

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

A LAS NUEVE HORAS CON DOCE MINUTOS DEL 25 DE NOVIEMBRE DEL 2024

SAN JOSÉ, COSTA RICA

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Se da inicio a la sesión extraordinaria 065-2024, a las 9:12 a.m. del 25 de noviembre del 2024, en virtud de que los señores Carlos Watson Carazo y Federico Chacón Loaiza están participando en un curso para el cual fueron autorizados por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. La presente sesión se desarrolló de manera virtual, de conformidad con el artículo 52 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la “*Ley Autoriza la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública*”, Ley 10379 y lo dispuesto por este Consejo en acuerdo 004-002-2024, de la sesión ordinaria 002-2024, celebrada el 02 de mayo del 2024, para lo cual se han tomado todas las medidas que permiten garantizar en tiempo real la oralidad de la deliberación, la identidad de los asistentes, la autenticidad e integridad de la voluntad colegiada, la conservación e inalterabilidad de lo actuado y su grabación en medios que permitan su íntegra reproducción. Se les recuerda que el quorum se formará con cada uno de los Miembros presentes mediante enlaces telemáticos, para lo cual deben permanecer, durante toda la sesión, conectados con audio y video, con tal de que su conexión les permita la comunicación simultánea de forma ininterrumpida. Por tanto, se solicita a los Miembros presentes que activen y mantengan sus cámaras encendidas e indiquen su nombre. Participan Cinthya Arias Leitón, quien preside, Federico Chacón Loaiza y Carlos Watson Carazo, Miembros del Consejo. Asimismo, los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Rose Mary Serrano Gómez, Angélica Chinchilla Medina, Jorge Brealey Zamora, Ivannia Morales Chaves y Mariana Brenes Akerman, Asesores del Consejo.-----

La presente sesión se lleva a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantiene la conexión, tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.-----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

De inmediato, la Presidencia da lectura a la propuesta del orden del día.-----

“Cinthya Arias: *Muy buenos días, hoy es 25 de noviembre del 2024 y al ser las 9:12 a.m. vamos a dar inicio a la sesión 065-2024, que es una sesión extraordinaria que estamos ejecutando de forma 100% virtual.* -----

En este momento estamos presentes el Secretario del Consejo, don Luis Cascante y los 3 Miembros Propietarios. Para dar inicio solicitaría a mis compañeros aprobar el orden del día, manifestándolo si es posible don Federico con la cámara. -----

Aprobamos el orden del día. -----

Carlos Watson: *Perfecto.* -----

Federico Chacón: *Muchas gracias.* -----

Cinthya Arias: *Aprobamos”.* -----

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

2.1 - *Propuesta de nombramiento de Asesora del Consejo.* -----

2.2 - *Informe del recurso de apelación interpuesto por Millicom en contra del oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024.* -----

2.3 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

2.3.1 - *Oficio OF-0977-SJD-2024 mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP da por recibidos los oficios remitidos por el Consejo sobre el tema de la recusación planteada por Liberty Servicios Fijos, al tiempo que solicitan una ampliación de dos de los oficios.* -----

2.3.2 - *Oficio MICITT-DM-OF-1278-2024 / MICITT-DVT-OF-1091-2024 mediante el*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

cual el MICITT remite la respuesta al oficio 08416-SUTEL-SCS-2024 sobre el tema de aprovechamientos del segundo proyecto del Programa 3 Centros Públicos Equipados. -----

3 - ÓRGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA.

3.1 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA.

3.1.1 - Remisión del informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector de telecomunicaciones. -----

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

4.1 - Informe sobre los resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8). -----

ACUERDO 001-065-2024

Aprobar el orden del día antes expuesto para la presente sesión extraordinaria.-----

“Cinthya Arias: Vamos a decretar un receso. Retomaríamos la sesión a eso de la 1:30 p.m. ¿Les parece?, para que don Carlos y don Federico puedan atender un curso que fue autorizado por la Junta Directiva, que están ellos tomando. -----

Entonces vamos a decretar el receso hasta la 1:30 p.m. y retomamos a esa hora con el orden del día que acabamos de aprobar”. -----

Se deja constancia de que al ser las 13:40 horas se reinicia la sesión 056-20204, con la asistencia de los señores Miembros, el Secretario del Consejo, los asesores y el señor Rodolfo González López.

ARTÍCULO 2

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

2.1. Propuesta de nombramiento de Asesora del Consejo.

Para el conocimiento de este tema, se encuentran presenten únicamente los señores Miembros del Consejo y el señor Luis Alberto Cascante Alvarado.

CONFIDENCIAL

Asunto de carácter confidencial, por tratarse de información referente al nombramiento y condiciones laborales de una funcionaria de la institución, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo.-----

El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227.-----

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

ACUERDO 002-065-2024

CONFIDENCIAL



25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL



25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CONFIDENCIAL

2.2. Informe del recurso de apelación interpuesto por Millicom en contra del oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024.

Ingresan a sesión los funcionarios Jorge Brealey Zamora, María Marta Allen Chaves, Angélica Chinchilla Medina, Rose Mary Serrano Gómez, Mariana Brenes Akerman e Ivannia Morales Chaves. -----

Continúa la Presidencia y presenta al Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica - mediante el oficio 10349-SUTEL-UJ-2024, del 21 de noviembre del 2024, para atender el recurso de apelación interpuesto por Millicom Cable de Costa Rica, S. A. en contra de lo dispuesto en el oficio 08539-SUTEL-DGC-2024, del 25 de setiembre del 2024. -----

De inmediato la exposición de este asunto. -----

“Cinthya Arias: Continuamos con el orden del día y llamamos a María Marta. ---- -----

Este era un tema que era importante verlo y básicamente, los temas agregados hoy en esta sesión extraordinaria son para primero aprovechar la presencia de don Federico con temas que estaban pendientes y que ya habíamos, de alguna forma, empezado a discutir. ▼

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Entonces llamaríamos a María Marta y al resto de los compañeros para continuar con la sesión en el punto 2.2. -----

Vamos a continuar, ya estamos en el punto 2.2, el informe del recurso de apelación interpuesto por Millicom en contra del oficio 08539-SUTEL-DGC-2024. Este nos lo presenta doña María Marta. Adelante. -----

María Marta Allen: *Este oficio lo emite la Dirección General de Calidad, el oficio que está siendo impugnado por Millicom, que es el 08539-SUTEL-DGC-2024, a raíz de que Tigo en setiembre de este año solicitó a la Dirección General de Calidad la revisión de los borradores de los comunicados que iba a enviar a los usuarios finales, con relación a una modificación del proceso de facturación y una suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales. -----*

La Dirección General de Calidad emitió el oficio 08539-SUTEL-DGC-2024 y en ese oficio le solicitó a Millicom realizar unos ajustes a esos comunicados. -----

En contra de ese acuerdo es que Tigo presenta los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, sin embargo, a pesar de haber presentado los recursos ordinarios e impugnar el oficio que emitió Calidad, a finales de octubre Tigo presentó los borradores de los comunicados con los ajustes que la Dirección General de Calidad les había solicitado y la Dirección acreditó que Tigo cumplía con la normativa. -----

Posteriormente, la Dirección General de Calidad hace un informe y lo eleva al Consejo para que se aprueben los comunicados y en noviembre el Consejo adoptó el acuerdo 015-060-2024, le informa a Tigo que los comunicados cumplen con la normativa y que debe enviar a la SUTEL los comprobantes de las publicaciones y las notificaciones, según lo que establece el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

A mediados de noviembre, la Dirección General de Calidad resolvió el recurso de revocatoria que presentó Tigo en contra del oficio 08539-SUTEL-DGC-2024 y lo rechazó debido a como ya lo expliqué, Tigo ya había cumplido o cumplió con lo dispuesto en ese oficio. -----

Lo que está pendiente ahora es resolver el recurso de apelación. -----

De la revisión que hicimos del expediente y de los hechos que constan en este caso, efectivamente se acredita que Tigo atendió las observaciones que la Dirección General de Calidad le emitió en el oficio 08539-SUTEL-DGC-2024, que se relacionan con los comunicados que iba a emitir. -----

Posteriormente, como ya lo mencioné, el Consejo emite un acuerdo y aprueba los comunicados, por lo que coincidimos con lo que ya resolvió la Dirección General de Calidad al momento de resolver el recurso de revocatoria, que hay una falta de interés, pues ya Tigo atendió las observaciones del oficio que impugnó. -----

En atención a eso, recomendamos declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por Millicom Costa Rica en contra del oficio 08539-SUTEL-DGC-2024 y dar por agotada la vía administrativa. -----

Cinthy Arias: *¿Alguna consulta? -----*

Federico Chacón: *No. -----*

Cinthy Arias: *Entonces, si les parece, aprobamos en firme el acuerdo que nos ha presentado doña María Marta”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10349-SUTEL-UJ-2024, del 21 de noviembre del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Administración Pública. -----

ACUERDO 003-065-2024

- I. Dar por recibido el oficio 10349-SUTEL-UJ-2024, del 21 de noviembre del 2024, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta para consideración del Consejo el informe para atender el recurso de apelación interpuesto por Millicom Cable de Costa Rica, S. A. en contra de lo dispuesto en el oficio 08539-SUTEL-DGC-2024, del 25 de setiembre del 2024. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-223-2024

