

Nº 40073



**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 016-2017**

**A LAS NUEVE Y TREINTA HORAS DEL 22 DE FEBRERO DEL 2017**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

Acta de la sesión ordinaria número 016-2017, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a partir de las nueve y treinta horas del 22 de febrero de dos mil diecisiete.

Preside el señor Gilbert Camacho Mora. Asiste el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, ambos Miembros Propietarios.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Walther Herrera Cantillo, Director General de Mercados, Mario Luis Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, Mercedes Valle Pacheco, Xinia Herrera Durán, Jorge Brealey Zamora, Rose Mary Serrano Gómez e Ivannia Morales Chaves, Asesores del Consejo.

Participa el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**ARTÍCULO 1**

**APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

De inmediato, el señor Presidente da lectura al orden del día e indica que en virtud de lo que se establece en el numeral 4 del artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, se hacen necesarios los siguientes ajustes:

**Trasladar:**

1. Trasladar los temas de Fonatel inmediatamente después de conocer los temas de los Miembros del Consejo.

**Posponer los siguientes temas:**

2. 4.1 y 4.2 Recomendación de criterios técnicos para el otorgamiento de permiso de uso de frecuencias en banda angosta
3. 4.4 Estado de solicitudes de traslados de puntos de transmisión de los sistemas de difusión.
4. 4.6 Recomendaciones al Consejo de la SUTEL sobre modificaciones al cartel N° 2006LI-000002-SUTEL en atención a la resolución R-DCA-0095-2017.
5. 4.7 Modificación de Acuerdos Ejecutivos otorgados a varios radioaficionados.

**Incluir:**

6. Informe sobre recaudación del canon de reserva del espectro 2016, pagadero en el 2017.
7. Respuesta a Ciber Regulación sobre consulta de morosidad de empresas de telecomunicaciones por concepto de canon de regulación.

**ORDEN DEL DÍA**

**1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**2 - APROBACIÓN DE LAS ACTAS**

2.1 Acta de la sesión ordinaria 014-2017.

**3 - PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO**

3.1 Recurso de reposición interpuesto por varios operadores contra la RCS-253-2016 (permanencia mínima).

3.2 Invitación de OCDE para participar en la "Octava Reunión de Reguladores de Política Económica" a celebrarse

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

del 24 al 27 de abril del 2017

- 3.3 *Solicitud CiberRegulación sobre morosidad de empresas de telecomunicaciones por concepto de canon de regulación*
- 3.4 *Respuesta a la Asamblea Legislativa sobre el expediente 19.959 Desarrollo Rural de Costa Rica.*

**4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL**

- 4.1 *Informe sobre Estados Financieros del Fideicomiso 1082-GPP SUTEL-BNCR a enero de 2017.*
- 4.2 *Plan de trabajo 2017 de la Dirección General de Fonatel*
- 4.3 *Propuesta de ajustes operativos al Programa Hogares Conectados*
- 4.4 *Informe anual de gestión de Fonatel para el año 2016*

**5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

- 5.1 *Reiteración de recomendaciones para apertura de proceso administrativo para la eventual aplicación del art. 22 de la ley N° 8642 por posibles incumplimientos de TV de San José UHF S.A.*
- 5.2 *Borrador de respuesta a la solicitud de aclaraciones presentadas por parte de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. a la Licitación Pública Internacional 2016LI-000002-SUTEL*
- 5.3 *Remisión de Decisión Inicial para proyecto de adquisición de reportes sobre desempeño del servicio de Internet móvil utilizando aplicaciones instalada en los terminales de los usuarios*
- 5.4 *Recaudación del canon de reserva del espectro 2016 (pagadero en el 2017).*

**6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS**

- 6.1 *Asignación de 3 números 800's para el servicio de cobro revertido al ICE*
- 6.2 *Asignación de dos números 800's para el servicio de cobro revertido a CALL MY WAY NY, S.A*
- 6.3 *Justificación de participación en el "Foro Regional de la UIT sobre economía y finanzas de las telecomunicaciones/ TICs para América Latina y el Caribe y reunión del grupo SG3RG-LA".*
- 6.4 *Investigación denuncia TELECABLE contra Condominio AVICENIA ICE por presuntas prácticas monopolísticas relativas*
- 6.5 *Inscripción de Acuerdos de Acceso e Interconexión entre ESPH-Transdatelecom*

**7 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES**

- 7.1 *Inclusión de representantes de SUTEL en la Comisión de ARESEP encargada de revisar y proponer actualizaciones al RAS*
- 7.2 *Traslado plaza 51219 Profesional 2 ocupada por Eduardo Mendoza Alfaro de la unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección General de Operaciones*
- 7.3 *Ajuste al informe sobre la ejecución de proyectos incorporados al Plan Operativo Institucional 2016*
- 7.4 *Ajuste en el monto autorizado mediante acuerdo 024-001-2017 para la participación de Silvia León Campos en el "Diplomado en Derecho Administrativo".*

Conocido y discutido el orden del día, los señores Miembros del Consejo, por unanimidad resuelven:

**ACUERDO 001-016-2016**

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

**ARTÍCULO 2**

**2.1 Aprobación del acta de la sesión 014-2017**

A continuación, el señor Camacho Mora somete a consideración del Consejo la propuesta del acta de la sesión ordinaria 014-2017, celebrada el 15 de febrero del 2017. Luego de analizado su contenido, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 002-016-2017**

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 014-2017, celebrada el 15 de febrero del 2017.