“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR MILLICOM CABLE COSTA RICA, S. A. EN CONTRA DEL OFICIO 08539-SUTEL-DGC-2024, DEL 25 DE SETIEMBRE DEL 2024, EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”

EXPEDIENTE M0391-MCP-MOD-00019-2024

RESULTANDO:

1. El 18 de setiembre del 2024, de manera previa e informal por medio de correo electrónico, Millicom Cable Costa Rica, S. A. (Tigo), solicitó a la Dirección General de Calidad (DGC) la revisión de los borradores de comunicaciones para informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, lo cual fue atendido por medio de correo electrónico de esa misma fecha y se remitieron algunas observaciones sobre dichos comunicados. (NI-13907-2024). -----
2. El 20 de setiembre del 2024, mediante el oficio consecutivo CAFF-210-2024, remitido mediante correo electrónico de ese mismo día, Tigo solicitó formalmente

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

la aprobación de los borradores de comunicado para informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, a partir del 1° de noviembre de 2024. (NI-12489-2024).-----

3. El 25 de setiembre de 2024, la Dirección General de Calidad mediante oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024, debidamente notificado ese mismo día previno a Tigo para que en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de su notificación procediera a: "a) ajustar la información relacionada con la suspensión definitiva según el numeral 29 del RPUF de la siguiente manera: "Suspensión definitiva y rescisión unilateral del contrato: 10 días hábiles posteriores a la ejecución de la suspensión temporal"; b) informar a los usuarios respecto a qué sucederá con los periodos proporcionales en el ciclo de facturación; c) Informar a los usuarios y mostrar la manera en que se informará a cada usuario sobre el cambio de sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional (...)" (Folios 1290 al 1299).-----
4. El 30 de setiembre de 2024, según consta en oficio consecutivo CAFF-216-2024 remitido por medio del correo electrónico, Tigo presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra el oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024. (NI-12897-2024).-----
5. El 1° de octubre de 2024, Tigo por medio del oficio consecutivo CAFF-219-2024, presentado por medio de correo electrónico de esa misma fecha, reiteró su disconformidad con el oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024. (NI-12936-2024).-----
6. El 14 de octubre de 2024 Tigo remitió para revisión por medio de correo electrónico la versión actualizada de los borradores de los comunicados de la actualización de los procesos de facturación y suspensión por falta de pago, con los ajustes solicitados, lo cual fue atendido por la DGC por correo electrónico del 15 del mismo

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

mes y año. Siendo que el 17 de octubre del presente año el operador aportó nuevamente los borradores de comunicados con los ajustes requeridos, obteniendo respuesta por parte de esta dirección el 18 del mismo mes y año. Finalmente, el 21 de octubre de 2024 el operador remitió la última versión de borradores de comunicados y en esa misma fecha se corroboró que se encontraban correctos. (NI-13907-2024).-----

7. El 22 de octubre del 2024 mediante oficio consecutivo CAF-235-2024, remitido por medio de correo electrónico de esa misma fecha, Tigo aportó formalmente para aprobación los borradores de comunicados para informar a los usuarios sobre la actualización de los procesos de facturación y suspensión por falta de pago a partir del 1° de diciembre de 2024 (NI-13871-2024).-----

8. El 29 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad por medio del oficio número 09572-SUTEL-DGC-2024, rindió criterio al Consejo de la Sutel sobre los borradores de comunicados presentados por Tigo para informar a los usuarios sobre la actualización de los procesos de facturación y suspensión por falta de pago a partir del 1° de diciembre de 2024. (Folios 1538-1550).-----

9. El 07 de noviembre del 2024, el Consejo de la SUTEL adoptó el Acuerdo 015-060-2024, que indica lo siguiente: -----

“PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el criterio relacionado el derecho de información a partir de los borradores de comunicados para notificar e informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, que realizará Millicom Cable Costa Rica, S.A. a partir del 1° de diciembre de 2024.-----

SEGUNDO: SEÑALAR que los borradores de comunicados presentados por Millicom Cable Costa Rica, S.A. cumplen con los elementos normativos

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

esenciales para resguardar el derecho de información de los usuarios, por cuanto: a) establecen la fecha a partir de la que aplica la modificación contractual; b) informan adecuadamente sobre cómo procederá la modificación contractual; c) indican el número de atención gratuita del operador; d) informan a los usuarios sobre la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización alguna en el plazo de un mes calendario. Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28) y 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales. -----

TERCERO: SEÑALAR a Millicom Cable Costa Rica, S.A., que, según lo requiere la normativa y de acuerdo con el numeral 75 inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593 debe remitir a esta Superintendencia los comprobantes de las publicaciones y notificaciones realizadas conforme al artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, para que se verifique el cumplimiento de la normativa. -----

CUARTO: ORDENAR a la Dirección General de Calidad que, le brinde seguimiento al cumplimiento por parte de Millicom Cable Costa Rica, S.A., del acuerdo correspondiente e informe a este Consejo sobre cualquier desviación de lo ordenado. -----

QUINTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a Millicom Cable Costa Rica, S.A., el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. (...)” (Destacados pertenecen al original) (Oficio número 10004-SUTEL-SCS-2024 del 12 de noviembre de 2024).-----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

10. El 14 de noviembre de 2024, mediante oficio número 10101-SUTEL-DGC-2024, debidamente notificado en esa fecha el órgano consultor rindió informe jurídico sobre el recurso de revocatoria interpuesto, mismo que fue notificado para su valoración al órgano decisor.-----
 11. El 15 de noviembre de 2024, mediante la resolución RDGC-00093-SUTEL-2024 de las 10:00 horas, notificada en esa misma fecha, la DGC rechazó por improcedente el recurso de revocatoria, interpuesto por Tigo, contra el oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024. (Folios 1198-1209)-----
 12. El 18 de noviembre del 2024 la DGC mediante oficio 10177-SUTEL-DGC-2024 remitió a la Unidad Jurídica el “INFORME RESPECTO AL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR MILLICOM CABLE COSTA RICA, S.A. CONTRA EL OFICIO NÚMERO 08539-SUTEL-DGC-2024 DEL 25 DE SETIEMBRE DE 2024, EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.”-----
 13. El 21 de noviembre del 2024, la Unidad Jurídica emitió el informe 10349-SUTEL-UJ-2024 “*INFORME DEL RECURSO DE REPOSICIÓN POR MILLICOM CABLE COSTA RICA, S.A. EN CONTRA DEL OFICIO NÚMERO 08539-SUTEL-DGC-2024 DEL 25 DE SETIEMBRE DE 2024, EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD*”-----
 14. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado y el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.-----
- A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes,-----

CONSIDERANDO:

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

I. Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 10349-SUTEL-UJ-2024 del 21 de noviembre del 2024, y del cual se extrae lo siguiente:-----

I. “ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso de apelación presentado por Millicom Cable Costa Rica, S.A., corresponde a los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP). -----

2. LEGITIMACIÓN

La empresa Millicom Cable Costa Rica, S.A. se encuentra legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP. -----

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

El oficio 08539-SUTEL-DGC-2024 fue notificada a la parte el 25 de setiembre del 2024 y la empresa Millicom Cable Costa Rica, S.A. recurre el acto el 30 de setiembre del 2024. De conformidad con el artículo 346, inciso 1)¹, de la LGAP, los recursos ordinarios contra el acto final se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación. -----

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la interposición del recurso con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que los recursos ordinarios se presentaron en tiempo. -----

3. REPRESENTACIÓN

El recurso fue suscrito por la señora Roxana Sánchez Eguizábal, en su condición de apoderada generalísima de la empresa Millicom Cable Costa Rica, S.A. -----

II. ARGUMENTOS DEL RECURSO

¹ Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Que los principales argumentos de Tigo en el recurso de apelación interpuesto son los siguientes: -----

“(…) 1. Mediante la resolución RDGC-00055-SUTEL-2024, del 27 de junio de 2024, emanada por la Dirección General de Calidad (DGC) dentro del proceso de reclamación tramitado bajo el expediente M0391-STT-MOT-AU-00504-2024, en el por tanto 6 señaló literalmente a mi representada que “(…) debe aplicar la suspensión temporal y definitiva conforme al procedimiento y plazos dispuestos por los artículos 28 y 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y que debe abstenerse de emitir facturaciones posteriores, caso contrario, deberán ser asumidas por el operador”, así mismo, en el por tanto 7 le señaló literalmente que “la extinción de los contratos de servicios de telecomunicaciones a petición del cliente se hace efectiva a partir del momento en que este manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. Para lo cual, tiene un plazo máximo de 3 días hábiles para finiquitar la relación contractual; y en ningún caso, puede condicionar la misma al pago de facturaciones o deudas pendientes y devolución de los equipos provistos, de conformidad con el artículo 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”. -----

2. Mediante el CAFF-133-2024 del 09 de julio de 2024, mi representada respondió de manera general a las órdenes y solicitudes formuladas por la DGC mediante la resolución RDGC-00055-SUTEL-2024, y no solamente la parte imperativa de los por tantos 6 y 7. -----

3. Mediante el oficio 07962-SUTEL-DGC-2024, titulada del 10 de septiembre de 2024, la DGC le informó a mi representada que debía cumplir a cabalidad lo ordenado en los por tantos 6 y 7 de la resolución RDGC-00055-SUTEL-2024, cuyos extractos literales se encuentra contenidos en el punto 1. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

4. A raíz de las solicitudes planteadas mediante la resolución RDGC-00055-SUTEL-2024 y el oficio 07962-SUTEL-DGC-2024, ambos de la dirección DGC mi representada se dispuso a realizar un cambio en el ciclo de facturación de sus clientes para poder cumplir a cabalidad con las ordenanzas de la DGC fundamentadas en los artículos 28, 29 y 47 del Reglamento de Sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF). (...) -----

7. Mediante el CAFF-210-2024 del 20 de setiembre de 2024, mi representada remitió formalmente los bocetos parcialmente modificados a la DGC, pronunciándose sobre las observaciones realizadas en al apartado titulado “Fecha exacta del cambio de las condiciones contractuales” (...) -----

Pues los planteamientos realmente no están vinculadas a la fecha exacta del cambio de condiciones, como se indica en el título empleado por la DGC, por lo que a todas luces pareciera ser arbitraria por ser incompatible con el fundamento jurídico invocado, correspondiente al artículo 45 incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y los artículos 4 inciso 1) y 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

8. De igual manera, mi representada se pronunció sobre el requisito titulado “Información a los usuarios finales sobre sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional”, que de manera literal señala: -----

No Cumple. En la totalidad de bocetos el operador omitió referirse al respecto.”