***Ingresa la funcionaria Mariana Brenes Akerman, Jefa de la Unidad Jurídica para participar durante el conocimiento del siguiente tema***

**ARTÍCULO 3**

**PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO**

**3.1. *Recurso de reposición interpuesto por varios operadores contra la resolución RCS-253-2016 (permanencia mínima).***

A continuación, el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo el informe rendido por la Unidad Jurídica mediante oficio 1434-SUTEL-UJ-2017 del 16 de febrero de 2017, referente a los recursos y gestiones interpuestos por los operadores Claro CR Telecomunicaciones, Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. contra la resolución RCS-253-2016, "Revocación parcial de la RCS-364-2012, denominada: *"Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones"*. Cede la palabra a la funcionaria Brenes Akerman para que proceda con la exposición respectiva.

La señora Brenes Akerman expone el contenido de los recursos mencionados. Indica que la revocación de las cláusulas de permanencia mínima por tarifa preferencial en los contratos de adhesión no limita a los operadores a ofrecer promociones o incentivos con el fin de que sus servicios sean más atractivos y asequibles a los usuarios. Por el contrario, en virtud de la mayor dinámica que esto genera para el mercado, se esperan con su revocación mayores beneficios para los usuarios finales, toda vez que se han eliminado barreras de salida para que éstos puedan ejercer, de una mejor forma, su derecho a escoger y cambiar libremente de operadores/proveedor.

La limitación en este caso se trata de la revocación de la permanencia mínima por tarifa preferencial, medida regulatoria que busca proteger los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como: cambiar libremente de operador, sin contar con barreras de salida o tener que asumir penalizaciones desproporcionadas en comparación con los "beneficios" obtenidos, así como promover un mayor dinamismo en el mercado. Se han desarrollado las justificaciones para adoptar esta medida regulatoria, mismas que resultan razonables, proporcionales y ajustadas a derecho.

En este sentido, le corresponde a esta autoridad regulatoria velar por el resguardo de los derechos de los usuarios finales, como bien jurídico tutelado, máxime ante hechos tan gravosos para el usuario como lo es la fijación de multas excesivas, barreras de salida y la imposición de cláusulas contractuales abusivas.

Ahora bien, sin perjuicio de las anteriores acciones correctivas, la regulación que ahora está siendo revocada parcialmente fomenta el libre ejercicio por parte de los usuarios de los servicios al eliminar barreras de salida para un eventual cambio de operador, sin perjuicio de restringir un mayor dinamismo en el mercado de las telecomunicaciones. Razón por la cual, resulta oportuno y necesario dejar dichas cláusulas sin efecto, en virtud de lo cual se estiman improcedentes los cuestionamientos esgrimidos sobre los extremos de actuación de la SUTEL, ponderándose como improcedentes

El señor Glenn Fallas Fallas señala que debido a que se encuentran en trámite varios contratos del Instituto Costarricense de Electricidad, cuya aprobación depende de esta resolución, solicita que el acuerdo sea en firme para no demorar el trámite.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

El Consejo, una vez conocido el tema, con base en la información del oficio 1434-SUTEL-UJ-2017 y la explicación brindada por la funcionaria Brenes Akerman, así como tomando en cuenta lo dispuesto en el numeral 2), artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública, aprueba por unanimidad:

**ACUERDO 003-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 1434-SUTEL-UJ-2017 del 16 de febrero de 2017, referente a los recursos y gestiones interpuestas por los operadores Claro CR Telecomunicaciones, Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica, TC, S. A. contra la resolución RCS-253-2016 denominada "Revocación parcial de la RCS-364-2012, denominada: *"Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones"*.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-061-2017**
**"SE RESUELVEN RECURSOS DE REPOSICIÓN Y GESTIÓN DE NULIDAD INTERPUESTOS POR TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A., CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A Y EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA LA RCS-253-2016:**

***"REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"***

**EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00083-2013**

---

**RESULTANDO**

1. Que, con el fin de regular las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y el cobro de penalidad, mediante el acuerdo del Consejo de la SUTEL número 007-075-2012 de la sesión 075-2012 del 05 de diciembre del 2012, el Consejo de la SUTEL aprobó la resolución RCS-364-2012 denominada *"Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones"*. (Folios 42 al 55)
2. Que, en dicho acto administrativo esta Superintendencia dispuso la inclusión de dichas cláusulas de permanencia mínima en los contratos de adhesión que fueron homologados a tenor de las disposiciones del ordinal 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, las cuales debían ser debidamente completadas por los operadores/proveedores, tomando en consideración el monto por concepto de subsidio de los terminales proporcionados, o bien, la diferencia sustancial de los beneficios otorgados, según los lineamientos de la citada resolución RCS-364-2012. (Folios 42 al 55)
3. Que durante el año 2016 esta Superintendencia recibió diversas reclamaciones interpuestas por los usuarios finales, relativos a interpretaciones abusivas y penalidades desproporcionales asociadas a las cláusulas de permanencia mínima establecidas en los contratos de adhesión, configurándose en una barrera de salida para los usuarios afectados. Esta situación fue confirmada por parte de la SUTEL, mediante diversas investigaciones que demostraron que, en efecto, diversos operadores/proveedores aplicaban penalizaciones abusivas, en caso de retiro anticipado de los contratos sujetos a permanencia mínima por tarifa preferencial.
4. Que en virtud de lo anterior, en la sesión ordinaria 066-2016, celebrada el 15 de noviembre del 2016, mediante acuerdo 027-066-2016 de las 17:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

Telecomunicaciones aprobó la resolución RCS-253-2016 denominada "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", publicada en el Alcance número 285 de La Gaceta del 05 de diciembre del 2016. (Folios 124 al 138)

5. Que la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. (en adelante Telefónica), interpuso recurso ordinario de reposición contra la resolución RCS-253-2016, mediante correo electrónico remitido a la dirección [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr) (NI-13317-2016), en fecha 05 de diciembre del 2016. (Folios 139 a149).
6. Que el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), interpuso recurso ordinario de reconsideración y gestión de nulidad contra la resolución RCS-253-2016, mediante correo electrónico remitido a la dirección [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr) (NI-13480-2016), en fecha 08 de diciembre del 2016. (Folios 150 al 158).
7. Que la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A (en adelante Claro), mediante documento con número de ingreso NI-13509-2016 de fecha 08 de diciembre del 2016, presentado ante esta Superintendencia en la misma fecha, interpuso recurso de reposición contra la supra citada resolución RCS-253-2016. (Folios 159 al 161)
8. Que de conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del RIOF, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante Sutel).
9. Que mediante oficio N° 01434-SUTEL-UJ-2017 del 16 de febrero de 2017, la Unidad Jurídica de esta Superintendencia rindió el criterio jurídico respectivo.
10. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

### CONSIDERANDO

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe jurídico rendido por la Unidad Jurídica mediante oficio N° 01434-SUTEL-UJ-2017 del 16 de febrero de 2017, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, de conformidad con lo siguiente:

#### III. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS EXPUESTOS:

*En virtud del análisis formal realizado por esta Unidad Jurídica, se ha concluido que los recursos y gestiones interpuestas por los operadores, CLARO, ICE y TELEFÓNICA resulta inadmisibles desde el punto de vista formal.*

*Sin embargo, en virtud de la relevancia que conlleva el acto impugnado y que los alegatos esbozados por los operadores recurrentes resultan coincidentes, se procede a su análisis en los términos que de seguido se exponen:*

#### a. **SOBRE LA COMPETENCIA DE LA SUTEL PARA EL DICTADO DE DISPOSICIONES GENERALES:**

*En primera instancia debemos (sic) procedemos a indicar que, lo que comúnmente se llaman "disposiciones generales", cubre a los reglamentos, pero no se agota en ellos, pues además dentro de tal expresión se encasillan también las circulares, las instrucciones y las directrices, en tanto posean alcance general.*

*De esta manera, el artículo 124 de la LGAP reúne a los reglamentos, las circulares y las instrucciones bajo el concepto de disposiciones administrativas, y lo ratifica cuando, después de individualizarlas, alude literalmente a las "demás disposiciones administrativas de carácter general". Es decir, se está indicando que, por antonomasia, son disposiciones generales los reglamentos, circulares e instrucciones, y otras no*

calificadas que deja la expresión general a modo de cajón de sastre.

En tal sentido dispone el referido ordinal: "**Artículo 124.-** Los reglamentos, circulares, instrucciones y demás disposiciones administrativas de carácter general no podrán establecer penas ni imponer exacciones, tasas, multas ni otras cargas similares."

Así las cosas, no es dable afirmar - como sucede en los recursos presentados en esta fase impugnatoria - que la SUTEL carece de competencia para emitir instrucciones, como las dictadas mediante la resolución RCS-253-2016 "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".

Refiriendo además para estos efectos a la transferencia efectuada a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), por la misma ley constitutiva de dicha entidad (Ley N° 7593), en el ámbito reglamentario. Esa afirmación carece de los eslabones lógicos que la solidifiquen, pues una cosa es la transferencia (temporal y de único acto) de la potestad reglamentaria para Aresep y otra, muy distinta, la potestad relacionada a las instrucciones y circulares de que dispone la SUTEL. Pues todas son parte de las disposiciones generales, pero no por ello son idénticas ni asimilables.