Y utiliza como sustento jurídico los artículos 45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y 4 inciso 1) y 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF). -----

Acerca de la fundamentación normativa utilizada para este punto, mi representada indicó que cumplirá a cabalidad con el texto expreso de la norma, pues la comunicación que se le realizará a los usuarios debería solventar lo requerido por en el artículo 45, incisos 1 y 19 de la LGT. Además, Tigo no comete

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

acto discriminatorio o malicioso alguno en contra de los usuarios, por lo que cumple a cabalidad con el inciso 4 del mismo artículo. (...) -----

9. Como respuesta al CAFF-210-2024, la DGC emitió el oficio 08539-SUTEL-DGC 2024, del 25 de setiembre de 2024, en el que se hacen observaciones relativas a los requisitos titulados “Fecha exacta del cambio de las condiciones contractuales” e “Información a los usuarios finales sobre sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional” (mismos títulos asignados a las requisitos que habían sido observados informalmente mediante el correo electrónico del 18 de setiembre de 2024.) (...) -----

10. Acerca del requisito titulado “Fecha exacta del cambio de las condiciones contractuales”, es apreciable que existen diferencias en lo señalado por la DGC en el correo electrónico del 18 de septiembre de 2024, pues en contraste indica lo siguiente:“... Sobre el particular debe tomar en consideración (sic) el operador que la modificación contractual propuesta no obedece a una orden de la Sutel, sino que nace a partir de la decisión del operador para ajustarse a las disposiciones del RPUF. Por último, resulta necesario que se informe a los usuarios qué sucederá con los periodos proporcionales en el ciclo de facturación, por ejemplo, si acudirá a la figura de la factura fraccionada regulada en el numeral 63 del RPUF, en el tanto puede haber usuarios que reciban doble facturación en un mismo mes calendario o bien vean ampliado el plazo de su facturación una vez que se implemente la modificación propuesta. -----

Las observaciones correo electrónico del 18 de septiembre de 2024 se refería únicamente a la improcedencia de indicar que el cambio en el ciclo de facturación fuese una orden de SUTEL y sobre un error formal en la redacción del documento, que, dicho sea de paso, no son observaciones que estén vinculadas a la “Fecha exacta del cambio de las condiciones contractuales” como se establece en el título del requisito. Por otro lado, dentro del oficio a

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

recurrir se adicionó, la necesidad informar a los usuarios qué sucederá con los periodos proporcionales en el ciclo de facturación, situación que no estaba contemplada dentro de la comunicación previa, desde la que arrastra una falta de sustento jurídico.-----

Considera mi representada que el actuar del órgano administrativo, al no fundamentar debidamente sus observaciones y ordenar textualmente que el “operador debe realizar los ajustes correspondientes para cumplir con la normativa aplicable”, incurre en faltas a los principios del debido proceso y al deber fundamental que tiene la administración pública de fundamentar debidamente sus actos, de igual manera, lo hace en contra del principio de congruencia al adicionar lo ordenado por sí mismo en primer instancia mediante el correo electrónico del 18 de septiembre de 2024. -----

De igual manera, se lesiona el principio de congruencia y el de legalidad al indicar que “el particular debe tomar en consideración (sic) el operador que la modificación contractual propuesta no obedece a una orden de la Sutel, sino que nace a partir de la decisión del operador para ajustarse a las disposiciones del RPUF”, puesto que el Regulador ha utilizado múltiples veces el modo imperativo, el cual expresa obligación al señalar que mi representada “debe” (no confundir con “debe de” usado para sugerir) para referirse a los ajustes en el ciclo de facturación. Léase en la última línea de lo transcrito: “...debe realizar los ajustes correspondientes para cumplir con la normativa aplicable”.(...) -----

11. Sobre el requisito titulado “ Información a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional”, se considera que el Regulador está realizando una interpretación errática de la normativa que se abordará enseguida del siguiente cuadro comparativo que contiene por un lado lo dispuesto literalmente por la norma y por el otro, una transcripción exacta de la observación realizada por la DGC: -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

<p>Artículo 40 RPUF</p>	<p>Tabla 1, requisito 4°, oficio 08539-SUTEL- DGC 2024.</p>
<p><i>“(…) cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios, además, las deberá publicar en el sitio WEB y redes sociales del operador en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, deberá informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.”</i></p>	<p><i>Sobre el particular debe considerar Tigo que el numeral 40 del RPUF expresamente requiere que se brinde la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización alguna ante una modificación contractual, y el único eximente para dicho requisito sería que, la modificación sea beneficiosa para los usuarios, supuesto que no se da para el presente caso.”</i></p>

Al comparar ambos textos, es observable que la DGC realiza un ejercicio interpretativo indebido del artículo 40 del RPUF, pues indica la eximente de realizar la publicación es que resulte beneficiosa para el usuario final, cuando en realidad del RPUF indica que no es necesaria mientras no genere detrimento a las condiciones establecidas en el contrato. -----

La modificación contractual no está generando detrimento para los clientes, en todo caso está generándoles un beneficio debido a que se está ajustando de mejor manera a lo dispuesto en los artículos 28, 29 y 47 del RPUF. La modificación en el ciclo de facturación no genera un perjuicio para el cliente, simplemente es un ajuste formal en las condiciones contractuales y tal y como se mencionó en el CAFF- 210-2024:-----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Si hubiese daños, perjuicios o inconvenientes generados por el cambio del ciclo de facturación a los clientes de mi representada, se les dará las facilidades necesarias para inhibir el impacto negativo que se les pueda generar en el caso particular, respetando los principios de buena fe contractual y reciprocidad.”-----

PRETENSIÓN

Por las razones de hecho y de derecho expuestas con anterioridad, se solicita al Regulador que: -----

- 1. Se revoquen lo dispuesto en el acto administrativo 08539-SUTEL-DGC-2024 en lo relativo al requisito 2° de la tabla 1, titulado “Fecha exacta e información clara del cambio de las condiciones contractuales”. -----*
- 2. Se revoquen lo dispuesto en el acto administrativo 08539-SUTEL-DGC-2024 en lo relativo al requisito 4° de la tabla 1, titulado “Información a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional”. -*
- 3. Subsidiariamente, en caso de rechazarse el recurso de revocatoria, se solicita elevar el presente recurso al superior jerárquico, siendo este el Consejo de la SUTEL. -----*
- 4. Se aprueben formalmente los bocetos remitidos mediante el CAFF-210-2024 de del (sic)20 de setiembre de 2024. (...)”. -----*

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Una vez analizados los argumentos expuestos en contra del oficio 08539-SUTEL-DGC-2024, en el cual la DGC previno a Tigo el cumplimiento de ciertos requisitos para el cumplimiento y aprobación de los borradores de comunicado, para notificar e informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y, suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, a partir del 1° de noviembre de 2024, se tiene que existe una falta de interés actual, dado que, los requisitos solicitados en el oficio 08539-SUTEL-DGC-2024, fueron cumplidos por Tigo

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

en un posterior escrito CAFF-235-2024 (NI-13871-2024) y aprobados por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 015-060-2024. -----

En tal sentido, acogemos lo señalado por la DGC en la resolución RDGC-00093-SUTEL-2024, en la cual se resuelve el recurso de revocatoria y señala lo siguiente: -----

“

2.5 Sobre la improcedencia de conocer el fondo del asunto por falta de interés actual.

En el presente asunto se tiene que mediante el oficio consecutivo CAFF-210-2024 del 20 de setiembre de 2024, remitido en correo electrónico de ese mismo día, Tigo, solicitó formalmente a la Dirección General de Calidad la aprobación de los borradores de comunicado para notificar e informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, a partir del 1° de noviembre de 2024. -----

En atención a la solicitud del operador, la DGC le previno por medio del oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024, para que procediera a realizar lo siguiente: “a) ajustar la información relacionada con la suspensión definitiva según el numeral 29 del RPUF de la siguiente manera: "Suspensión definitiva y rescisión unilateral del contrato: 10 días hábiles posteriores a la ejecución de la suspensión temporal"; b) informar a los usuarios respecto a qué sucederá con los periodos proporcionales en el ciclo de facturación; c) Informar a los usuarios y mostrar la manera en que se informará a cada usuario sobre el cambio de sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional (...)”. -----