En este sentido deben considerar los recurrentes que la instrucción se refiere, como su nombre lo indica, a enseñar, instruir. Hace referencia a un instructivo lo que equivale a decir que se trata de un acto por el cual se determina cómo y cuándo realizar una conducta pública o privada, y/o como alcanzar su fin. Refiere normalmente además a reglas de proceso para alcanzar un fin público, resultando que la instrucción puede tener efectos tanto internos como externos. Así lo revela el artículo 125 de la Ley General de la Administración Pública en cuanto regula las circulares internas, lo que permite afirmar que también las hay externas:

**"Artículo 125.-**

1. Las instrucciones y circulares internas deberán exponerse en vitrinas o murales en la oficina respectiva durante un período mínimo de un mes y, compilarse en un repertorio o carpeta que deberá estar permanentemente a disposición de los funcionarios y de los administrados.
2. (...)"

Se trata entonces de disposiciones generales diversas al reglamento y sometidas a él, pues constituyen normas infra-reglamentarias, en el último eslabón de la escala jerárquica de las fuentes escritas del ordenamiento jurídico público. Así lo señala el inciso f) del artículo 6 de la referida LGAP:

"f) Las demás normas subordinadas a los reglamentos, centrales y descentralizados"

De ahí que, esta Unidad estima como improcedente la afirmación que objeta la competencia de SUTEL para emitir disposiciones generales. Ciertamente ha existido cierto recelo en relación con la potestad reglamentaria de este órgano regulador, empero no por ello debe de haber duda sobre la posibilidad de dictar instrucciones que están al alcance de la esfera competencial de este órgano regulador.

En adición, debe considerarse la habilitación que Ley General de Telecomunicaciones (LGT) atribuye a SUTEL para emitir disposiciones generales, a tenor del contenido normativo del artículo 67 inciso a), acápite 7) que sanciona el incumplimiento de las instrucciones adoptadas por la SUTEL en el ejercicio de sus competencias. Es a todas luces razonable concluir, que se sanciona por el incumplimiento de unas instrucciones que emite (y debe emitir) el órgano supervisor del régimen sectorial de las telecomunicaciones. Dicha norma parte del presupuesto, obvio y plenamente válido, de la potestad inherente a la SUTEL para emitir instrucciones, tanto así que resguarda y garantiza su incumplimiento a través del régimen sancionatorio, calificando incluso la falta de muy grave.

**"Artículo 67.- Clases de infracciones:** Las infracciones en materia de telecomunicaciones pueden ser muy graves o graves.

a) Son infracciones muy graves:

(...)

7) Incumplir las instrucciones adoptadas por la Sutel en el ejercicio de sus competencias."

Asimismo, el artículo 59 de la Ley de la Aresep, establece que la SUTEL es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con personalidad jurídica instrumental propia.

**"Artículo 59.- Superintendencia de Telecomunicaciones**

Corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) **regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones**; para ello, se regirá por lo dispuesto en esta

Ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

**La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; tendrá personalidad jurídica instrumental propia**, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

La Sutel será independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones y estará sujeta al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y a las políticas sectoriales correspondientes." (Resaltado es propio)

Conforme al supra citado artículo 59 salta a la vista su potestad de regulación, de vigilancia y de control, e implica que la SUTEL es un órgano-persona de la Administración Pública, con potestades de imperio y patrimonio propio, conforme a las disposiciones del artículo 1 de la LGAP.

Esto refuerza las afirmaciones que hemos venido esbozando en el sentido de que la SUTEL tiene potestad normativa para emitir instrucciones generales (lineamientos), como las contenidas en la resolución RCS-253-2016. De esta manera, SUTEL no solo tiene competencia para emitir instrucciones (hasta por principio, en razón de su naturaleza pública y su jerarquía), sino que además, se trata de una potestad de ejercicio exclusivo y excluyente, que no puede ser invadido por ningún otro ente u órgano, sin menoscabo del ordenamiento jurídico, salvo en los tópicos particulares que autoriza la Ley de la Aresep y la LGT.

En adición debemos agregar que la SUTEL no es una Administración Pública cualquiera, sino una organización pública destinada en forma directa y expresa a la supervisión general de las Telecomunicaciones, lo cual pasa, entre otros, por los operadores y los usuarios finales de estos servicios, siendo estos últimos parte esencial de su función, cuando no su razón de ser. Se trata entonces de un órgano supervisor, al que por su naturaleza misma (de supervisión) le vienen asignadas potestades normativas propias de un órgano-persona de carácter público encargado de supervisar el ámbito sectorial de las telecomunicaciones.

Y es que, tal y como lo ha reiterado esta Unidad en diversas ocasiones, así se concibió este órgano regulador, con la aprobación misma del Tratado de Libre Comercio República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos (TLC), Ley N° 8622, y con los compromisos adquiridos en el Anexo 13 al Capítulo 13.

De igual manera, el artículo 60 de la referenciada Ley de la Aresep, establece en sus incisos d) y e) la obligación de SUTEL de garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; y de velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Por lo cual, la efectiva tutela de los derechos de los usuarios debe ser atendida por la SUTEL, quién no solo puede hacerlo, sino que debe actuar de forma proactiva, pues de lo contrario estaría incumpliendo sus potestades funcionales que son su motivo y su fin. Al respecto determina el referido ordinal 60 de la Ley de la Aresep:

**"Artículo 60.- Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)**

Son obligaciones fundamentales de la Sutel:

a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con



las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

(...)

d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.

e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

(...)"

Además, debemos estimar que a tenor de las disposiciones contenidas en el ordinal 14 de la LGAP nos encontramos frente a una típica relación de sujeción especial, en tanto se establece una relación de duración, dentro de la cual la SUTEL exagera sus poderes en una dinámica propia del mercado de las telecomunicaciones, que hacen imposibles las reglas rígidas y normales de legalidad formal, lo cual permite al supervisor el dictado de reglas y normas menores que dirigen y fiscalizan el comportamiento de administrado sujeto, todo, claro está, con respeto a la jerarquía de las normas y a los derechos fundamentales. Y con mayor razón de los instrumentos contractuales establecidos en el artículo 46 de la LGT.

En este sentido dispone el referido artículo 14 de la LGAP:

**"Artículo 14.-**

1.- Los principios generales de derecho podrán autorizar implícitamente los actos de la Administración Pública necesarios para el mejor desarrollo de las relaciones especiales creadas entre ella y los particulares por virtud de actos o contratos administrativos de duración (...)."

Dicha norma autoriza jurídicamente un trato diverso en esa relación especial, con normativa especial propia del sector telecomunicaciones, siempre que exista una finalidad pública, no se afecte en forma grave a terceros y no se afecten derechos fundamentales. Se trata de una formación secundaria en un ámbito sectorial, sobre el cual actúa la supervisión, sea sobre los supervisados, o bien, sobre los que entren en relación con ellas, tal y como lo indicó el Dictamen de la Procuraduría General de la República N° C-142-2010:

"Ahora bien, la Administración puede emitir diversas disposiciones abstractas, y con capacidad de aplicación genérica, pero no todas se consideran reglamentarias... Lo anterior sin dejar de considerar las llamadas por Santamaría Pastor instrucciones de supremacía especial, por las cuales la Administración ordena la actividad de otras personas vinculadas por una relación de sujeción especial"

En este sentido debe indicarse que la instrucción impugnada (RCS-253-2016) viene a fortalecer los derechos fundamentales de los consumidores definidos en el artículo 46 de nuestra Constitución Política, sin perjuicio de los legales enumerados de manera expresa en el artículo 45 de la LGT. Pues en tesis de principio se consideró que las cláusulas de permanencia mínima con tarifas preferenciales, vendrían a promover un mayor beneficio económico para los usuarios finales. Sin embargo, se ha logrado verificar de forma sobreviniente por parte de la SUTEL que en su aplicación práctica la realidad ha sido otra. En este sentido, el incremento de las reclamaciones tramitadas por la Dirección General de Calidad, han denotado una deficiente y abusiva aplicación por parte de los operadores y proveedores de servicio de telecomunicaciones de las cláusulas de permanencia mínima con tarifas preferenciales (por multas excesivas y falta de información clara), vulnerándose de esta forma los derechos de los usuarios. Esta situación quedó claramente establecida en los Considerandos 20 y 21 del acto impugnado cuando señalan lo siguiente:

"20. Que la Dirección General de Calidad ha resuelto diferentes reclamaciones en donde se ha determinado que los operadores/proveedores han establecido en el contrato de adhesión homologado un monto por concepto de retiro anticipado que resulta abusivo, excesivo y desproporcional, y que el mismo limita el ejercicio de los derechos de los usuarios de libre elección del operador, así como a la portabilidad numérica. De igual forma, ha ordenado que se proceda de inmediato a eliminar la totalidad de la multa por retiro anticipado cobrada al reclamante, por considerarse que la misma es contraria a la normativa y disposiciones regulatorias vigentes. Finalmente, se dispuso que el operador investigado debía proceder de inmediato con la revisión general de los

términos y condiciones de las cláusulas de permanencia mínima asociadas a tarifa preferencial definidas en los contratos de adhesión, con la finalidad de corregir aquellas que resulten abusivas o desproporcionales y contravengan lo dispuesto en la resolución RCS-364-2012.