Posteriormente, Tigo presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra el oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024, según consta en oficio consecutivo CAFF-216-2024 remitido por medio del correo electrónico del 30 de setiembre de 2024. Donde solicitó como pretensiones las siguientes: -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

“1. Se revoquen lo dispuesto en el acto administrativo 08539-SUTEL-DGC-2024 en lo relativo al requisito 2° de la tabla 1, titulado “Fecha exacta e información clara del cambio de las condiciones contractuales”. -----

2. Se revoquen (sic) lo dispuesto en el acto administrativo 08539-SUTEL-DGC-2024 en lo relativo al requisito 4° de la tabla 1, titulado “Información a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional”. -----

3. Subsidiariamente, en caso de rechazarse el recurso de revocatoria, se solicita elevar el presente recurso al superior jerárquico, siendo este el Consejo de la SUTEL. -----

4. Se aprueben formalmente los bocetos remitidos mediante el CAFF-210-2024 de del 20 de setiembre de 2024.” -----

Sin embargo, de manera posterior por medio del oficio consecutivo CAF-235-2024 del 22 de octubre de 2024, remitido vía correo electrónico de esa misma fecha, Tigo aportó los borradores de comunicados para notificar e informar a los usuarios sobre la actualización de los procesos de facturación y suspensión por falta de pago a partir del 1° de diciembre de 2024, en tales borradores de comunicados se atendieron los ajustes solicitados por esta Dirección según oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024. -----

Debido a lo anterior la DGC mediante oficio número 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024 remitió al Consejo de la Sutel informe sobre la solicitud del operador y señaló que los borradores de comunicados aportados por el operador cumplen con los elementos normativos esenciales para resguardar el derecho de información de los usuarios ante modificaciones de las condiciones contractuales, en el tanto los mismos: “a) establecen la fecha a partir de la que aplica la modificación contractual; b) informan adecuadamente sobre cómo procederá la modificación contractual; c) indican el número de atención gratuita del operador; d) informan a los usuarios sobre la posibilidad de -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

rescindir el contrato sin penalización alguna en el plazo de un mes calendario. Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28) y 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.”-----

Adicionalmente, mediante el acuerdo número 015-060-2024 tomado en la sesión ordinaria número 060-2024 del Consejo de la Sutel del 07 de noviembre de 2024 y debidamente notificado al operador, por medio de correo electrónico del 12 del mismo mes y año, por unanimidad se dispuso lo siguiente:-----

“ACUERDO 015-060-2024

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el criterio relacionado el derecho de información a partir de los borradores de comunicados para notificar e informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, que realizará Millicom Cable Costa Rica, S.A. a partir del 1° de diciembre de 2024..-----

SEGUNDO: SEÑALAR que los borradores de comunicados presentados por Millicom Cable Costa Rica, S.A. cumplen con los elementos normativos esenciales para resguardar el derecho de información de los usuarios, por cuanto: a) establecen la fecha a partir de la que aplica la modificación contractual; b) informan adecuadamente sobre cómo procederá la modificación contractual; c) indican el número de atención gratuita del operador; d) informan a los usuarios sobre la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización alguna en el plazo de un mes calendario. Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28) y 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales. -----

TERCERO: SEÑALAR a Millicom Cable Costa Rica, S.A., que, según lo requiere la normativa y de acuerdo con el numeral 75 inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593 debe remitir a esta Superintendencia los comprobantes de las publicaciones y notificaciones realizadas conforme al artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, para que se verifique el cumplimiento de la normativa. -----

CUARTO: ORDENAR a la Dirección General de Calidad que, le brinde seguimiento al cumplimiento por parte de Millicom Cable Costa Rica, S. A., del acuerdo correspondiente e informe a este Consejo sobre cualquier desviación de lo ordenado.-----

QUINTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a Millicom Cable Costa Rica, S.A., el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. (...)” (Destacados pertenecen al original) (Oficio número 10004-SUTEL-SCS-2024 del 12 de noviembre de 2024).-----

Para el presente caso se debe tener en consideración que procedimentalmente, se requiere que el interés sea directo, legítimo y actual, es decir, no eventual ni futuro, bajo esta tesitura el Tribunal de Casación de lo Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda señaló que el interés actual se entiende como aquella: “Disposición o conveniencia de un proceso, una práctica o una situación que acaece en el momento presente”². (Destacado intencional). -----

² Tribunal de Casación de lo Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, N.º 188 de 15:45 h de 26 de noviembre de 2019.

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

De forma concordante, el mismo Tribunal señaló que el interés constituye un presupuesto esencial que debe analizarse incluso de oficio: “(...) Al respecto, la falta de interés actual es un decaimiento sobrevenido de la necesidad de tutela por parte del órgano jurisdiccional de las situaciones jurídicas peticionadas en el proceso, debe ser analizado en forma previa a otros alegatos de las partes, ha sido reiterada la jurisprudencia de la Sala que el interés constituye uno de los presupuestos esenciales (junto con el derecho y la legitimación) para cualquier sentencia estimatoria, es un aspecto que debe analizarse incluso de oficio”³ . (Destacado intencional). -----

Sobre el interés actual, concluye la Procuraduría General de la República en el criterio C-131-2021, del 14 de mayo de 2021⁴: “En consecuencia, como regla de principio, si durante la tramitación del procedimiento (...) llegara a producirse en forma sobrevenida algún hecho que, a criterio de la Administración, le reste interés a la sustanciación del mismo, puede estimarse que lo más apropiado -desde el punto de vista del interés público y de la búsqueda de la verdad real de los hechos- es concluirlo de modo sencillo y célere, y tales circunstancias o hechos más bien dejarlos debidamente expuestos -de forma motivada (...).”

Entendiéndose así, que el interés consiste en la pertinencia y necesidad de un pronunciamiento de fondo en determinado asunto, para modificar la situación que dio inicio al mismo; lo cual no ocurre en el presente caso, en el tanto las pretensiones de Tigo ya fueron debidamente atendidas, pues lo que buscaba era la revisión de los borradores de comunicado de referencia, lo cual fue debidamente atendido y hecho de su conocimiento por medio de correo electrónico del 12 de noviembre de 2024, donde se le notificó el acuerdo número 015-060-2024 del Consejo de la Sutel el cual dispuso que los borradores de comunicado para informar de la modificación contractual de cita, se encuentran conformes a la normativa que rige la materia. -----

³ Tribunal de Casación de lo Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, N.º 7 de 09:30 h de 13 de enero de 2022.

⁴ Disponible

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=22775&strTipM=T

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

En razón de lo anterior se estiman satisfechas las peticiones del operador y en consecuencia, no existe un mérito suficiente para conocer el fondo del recurso debido a que carece de interés actual.-----

A tenor de las consideraciones precedentes, se estima meritorio rechazar por improcedente conforme el artículo 292 inciso 3)⁵ de la Ley N° 6227, el recurso de revocatoria interpuesto por la señora Roxana Sánchez Eguizábal en calidad de apoderada generalísima de Tigo, contra el oficio número 08539-SUTEL-DGC-2024 del 25 de setiembre de 2024.”-----

En virtud de lo señalado, la Unidad Jurídica concluye que existe una falta de interés actual por lo que, resulta improcedente el recurso de revocatoria interpuesto por Tigo. -----

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente. -----

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.-----

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227. -----

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos. -----

V.- RECOMENDACIÓN

⁵ “Artículo 292.- (...) 3) La Administración rechazará de plano las peticiones que fueren extemporáneas, impertinentes, o **evidentemente improcedentes**. La resolución que rechace de plano una petición tendrá los mismos recursos que la resolución final.”

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

A partir de lo analizado en el presente informe, esta Unidad Jurídica recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:-----

- 1. DECLARAR SIN LUGAR**, el recurso de apelación interpuesto por Millicom Cable Costa Rica S.A. en contra del oficio 08539-SUTEL-DGC-2024. -----
- 2. DAR** por agotada la vía administrativa. -----

Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones: -----

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

- 1. DECLARAR SIN LUGAR**, el recurso de apelación interpuesto por Millicom Cable Costa Rica S.A. en contra del oficio 08539-SUTEL-DGC-2024.-----
- 2. DAR** por agotada la vía administrativa.-----

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.3. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.3.1.Oficio OF-0977-SJD-2024, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP da por recibidos los oficios remitidos por el Consejo sobre el tema de la recusación

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

planteada por Liberty Servicios Fijos, al tiempo que solicitan una ampliación de dos de los oficios.