21. Que, del análisis de algunos contratos de adhesión, se ha determinado que los operadores/proveedores han aplicado de forma irregular las disposiciones de permanencia mínima por tarifa preferencial implementadas mediante la resolución RCS-364-2012, por cuanto, las penalizaciones por retiro anticipado se han calculado de forma abusiva con montos desproporcionados, donde la tarifa normal del servicio no se ajusta a las tarifas comercializadas y publicadas por los operadores. (Resaltado es propio)

Por lo anterior, se determinó que existía una inadecuada aplicación por parte de los operadores de sus obligaciones en la materia de derechos de los usuarios, que obligó a la toma de la acción regulatoria, valorando elementos de oportunidad, conveniencia, necesidad y utilidad. Todo lo cual evidencia el interés que reviste a la resolución impugnada, por cuanto se emiten disposiciones administrativas, que revocan las contenidas en la resolución RCS-364-2012 denominada "Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones", las cuales pretenden aplicar y vigilar el régimen especial de protección al usuario final (creado mediante ley y el respectivo reglamento en la materia).

De igual forma, la resolución impugnada es conforme con el artículo 2 de la LGT que define dentro de sus objetivos el garantizar la prestación de servicios de telecomunicaciones "asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, **mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de servicios** así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, **de acuerdo con nuestra Constitución Política**".

Adicionalmente, la misma LGT en su artículo 3, incisos c), d) y f) establece como principios rectores de las telecomunicaciones el beneficio del usuario, la transparencia y la competencia efectiva, respectivamente; los cuales en su aplicación conjunta promueven el establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales, como la implementación de mecanismos que promueven una mejor aplicación de las disposiciones contenidas en el ordinal 46 de dicho cuerpo legal. Y de forma concordante el artículo 45, en sus incisos 1), 2), y 17) dispone un conjunto de derechos que ostentan los usuarios finales en materia de servicios de telecomunicaciones, que deben ser garantizados por parte de la SUTEL.

En virtud de las anteriores argumentaciones, esta Unidad Jurídica estima que en definitiva si existe competencia de la SUTEL para el dictado de las instrucciones generales como las contenidas en la resolución RCS-253-2016. En adición tampoco se ha detectado la existencia de algún vicio en dicho acto, ni ha operado invalidez alguna, y, en consecuencia, no existe nulidad de cualquier tipo en la conducta administrativa que se impugna. Por lo tanto, se estiman como improcedentes los argumentos esbozados sobre estos extremos.

**b. SOBRE LA REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RESOLUCIÓN RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

La revocación de actos administrativos válidos, como ocurrió con el dictado de la resolución RCS-253-2016 que revoca de manera parcial la resolución RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, se produce en relación con actos sustancialmente conformes con el ordenamiento jurídico y que se encuentran produciendo efectos -eficaces- pero inoportunos.

La revocación procede entonces frente a un desajuste entre el contenido del acto administrativo y su fin; así el numeral 152 de LGAP, establece que la revocación se puede dar por razones de oportunidad, conveniencia o mérito; resultando que tiene lugar cuando exista divergencia grave entre los efectos del acto y el interés público, sin importar el tiempo transcurrido entre el dictado del acto y su revocación y la naturaleza de la relación jurídica a la que se intenta poner fin. En este sentido dispone el referido ordinal:

"Artículo 152.-

1. El acto administrativo podrá revocarse por razones de oportunidad, conveniencia o mérito, con las excepciones que contempla esta ley.
2. La revocación deberá tener lugar únicamente cuando haya divergencia grave entre los efectos del acto y el interés público, pese al tiempo transcurrido, a los derechos creados o a la naturaleza y demás circunstancias de la relación jurídica a que se intenta poner fin."

Ahora bien, debe estimarse que la revocación sobrevenida regulada el ordinal 153 de la misma LGAP, tal y como lo indica el autor JINESTA LOBO es la eliminación de otro acto anterior u originario por razones de oportunidad fundadas en circunstancias sobrevinientes, mediante el dictado de otro acto posterior (RCS-253-2016), que determina la necesidad de eliminar el acto original (RCS-364-2012), para satisfacer el interés público fundado sobre la aparición de nuevas circunstancias de hecho, no existentes o no conocidas al momento de dictarse el acto originario, o en una distinta valoración de las mismas circunstancias de hecho que dieron origen al acto, o del interés público afectado. Al respecto determina el referido ordinal:

**"Artículo 153.-**

1. La revocación podrá fundarse en la aparición de nuevas circunstancias de hecho, no existentes o no conocidas al momento de dictarse el acto originario.
2. También podrá fundarse en una distinta valoración de las mismas circunstancias de hecho que dieron origen al acto, o del interés público afectado.