La Presidencia presenta al Consejo el oficio OF-0977-SJD-2024, del 21 de noviembre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos da por recibidos los oficios remitidos por el Consejo sobre el tema de la recusación planteada por Liberty Servicios Fijos, al tiempo que solicitan una ampliación de 2 de los oficios. -----

De inmediato la exposición del tema. -----

“Cinthya Arias: *Continuamos con la sección de correspondencia de los Miembros del Consejo. El punto 2.3.1, aquí básicamente es un oficio en el que la ARESEP da por recibidos, en donde se consigna el acuerdo 08-101-2024 de la Junta Directiva de ARESEP, que resolvió por unanimidad de los votos de los miembros presentes y con carácter de firme, dar por recibidos los 3 informes remitidos por don Carlos, don Federico y por mí, entorno a una recusación que plantea Liberty Servicios Fijos.* -----

Básicamente lo que resuelve la Junta Directiva es solicitar, en el caso mío y en el caso de don Federico, una ampliación sobre la respuesta que nosotros brindamos. -----

Básicamente, lo que dicen es que amplíen dichos oficios en el sentido de aclarar si consideran o no que adelantaron criterio comprometiendo su objetividad e imparcialidad, impidiendo o menoscabando el estricto cumplimiento de sus deberes, incluso potenciando un perjuicio a los intereses generales y otorgan un plazo de 8 días contados a partir de la comunicación del oficio, que llegó me parece el jueves pasado. -----

Posponen para una próxima sesión el conocimiento de la resolución correspondiente. ----

Entonces sería dar por recibido este acuerdo y preparar una respuesta para ser brindada en tiempo a la ARESEP. Ya se está trabajando y básicamente sería un tema de ampliar los hechos y las explicaciones que brindamos en los informes correspondientes. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Entonces el acuerdo sería dar por recibido para la atención correspondiente por parte de los Miembros del Consejo, a los cuales nos piden ampliar. Ese sería el acuerdo, lo aprobamos en firme”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0977-SJD-2024, del 21 de noviembre del 2024 y lo comentado al respecto, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública. -----

ACUERDO 004-065-2024

1. Dar por recibido el oficio OF-0977-SJD-2024 del 21 de noviembre de 2024 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por cuyo medio remiten el acuerdo 08-101-2024, solicitando a los señores Cinthya Arias Leitón, Presidenta del Consejo y al señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, una ampliación de la información brindada por la recusación por parte de la firma Liberty Servicios Fijos LY, S. A. -----
2. Trasladar el oficio mencionado en el numeral 1 a los señores Cinthya Arias Leitón, Presidenta del Consejo y al señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, para su atención.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

2.3.2.Oficios MICITT-DM-OF-1278-2024 / MICITT-DVT-OF-1091-2024, mediante los cuales el MICITT remite la respuesta al oficio 08416-SUTEL-SCS-2024, sobre el tema de aprovechamientos del segundo proyecto del Programa 3 Centros Públicos Equipados.

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

La Presidencia presenta al Consejo los oficios MICITT-DM-OF-1278-2024/MICITT-DVT-OF-1091-2024, mediante los cuales el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones remite la respuesta al oficio 08416-SUTEL-SCS-2024, sobre el aprovechamiento del segundo proyecto del Programa 3 Centros Públicos Equipados. -----

Seguidamente la exposición de este asunto. -----

*“**Cintha Arias:** Continuamos con el orden del día en el punto 2.3.2, que es el oficio MICITT-DM-OF-1278-2024 / MICITT-DVT-OF-1091-2024, mediante el cual el MICITT remite una respuesta al oficio 08416-SUTEL-SCS-2024, sobre el aprovechamiento del segundo proyecto del Programa 3 de Centros Públicos Equipados. -----*

En este caso, el MICITT presenta una serie de análisis de parte de ellos sobre el proceso de atención de los centros públicos a través del programa 3 y llega a la siguiente conclusión, y procedo hacer una lectura de lo consignado literalmente en el oficio, se indica: “Conforme lo expuesto anteriormente, queda evidenciado que la Rectoría ha cumplido con sus atribuciones y gestionado lo correspondiente en atención a lo que el marco jurídico le establece y a los compromisos adquiridos en el marco de la ejecución de la política pública del sector, por lo que, siendo que la ejecución de los programas en materia educativa y las herramientas para aplicarlos es una competencia directa y exclusiva del Ministerio de Educación Pública, el Rector en telecomunicaciones no puede, ni debe asumir funciones o roles para los cuales no tiene competencia según el marco legal vigente”. -----

La propuesta sería dar por recibido el oficio y trasladarlo a la Dirección General de FONATEL. -----

Someto a consideración de los señores del Consejo consideran adicionalmente que deba formularse alguna respuesta al MICITT sobre el tema o analizarlo antes con la Dirección General de FONATEL. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Básicamente, es un oficio donde nos indican su opinión sobre lo que se les planteaba y no nos requieren ninguna información, ni ninguna acción específica el Ministerio. -----

¿Don Carlos, don Federico? -----

Federico Chacón: *No, tal vez si les parece que hagan un análisis de las respuestas y nos propongan una eventual respuesta, reunión o algunas aclaraciones que están haciendo en la nota que tal vez ameritarían aclararse. -----*

Pero lo que recomiendo nada más remitirlo a FONATEL, para su análisis y una recomendación que podríamos valorar si se responde y de qué forma. - -----

CinthyA Arias: *De acuerdo. ¿Don Carlos? -----*

Carlos Watson: *Sí, en la misma línea, que analicen ellos el documento y preparen la respuesta y hacemos una reunión de trabajo para ver si tenemos que ajustar algo. -----*

CinthyA Arias: *De acuerdo. Entonces el acuerdo sería dar por recibido el oficio indicado, trasladarlo a la Dirección General de FONATEL y solicitarles el análisis respectivo para una valoración posterior. -----*

Le pediríamos ayuda a doña Rose Mary y a doña Angélica en el análisis de la respuesta y también con relación a otras acciones y comentarios, sobre todo lo que evaluamos el otro día me parece a mí sobre el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones a raíz de la encuesta que nos hicieron. Entonces lo aprobamos en firme”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación aportada y lo comentado al respecto, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública. -----

ACUERDO 005-065-2024

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

1. Dar por recibido el oficio MICITT-DM-OF-1278-2024/MICITT-DVT-OF-1091-2024 mediante el cual el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones remite la respuesta al oficio 08416-SUTEL-SCS-2024 sobre el aprovechamiento del segundo proyecto del Programa 3 Centros Públicos Equipados.
2. Trasladar el oficio MICITT-DM-OF-1278-2024/MICITT-DVT-OF-1091-2024 a la Dirección General de Fonatel para que analice el oficio y valoren alguna actuación por parte de la SUTEL sobre lo indicado, en el entendido de que la posible respuesta se valoraría por los señores Miembros del Consejo en una sesión de trabajo, previo a la respuesta definitiva.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 3

ÓRGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA

3.1. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA

3.1.1. Remisión del informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector de telecomunicaciones.

Para continuar, la Presidencia somete a valoración del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Competencia por medio del oficio 10091-SUTEL-OTC-2024, del 14 de noviembre del 2024, titulado “*Remisión informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector de telecomunicaciones*” de la Dirección General de Competencia.-

A continuación la exposición del tema. -----

“Cinthy Arias: Continuamos con la sección del Órgano Sectorial de Competencia. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Sería el punto 3.1.1, para lo cual llamamos a doña Deryhan. Básicamente, mientras se incorpora, es la remisión del informe sobre Asimetrías Normativas y Regulatorias en el sector de las telecomunicaciones. -----

Este es un informe, tal vez a manera de introducción, Deryhan, que nos remite la Dirección General de Competencia, básicamente a raíz de un informe que se aprobó desarrollar en el plan de trabajo de la Dirección para este año y aquí básicamente lo que nos presentan son los resultados. -----

Son resultados muy importantes que yo diría se enmarcan, es un análisis integral de las asimetrías que enfrentan operadores y proveedores de telecomunicaciones de carácter público y/o privado con relación a los temas de competencia o para actuar en un mercado en competencia. -----

El análisis que nos presenta la Dirección se enmarca en temas de orden administrativo, como pueden ser las diferencias y las asimetrías que se generan para competir en materia de contratación, contratación de recursos humanos especializados, procesos específicos para el nombramiento de sus Consejos Directivos o Juntas Directivas para la continuidad del negocio. -----

Aspectos de orden financiero, como pudieran ser el acceso a recursos financieros o manejo tributario y otros ya relacionados más directamente con el tema de regulación ex ante, como puede ser las diferencias en los plazos de acceso a recursos escasos como el espectro, otras obligaciones regulatorias, obligaciones con relación al servicio universal y otras facilidades para el despliegue de infraestructura y de redes, utilizando edificios y otra infraestructura de orden público. -----

Es un informe, a mi criterio, muy completo e interesante, doña Deryhan nos va a presentar los detalles. Adelante. -----



25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Deryhan Muñoz: Gracias doña Cinthya por la introducción. Para tener como antecedente el porqué de este informe, básicamente en diferentes procesos de emisión de opiniones que se han venido haciendo, por ejemplo, en temas de contratación administrativa, pliegos de condiciones, pero también en proyectos de ley e incluso en la misma guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia, desde el sector se han recibido o se recibieron más bien, una serie de preocupaciones quizá de que la evaluación que se hacía de la condición de una eventual cancha desnivelada o de una situación asimétrica entre los operadores del mercado era parcial, en el sentido de que podíamos señalar algunos elementos específicos, pero que no había hecho la SUTEL una revisión exhaustiva que pudiera de algún modo identificar todos los elementos en los cuales los diferentes operadores podían tener una ventaja, o más bien estar en una situación de desventaja. -----