Sobre estos extremos el ilustre maestro del Derecho Público Costarricense, Profesor Eduardo Ortiz Ortiz, según consta en las Actas correspondientes al proyecto de la Ley General de la Administración Pública, indicó:

"Es lo que llaman de la revocación del acto, que consiste en el retiro de un acto regular acomodado a derecho, pero que llega a ser inconveniente después de haber sido dictado, porque hechos nuevos o errores de juicio inicial al dictarlos producen un desajuste progresivo. (...) . Nosotros restringimos la posibilidad de revocar que es muy importante a los casos en donde haya razones de mérito o conveniencia que lo aconsejen. Llega inclusive a imponer la obligación de revocar cuando la divergencia entre el acto y el interés público sea evidente y muy grave. Aunque haya derechos. Sólo que como verán acto seguido nosotros imponemos que cuando hay derecho se tengan que indemnizar esos oficios o esos derechos" (Acta n.º 102 de la sesión extraordinaria celebrada por la Comisión Permanente de Gobierno y Administración, el 1º de abril de 1970).

En este sentido la resolución RCS-253-2016 impugnada dispone lo siguiente:

**"1. REVOCAR PARCIALMENTE, por razones de oportunidad, conveniencia o mérito, la resolución número RCS-364-2012 de las 11:00 horas del 05 de diciembre de 2012, emitida por este Consejo mediante sesión ordinaria número 075-2012, celebrada el día 05 de diciembre del 2012, por medio del acuerdo número 007-075-2012 que emitió los "Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones", únicamente en cuanto a la permanencia mínima por concepto de tarifa preferencial, causas justas y el cobro de penalidad por este concepto, de forma que se revoca en la parte dispositiva de la citada resolución, lo siguiente: (...)." (Subrayado es propio)**

Tal y como se indicó supra, este Órgano regulador logró determinar, mediante la atención de diversas reclamaciones que existía una inadecuada aplicación por parte de los operadores de la resolución RCS-364-2012. Con lo cual se estableció que se había desvirtuado la aplicación y fines de dicho acto, y que los operadores se habían aprovechado de su condición de supremacía, para estipular condiciones que, en lugar de beneficiar a los usuarios, los limitaba para cambiar libremente de operador, aunado a la repercusión económica injustificada al cobrarles multas desproporcionales, lo cual violentaba a todas luces los principios fundamentales de la LGT antes referidos.

Es por ello que, con el fin de eliminar dicha práctica abusiva se determinó que lo regulatoriamente correcto era proceder con la revocatoria parcial de la resolución RCS-364-2012 sobre: "Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones", únicamente en cuanto a la permanencia mínima por tarifa preferencial.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

La aparición sobreviniente de estas nuevas circunstancias de hecho se materializó a partir de la presentación de reclamaciones ante esta Superintendencia por una pluralidad de usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, los cuales resultaron afectados por las prácticas abusivas desarrolladas por los diferentes operadores/proveedores. A partir de las reclamaciones tramitadas se logró determinar, una vez instruidos los procedimientos de ley, la aplicación de multas excesivas por terminación anticipada en los contratos sujetos a permanencia mínima por tarifa preferencial.

Lo cual permitió concluir que las circunstancias que habían motivado el dictado de la RCS-364-2012 se habían desvirtuado, provocando un grave perjuicio de la colectividad de usuarios afectados, sus derechos, y por ende al interés público objeto de tutela por este órgano regulador, obstaculizándose de esta forma los derechos enumerados en el artículo 45 incisos 1), 2) y 17) de la LGT.

Correlativamente, mediante el dictado de la supra citada resolución RCS-265-2016 de las 15:30 horas del 23 de noviembre del 2016, publicada en el Alcance Digital N° 304 a La Gaceta N° 239 del 13 de diciembre del 2016 denominada "REVISIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN DICHO MERCADO, DECLARATORIA DE OPERADORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES", el Consejo de la Sutel daba cuenta de las afectaciones que las cláusulas de permanencia mínima con tarifa preferencial en los contratos de adhesión, estaban provocando a los usuarios finales y al mercado, en aquel acto se indicó lo siguiente:

**"7) Costos de cambio de operador**

En relación con los costos de cambio de operador se van a analizar una serie de elementos, entre ellos los requisitos asociados a la rescisión de un contrato, la portabilidad numérica y la existencia de barreras de salida al usuario.

En primer lugar, para analizar lo referente a los requisitos para la rescisión de un contrato, conviene tener presente que en materia de telecomunicaciones el tipo de contrato empleado usualmente se refiere al contrato de adhesión, mediante el cual el operador, predisponente, ofrece y comercializa los servicios de telecomunicaciones. Por su parte el usuario, adherente, decide si se acoge o no a las condiciones ofrecidas en dicho contrato.

Igualmente es necesario tener en cuenta que para el servicio de telecomunicaciones móviles en modalidad post-pago es común la existencia de contratos de adhesión con plazos de permanencia mínima. Dichas cláusulas de permanencia mínima se establecen debido a que el operador le proporciona al usuario un equipo o le otorga un descuento o ciertas regalías por permanecer un determinado periodo como su cliente.