Dado que esto fue señalado en diferentes procesos de consulta pública, se tomó la decisión de recomendar al Consejo de la SUTEL la elaboración de este informe, justamente dentro del Plan de Promoción y Abogacía 2024-2025 y el informe que ustedes tienen a la vista es un resumen de los elementos que se analizaron para llegar a construir este informe. -----

Quiero presentarles nada más esta tabla que resume básicamente todos los elementos que se analizaron, que podían generar o tener un efecto asimétrico en torno a la normativa, bien sea para operadores públicos como operadores privados. -----

Básicamente, en esa tabla que ustedes pueden ver están los elementos que se analizaron que ya doña Cinthya los resumía bastante bien. -----

El tema de tener que someterse a procesos de control y fiscalización. -----

El tema de contratación pública visto desde 2 perspectivas diferentes. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

El uso de excepciones para la contratación entre entes del derecho público y la aplicación propiamente por parte del operador de telecomunicaciones de las normas de contratación pública. -----

Temas de gobierno corporativo, de gestión de personal, inversión y aquí también vista desde 2 perspectivas, condiciones ofrecidas en la banca estatal y limitación de emisión de acciones y tope de endeudamiento. -----

Temas de derechos de paso y uso de infraestructura de telecomunicaciones. -----

Temas de espectro radioeléctrico. Concesiones y autorizaciones, específicamente en relación con el tema de telefonía fija y finalmente, carga impositiva en lo relativo a la exoneración del pago del impuesto de renta. -----

El informe analiza cada uno de estos elementos, de conformidad con las distintas normas jurídicas que resultan aplicables a cada uno de ellos y permite determinar un tipo de efecto que ustedes los pueden ver aquí. -----

Bien sea que produce un aumento de costos, que produce barreras de entrada al mercado, que tiene un impacto en la innovación y el crecimiento, que genera una desventaja regulatoria, un desbalance competitivo, básicamente. -----

El efecto se analiza si es positivo o es negativo, dependiendo de la titularidad de los operadores y esto porque básicamente muchos de ellos aplican justamente por la condición de operador público o de operador o proveedor privado. -----

Entonces en esta tabla resumen, ustedes pueden ver, por ejemplo, el tema de tener que someterse a procesos de control y fiscalización, genera un aumento de costo sobre quien recae esa carga, específicamente para los operadores públicos. -----

Los operadores privados que no tienen que someterse a los procesos de control y fiscalización encuentran una ventaja con relación a los operadores públicos en ese tema.

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Así para el resto de los elementos que se analizaron a lo largo del informe se hace este mismo balance de si el tema tiene un impacto negativo o positivo, dependiendo del tipo de operadores que estamos hablando. -----

Importante tener en consideración que como el mismo informe que ustedes tienen a la vista lo indica, esto es básicamente un informe que en este momento es de naturaleza exploratoria y descriptiva. -----

Uno podría hacer un ejercicio, pero eso requiere un nivel de información más avanzado y nosotros consideramos que al ser este el primer acercamiento global para valorar todos los elementos que tienen este potencial de generar una desventaja o una ventaja a los diferentes operadores del mercado, lo adecuado era que ese primer acercamiento fuera de naturaleza exploratoria y descriptiva y no entrar todavía en un proceso de cuantificación, que es mucho más complejo por el tema de la necesidad de información. -

Es decir, de una cuantificación econométrica, qué coeficiente tendría en el nivel de rentabilidad de los operadores cada uno de estos temas. -----

Esto es un ejercicio más complejo entonces que en algún momento se podría realizar como parte de un proceso de evaluación, pero que en esta primera etapa, por lo menos el alcance que tiene el informe que ustedes tienen a la vista, como les mencionaba, es más descriptivo. -----

También el informe, además de llegar como a estas conclusiones con relación a cada uno de los puntos, tiene 2 apartados en uno se analiza el marco normativo específico y en otro específicamente el impacto que tiene sobre la competencia cada uno de esos puntos. ----

Es un informe medianamente amplio, bastante detallado y básicamente el objetivo de este es que pueda transparentar esta situación al mercado, de cuáles son las normas que en este momento pueden generar una desventaja. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

En materia de promoción y abogacía, un elemento importante es que antes quizá de emitir una recomendación, cuando es un tema que apenas está empezando a conocer, lo más prudente es un poco poner las cartas sobre la mesa, que es el objetivo de este estudio y a partir de ahí, posteriormente desarrollar futuras acciones. -----

Pero ese primer paso lo que sí intenta visibilizar es que hay determinados elementos normativos, que pueden beneficiar o perjudicar a algunos y, sobre todo, que hay algunos de ellos que es necesario empezar a valorar la pertinencia de mantenerlos o no dentro de los marcos normativos y así se reconoce que en este momento son situaciones consolidadas, al estar contenidas la gran mayoría de ellas en unas leyes, pero que es necesario hacer una valoración de la pertinencia de que estén. -----

Hay otros temas, por ejemplo los temas de fiscalización y control asociados a los operadores estatales, donde sí hay un reconocimiento tácito entre dentro del informe, que son elementos que aunque les pueden generar una situación de sobrecostos con relación a otros, son elementos indispensables, por un tema de uso de fondos públicos y que ahí las herramientas de fiscalización con las que cuenta el Estado tienen un fin público de garantizar que efectivamente, esas instituciones estén cumpliendo los fines para los que fueron creados. -----

Entonces, que aunque puedan generar un costo de cumplimiento hacia los operadores estatales, son elementos que están totalmente justificados. -----

Y así, dependiendo de cuál sea el tema que se analiza dentro del informe, se van cubriendo los elementos para poder detectar aquellos elementos que, aunque puedan generar un desbalance, sí que tienen una razón de ser válida y que como decía, aunque puedan generar un costo de cumplimiento específico, tienen una justificación para su existir. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Básicamente, ese es un resumen del documento que ustedes tienen a la vista. Lo que se propone con relación a este informe en el acuerdo que está en el Felino, es darlo por recibido con relación al oficio mediante el cual se adjunta, que es el 10091-SUTEL-OTC-2024 y aprobar para la publicación de este documento y notificarlo tanto a la Unidad de Comunicación como la Dirección de Competencia, para el respectivo proceso de difusión. Eso sería un resumen del acuerdo y quedo disposición de ustedes para aclarar cualquier punto. -----

Cintha Arias: *¿Don Jorge?* -----

Jorge Brealey: *Estos estudios de competencia, en su función de abogacía y de promoción, podrían engarzar muy bien con la materia regulatoria.* -----

Una de las ventajas de que SUTEL sea también autoridad sectorial de competencia como autoridad regulatoria, es precisamente engarzar esta área como después de unos excelentes estudios y una actividad de abogacía muy activa, genere análisis no solamente hacia afuera, sino también hacia adentro. -----

Entonces muchos de los aspectos que se señalan en funciones de abogacía donde hay barreras o donde hay elementos que pueden estar perjudicando la competencia y ya ha habido varios. -----

¿Por qué digo esto? Porque la Dirección General de Competencia, en función de abogacía, hace el estudio, hace la abogacía, hace sus recomendaciones, pero no es en esos términos administración activa, no puede llegar a más. -----

Pero los señalamientos que hacen sus estudios no solamente son para los agentes o los diferentes actores de mercados, también para el regulador en términos de qué puede hacer para contribuir a manejar esos temas. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Entonces dejaba ahí la cuña de cómo lograr también que hoy dentro de la Dirección General de Mercados, el día de mañana con una buena reforma al RIOF, quién sabe si se logran otras cosas, pero hoy creo que dentro de la Superintendencia, Mercados es un área para ir viendo las recomendaciones que sean brindado, ir generando o por lo menos valorando a ver si puede generar algún tipo de acción regulatoria, sea para intervenir, o sea más bien para salir de un área de intervención. -----

Cinthy Arias: *Yo creo que también, de la mano con este comentario de don Jorge, este es un insumo fundamental, yo creo que tenemos también que reflejar en el futuro proyecto que podríamos estar teniendo con la OCDE el otro año, de análisis de impacto regulatorio, en donde tal vez lo más importante es definir de dónde viene la regulación que emitimos y este definitivamente es un insumo fundamental, como lo indicaba don Jorge, para determinar la mejor regulación o desregulación que se esté adoptando por parte de la institución. -----*

Obviamente, en función de la competencia es muy probablemente el desarrollo del mercado que se va a ver también el impacto regulatorio desde la perspectiva ex post. ----

Entonces me parece muy acertado y nada más tenía la pregunta, solamente sería doña Deryhan, colgarlo en la página web, a ese nivel es que llegamos con el tema de la difusión de los resultados. -----

Deryhan Muñoz: *Sí, nosotros además de colgarlo en la página web, siempre informamos al sector mediante una nota de que esos informes han sido publicados, para que ellos los tengan visibles, que no necesariamente la gente está revisando la página web todo el tiempo y sobre todo, que a veces puede estar en una pestaña ahí, la gente no se da cuenta, entonces siempre lo comunicamos con una nota mediante la cual lo adjuntamos, para que todos los operadores lo tengan visibles, sobre todo porque nos parece que incluso en el caso de ellos pueden resultar de utilidad. -----*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Por ejemplo, dentro de los temas que se abordan en proyectos de ley que están en cuestión, en trámite, muchas veces nosotros mismos nos referimos a esos temas y creemos que pueden contribuir también a los procesos de respuesta de los operadores públicos o privados a los cuales puedan estar afectando. -----

Entonces tienen ahí como un sustento de elementos de hasta cuándo poner más cargas de cumplimiento les genera también a ellos un reto con relación a la flexibilidad que tienen para competir en el mercado, por ejemplo, para los operadores públicos. -----

Entonces sí que nos parece que la comunicación a ellos es valiosa para que lo tengan en consideración y también sepan, porque a veces, en determinados escritos, se aborda el tema como que siempre hay un enfoque más desbalanceado. Como si no hubiera conocimiento por parte de la SUTEL de que hay asimetrías de los 2 lados. -----

Entonces, el informe también transparenta que es de conocimiento de la institución que hay asimetrías desde los 2 lados, para unos positivas, para otros negativas, dependiendo del tema que estemos hablando y que en términos generales en algunas cosas algunos van a tener una ventaja y otros no. -----

Pero que eso es de conocimiento en la SUTEL, entonces que el análisis que se realiza en general es transparente y no está parcializado hacia ninguno de los 2 lados, va a depender de la situación que estemos analizando, donde se puede reconocer quién es el que tiene la barrera. -----

Cinthy Arias: *No, porque entonces también sería bueno...?el acuerdo incluía comunicarlo a las otras Direcciones? -----*

Deryhan Muñoz: *No, pero si los señores del Consejo consideran que es prudente, se puede incorporar dentro del borrador de acuerdo. -----*

Cinthy Arias: *Sí, a mí me parece y concretamente, sí sería importante, al igual que lo mencionaba don Jorge, el tema con la Dirección General de Mercados, que tiene justo -----*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

un área de análisis económico que ve todo el tema de regulación del futuro, digo yo o que debería ser más activo en eso. -----

Entonces me parece prudente tal vez comunicarlo a todas las Direcciones y solicitar a la Dirección General de Competencia que haga una pequeña presentación a la Dirección General de Mercados para una valoración posterior por parte de ellos. -----

Deryhan Muñoz: *De acuerdo, sin ningún problema doña Cinthya. -----*

Cinthya Arias: *Entonces agregaríamos en el acuerdo únicamente el tema de comunicar o de trasladar para su conocimiento el informe a las distintas Direcciones de la SUTEL. --*

¿Estamos de acuerdo así o algún otro comentario? Entonces aprobamos en firme. -----

Federico Chacón: *Muchas gracias doña Deryhan, muy valioso el informe, hay algunos puntos que me gustaría después, tal vez como alguna reunión poder conversar sobre algunos puntos específicos, pero muy claro, se le agradece mucho, más bien. -----*

Deryhan Muñoz: *Con todo gusto don Federico siempre para servirles". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10091-SUTEL-OTC-2024, del 14 de noviembre del 2024 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública. -----

ACUERDO 006-065-2024

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica (Ley 9736), la operación de redes, incluyendo aquellas que soportan los servicios de radiodifusión sonora y televisiva

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

de acceso libre, y la prestación de servicios de telecomunicaciones, están sujetos al régimen sectorial de competencia en telecomunicaciones y su aplicación corresponde exclusivamente a la SUTEL, según el artículo 29 y en el capítulo II del título III de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642); régimen que se aplica en igualdad de condiciones a todos los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, sean estos públicos o privados.-----

- II. Que el artículo 20 de la Ley 9736 establece que la SUTEL realizará actividades de promoción y abogacía de la competencia con el objetivo de fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia.-----
- III. Que el 14 de diciembre de 2023 mediante oficio 10646-SUTEL-OTC-2023, la Dirección General de Competencia (DGCO) presentó para valoración del Consejo de la SUTEL su "*Plan bianual de prioridades en materia de promoción y abogacía de la competencia 2024-2025*", donde definió como tarea para ser cumplida durante el 2024 la elaboración de un informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector telecomunicaciones. -----
- IV. Que el "*Plan bianual de prioridades en materia de promoción y abogacía de la competencia 2024-2025*" presentado por la DGCO fue aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 057-075-2023 tomado en la sesión ordinaria 075-2023 del 21 de diciembre del 2023.-----
- V. Que mediante oficio 00322-OTC-2024 del 12 de enero del 2024 referente al "*Plan de Trabajo Anual de la Dirección General de Competencia*", fue contemplada la elaboración y publicación del informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector telecomunicaciones. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

VI. Que el 14 de noviembre del 2024 mediante oficio 10091-SUTEL-OTC-2024 la DGCO emitió su informe denominado *“Remisión informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector de telecomunicaciones”*.-----

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES ACUERDA:

PRIMERO: Dar por recibido el oficio 10091-SUTEL-OTC-2024 del 14 de noviembre del 2024 titulado *“Remisión informe sobre asimetrías normativas y regulatorias en el sector de telecomunicaciones”* de la Dirección General de Competencia. -----

SEGUNDO: Instruir a la Dirección General de Competencia a realizar el respectivo proceso de publicación y divulgación del informe *“Asimetrías Normativas y Regulatorias en el Sector de Telecomunicaciones”*.-----

TERCERO: Notificar este acuerdo a la Dirección General de Competencia y a la Unidad de Comunicación de la SUTEL para su respectivo seguimiento -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ARTICULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

4.1. Informe sobre los resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8).

Ingres a sesión el señor Glenn Fallas Fallas, para el conocimiento de este tema.

De inmediato, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Calidad por medio del oficio 10258-SUTEL-DGC-2024, del

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

19 de noviembre del 2024, mediante el cual se da a conocer el informe “Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones” y su infografía. -----

A continuación la exposición de este asunto. -----

“Cinthya Arias: Llamamos para el último tema, en la sección 4, el tema 4.1, a don Glenn, para el Informe sobre los resultados de evaluación del indicador Calidad percibida por el usuario (IC-8). -----

Básicamente, el Consejo se reunió con don Glenn y analizamos algunas dudas que teníamos sobre la propuesta inicial y se llegó a un último acuerdo con relación a la instrucción que habría que dar y consideraba los elementos que se plantearon en ese momento. -----

¿Como está don Glenn? Estábamos viendo el informe de los resultados de evaluación del indicador de calidad del servicio, la encuesta de percepción. -----

Entonces, iba a empezar a contar un poco, pero tal vez usted lo pueda contar sobre la última reunión que tuvimos y las valoraciones que hicimos con relación a la primera propuesta del acuerdo, considerando que aquí hay 2 temas importantes, una es la información al usuario y otro es la profundidad y el acuerdo miento de otras decisiones ya más de orden regulatoria que esta encuesta nos puede dar en el futuro, o para análisis futuros. -----

Glenn Fallas: Claro, lo primero es que nosotros inicialmente habíamos propuesto un formato donde se le solicitaba de alguna forma al operador que revisara o que realizara una comprobación a partir de los indicadores que tuvieron, una nota que según la casa encuestadora ya menor de 7 implica una nota en la cual se requiere algún tipo de valoración de mejora. -----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Después de la reunión, lo que nosotros vimos fue que lo más importante ahorita, dado que es una encuesta de este periodo, es informar a la población sobre los resultados de la encuesta, más que la verificación o la prueba que pueda hacer el operador y esas verificaciones, los resultados de sus indicadores que son relativamente bajos, la propuesta era que nosotros como Dirección se nos indique que hagamos una ponderación de esos indicadores que tienen notas inferiores, para contrastarlos con otras evaluaciones ya más de calidad de servicio y no tanto de percepción que realiza la Dirección. -----

Entonces la propuesta es que el Consejo valore más que todo la comunicación de los resultados a la población con los resultados de la percepción que los usuarios de cada operador señalaron. -----

Remitir a la Dirección los resultados que tienen algunas consideraciones que puedan valorarse como bajas, para que se consideren en conjunto con los resultados de informes de calidad de servicio. -----

Eso es la propuesta que le traemos al Consejo, nosotros nos comprometemos a incorporar esos elementos que salieron bajo en las encuestas de percepción, para otras revisiones de calidad de servicio, pero ya más de índole bajo un entorno controlado y no tanto de una percepción per se. Esa es la propuesta. -----

Cinthy Arias: *El acuerdo incluiría un primer punto en donde se da por recibido...¿Tenemos que aprobar ese informe? ¿Sí? -----*

Glenn Fallas: *Sí, lo que se aprueba principalmente es la ejecución de la encuesta, la confiabilidad y los elementos que le dan el respaldo, que es una encuesta que sí es representativa de la población y por ende la publicación de estos resultados. -----*

Cinthy Arias: *Entonces el primer punto es dar por recibido y aprobar el oficio del informe de don Glenn. -----*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

El segundo es remitir a los operadores CallMyWay S.A., Claro, Kölbi, Liberty, Millicom, Tigo, SKY y Telecable los resultados, para lo que a su criterio corresponda. -----

Solicitar a la Dirección General de Calidad que valore considerar los resultados del informe “Resultados de la evaluación del indicador de calidad de servicio percibida por el usuario a partir de las encuestas 2024, aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”, para su integración con posteriores procesos de la evaluación de la calidad que realice la Superintendencia, con el fin de contar con el análisis más amplio respecto a aquellos elementos que, según la percepción de los usuarios, requieren atención por parte de los operadores y proveedores. -----

Eso sería el punto que estábamos modificando fundamentalmente. -----

Un cuarto punto, solicitar a la Unidad de Comunicación la publicación del informe y la infografía en la página web. -----

Instruir a la Unidad de Comunicación también que realice un comunicado de prensa. ----

Remitir el informe de los resultados al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. -----

Este sería el acuerdo que se adopta y de esta forma logramos un equilibrio entre el objetivo de informar y el objetivo de darle un uso apropiado a información tan importante para la emisión de recomendaciones posteriores. -----

Entonces esa sería la propuesta que se somete a consideración del Consejo. No sé si hay comentarios. -----

Federico Chacón: *Tal vez un pequeño comentario, si me lo permite. En el punto 2, ...”para su integración con posteriores procesos de evaluación”..., eso no sé si se puede prestar como alguna confusión de los operadores, nosotros lo entendemos porque tuvimos la discusión, pero no sé si es más bien para hacer una evaluación integral. -----*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

Pero parecería así, leyéndolo, literalmente, que lo que se quiere es agarrarlo y hacer una evaluación, fusionar los 2 instrumentos y hacerlo así. Me parece que se podría precisar un poco eso. -----

Glenn Fallas: *Sí, otra palabra sería para su consideración, no tanto integración. -----*

Federico Chacón: *Sí, para hacer una valoración integral. -----*

Cinthy Arias: *Sí yo, creo que eso es. De acuerdo entonces tal vez hacemos ese ajuste en la redacción. Si están de acuerdo y no hay comentarios, lo podemos someter a votación. De acuerdo. Aprobado en firme. -----*

Con eso concluimos la sesión extraordinaria de hoy”. --- -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10258-SUTEL-DGC-2024, del 19 de noviembre del 2024 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

ACUERDO 007-065-2024

RESULTANDO:

- I. Que el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios vigente dispone que:-----

“(...) Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.-----

La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento. (...)”-----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

- II. Que el 31 de mayo de 2017, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la Resolución RCS-152-2017 *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, publicada en el Alcance 141 del Diario Oficial La Gaceta del 14 de junio de 2017.-----
- III. Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”*, publicada en el Alcance 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.-----
- IV. Que esta Superintendencia, como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad, cada año realiza la evaluación del indicador *“Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)”* y emite los informes de estas evaluaciones. Como referencia, mediante los acuerdos 013-075-2022 de la sesión ordinaria 075-2022 celebrada el 10 de noviembre de 2022 y 008-069-2023 de la sesión ordinaria 069-2023 celebrada el 16 de noviembre de 2023, se aprobaron los oficios que contienen los informes de los periodos 2022 y 2023 respectivamente. Los números de oficio de dichos informes son 09687-SUTEL-DGC-2022 del 2 de noviembre de 2022 y 09589-SUTEL-DGC-2023 del 9 de noviembre de 2023.-----
- V. Que entre el 1° de abril y el 20 de setiembre de 2024 se realizaron encuestas telefónicas las cuales cumplen con la metodología de medición de la resolución RCS-019-2018 y que permitieron determinar la percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de telefonía y acceso a Internet a través de redes móviles, según el indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) del artículo 33 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS).-----
- VI. Que los resultados de las encuestas de percepción de calidad presentados en el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

de telecomunicaciones” se obtuvieron en apego a las disposiciones normativas indicadas en los ítems anteriores.-----

- VII. Que, mediante acuerdo 019-054-2024, de la sesión ordinaria 054-2024 celebrada el 23 de octubre de 2024, el Consejo de la Sutel emitió observaciones al informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, las cuales fueron atendidas a través del oficio 09635-SUTEL-DGC-2024 del 31 de octubre de 2024.-----
- VIII. Que, mediante acuerdo 020-060-2024, de la sesión ordinaria 060-2024 celebrada el 7 de noviembre de 2024, el Consejo de la Sutel emitió observaciones al informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, las cuales fueron atendidas a través del oficio 10258-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre de 2024.-----
- IX. Que mediante el oficio número 10258-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento de este Consejo el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, con los principales resultados de la evaluación nacional de percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.-----

CONSIDERANDO:

- A. Que la realización de las encuestas de percepción de calidad de servicio se realiza en cumplimiento del artículo 33 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), el cual dispone lo siguiente:-----
*“Artículo 33. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8).-----
La calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta*

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario respecto de cada uno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por el operador/proveedor, y toma como referencia las normas ETSI EG 202 057-1 y ETSI EG 202 009-2.-----

Las encuestas realizadas deben considerar, como mínimo, los siguientes aspectos en la medición de la percepción de la calidad por parte de los usuarios:-----

1. Atención presencial: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente de manera presencial sobre sus requerimientos, consultas y trámites.-----

2. Atención remota: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente vía telefónica, a través de chats en línea, correo electrónico u otro medio de atención no presencial, sobre sus requerimientos, consultas y trámites.-----

3. Información sobre el servicio: incluye la asesoría que se le brinde al usuario al adquirir los servicios, proporcionándole información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, los costos asociados, indicadores de calidad, características generales, condiciones de uso, entre otros.-----

4. Entrega del servicio: satisfacción del cliente respecto a la entrega oportuna y con las condiciones pactadas del servicio.-----

5. Funcionamiento del servicio: grado de satisfacción en cuanto a la calidad en el funcionamiento del servicio, desde la perspectiva del usuario.-----

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.-----

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la SUTEL con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación.-----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

En caso de que los operadores/proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la SUTEL, bastará con informar al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación. (...)-----

- B.** Que las encuestas de percepción de calidad por medio de las cuales se recopilaron los resultados para la elaboración del informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, cumplen con lo establecido en la Resolución del Consejo de la Sutel RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”* para el indicador IC-8:-----

*“2.8 Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)-----
La calidad de servicio percibida por el usuario será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario (...).-----*

Las encuestas corresponden a un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan, lo anterior de conformidad con la definición 18 del artículo 7 del RPCS.-----

(...) los resultados de la encuesta anual, incluyendo: la calificación obtenida para cada uno de los servicios, la cantidad de usuarios encuestados (tamaño de la muestra), y los parámetros estadísticos básicos de la encuesta (confianza estadística, porcentaje de error, entre otros).”-----

- C.** Que la asignación del número de trámite o consecutivo de referencia para el seguimiento de reclamaciones es una obligación normativa de los operadores

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente:-----

“Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores-----

De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:-----

(...)

21. Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.”-----

“Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

(...) Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”.-----

- D.** Que el numeral 3 del artículo 11 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) establece la obligación normativa a los operadores de *“Prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, cumpliendo con la regulación establecida en el título habilitante otorgado, en el contrato, las disposiciones de la Sutel y la normativa vigente”*. Esta disposición se alinea con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), que ordena que *“Los operadores/proveedores están en la obligación de prestar los servicios con eficiencia, confiabilidad, oportunidad, calidad y en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año”*.-----

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

- E.** Que la normativa vigente dispone en el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) el indicador *“Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)”* y su respectivo umbral reglamentario en el Resuelve 1) numeral 6 de la resolución RCS-152-2017 *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.-----
- F.** Que el Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) dispone en el artículo 27 el indicador *“Tiempo de reparación de fallas (IC-2)”* y su respectivo umbral reglamentario en el Resuelve 1) numeral 2 de la resolución RCS-152-2017 *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, la cual estipula que dicho tiempo de reparación de fallas debe ser menor o igual a 1 día hábil, en el 90% de los casos para el servicio de televisión por suscripción y en el 95% de los casos para los servicios telefonía fija y acceso a Internet fijo.-----
- G.** Que como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la Sutel, la Dirección General de Calidad realizó la evaluación del indicador *“Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)”* por medio de un estudio de campo consistente en la aplicación de una encuesta telefónica a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones efectuada en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 20 de setiembre de 2024 y cuyos resultados se detallan en el oficio 10258-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre de 2024.-----

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho, derecho, la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, publicado el 17 de febrero de 2017 en

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

el Alcance 36 del Diario Oficial La Gaceta, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.-----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO Y APROBAR el oficio 10258-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre de 2024, emitido por la Dirección General de Calidad mediante el cual se da a conocer el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* y su infografía.-----

SEGUNDO: REMITIR a los operadores CallMyWay S.A. (**CallMyWay**), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (**Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (**Kölb**i), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (**Liberty**), Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (**Liberty**), Millicom Cable Costa Rica S.A. (**Tigo**), Servicios Directos de Satélite S.A. (**Sky**) y Telecable S.A. (**Telecable**), el oficio 10258-SUTEL-DGC-2024, el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* y su respectiva infografía.-----

TERCERO: SOLICITAR a la Dirección General de Calidad que valore considerar los resultados del informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* para un análisis integral de los resultados con posteriores procesos de la evaluación de la calidad que realice esta Superintendencia con el fin de contar con un análisis más amplio respecto de aquellos elementos que según la percepción de los usuarios requieren atención por parte de los operadores/proveedores. -

25 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 065-2024

CUARTO: SOLICITAR a la Unidad de Comunicación que publique en el sitio Web de la Sutel el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* y la infografía correspondiente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 14 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----

QUINTO: INSTRUIR a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* y su infografía, con el fin de dar a conocer los principales resultados del citado informe.-----

SEXTO: REMITIR el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

A las 14:30 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.-----

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO

SECRETARIO DEL CONSEJO

CINTHYA ARIAS LEITÓN

PRESIDENTA DEL CONSEJO