De conformidad con la resolución RCS-364-2012 los operadores podrán incluir dentro de sus contratos cláusulas de permanencia mínima, siempre que se respeten los plazos máximos de doce (12) meses en caso de aplicar una tarifa preferencial y veinticuatro (24) meses cuando se encuentre asociado al subsidio de un dispositivo. Igualmente, dicha resolución establece que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán aplicar penalizaciones por retiro anticipado, cuando éste obedezca a la voluntad y discreción del usuario y no medie justa causa que lo ampare. Las penalizaciones podrán establecerse: a) en función del descuento acumulado durante el tiempo de permanencia; b) en razón del subsidio y amortizaciones realizadas por el terminal adquirido dentro del plan.

Se consultó a los operadores y proveedores de este servicio sobre los plazos de vigencia de los contratos, siendo que para el caso de los servicios post-pago dichos plazos son de entre 12 y 24 meses. Mediante la revisión de los contratos de adhesión homologados por SUTEL, se determinó que los requisitos establecidos para la rescisión del contrato implican: el pago de una penalización que se detalla en el contrato en los casos de planes con cláusulas de permanencia mínima, cancelación de las facturas pendientes a la fecha de cancelación o rescisión del servicio y comunicar al operador con 15 días de anticipación el deseo de rescindir el contrato.

Si bien lo anterior permite concluir que las penalizaciones por retiro anticipado están justificadas, no se puede obviar que la existencia de las mismas, juegan un papel central ante una eventual decisión de cambio de operador por parte de usuario ante un proceso de desmejoramiento de la

*oferta comercial de un operador. Esto porque la existencia del plan de que se trate, viene a atar al usuario con el operador por el período que falte para el vencimiento del plan, erosionando así la posibilidad del usuario de cambiar de operador rápidamente o sin un costo monetario ante el desmejoramiento de las condiciones de la oferta recibida.*

*Para el servicio de telecomunicaciones móviles la existencia de este tipo de cláusulas es más relevante que para otros servicios de telecomunicaciones, por lo referente al subsidio al terminal (teléfono móvil). Lo que lleva a que se incremente el porcentaje de usuarios que cuentan con contratos que poseen cláusulas de permanencia mínima y así también el número de usuarios que enfrentan un mayor costo de cambio de operador.*

*Adicionalmente se debe hacer notar que recientemente la SUTEL ha empezado a registrar quejas, en el área de protección al usuario final, sobre la supuesta imposición de barreras de salida, mediante la aplicación de altísimas cláusulas de penalización por terminación anticipada de contratos, a la fecha se tienen contabilizadas 19 quejas sobre dicha situación. Si bien esta práctica data de pocos meses atrás, la generalización de la misma entre los operadores podría llevar a aumentar las barreras de salida al usuario, disminuyendo el nivel competitivo del mercado y el nivel de contestabilidad de este.*

*En el caso de los servicios en modalidad prepago no existe ningún requisito para que el usuario dé por terminada su relación con un determinado operador, basta con que el usuario deje de hacer uso de su servicio o bien, en caso de que desee mantener su número telefónico, que realice el trámite de portabilidad.*

*En segundo lugar, en relación con la portabilidad numérica para telecomunicaciones móviles, esta inició a partir del 30 de noviembre de 2013. Constituye un trámite que el usuario puede realizar directamente con el operador al que quiere trasladarse, es gratuito y se puede realizar un máximo de cinco veces por año. Debe tardar máximo tres días hábiles en ser concluido por parte de los operadores involucrados, siendo que las únicas limitantes para poder ejecutar este trámite se asocian con la existencia de deudas pendientes con el operador o bien que se hayan realizado ya cinco portaciones en un año.*

*Lo anterior implica que la existencia de la portabilidad numérica, como derecho de los usuarios de telecomunicaciones, ha venido a reducir los costos de cambio de operador, porque les permite a los usuarios la posibilidad de migrar de un operador a otro sin necesidad de perder su número telefónico.*

*Finalmente, al consultárseles a los operadores móviles sobre el hecho de que sus competidores establecen barreras artificiales de salida para que el usuario cambie de operador, sólo un operador indicó que esto era así. Sin embargo, las razones que indicó se relacionaban con la existencia de cláusulas de permanencia mínima por subsidio de terminales, lo cual no constituye per se una "barrera artificial", sino que obedece a un motivo real, asociado al subsidio de la terminal.*

*Más aún, la posibilidad real de un usuario de cambiar de un operador a otro se ve reflejado en dos indicadores, por un lado, en la evolución del churn rate (tasa de rotación), la cual no ha disminuido, sino que es alta si se le compara con un mercado más maduro, como es el caso de Estados Unidos.*

*Por otro lado, la evolución misma de los niveles de portabilidad evidencia que los usuarios efectivamente tienen la posibilidad de cambiar de un operador a otro.*

(...)

*Finalmente, un elemento adicional a ser analizado en esta sección, se asocia con la lealtad de los usuarios, la cual parece ser relativamente alta en el mercado. En ese sentido los operadores móviles indicaron en la encuesta realizada por SUTEL que la lealtad de sus clientes es media o alta, lo que a su vez se ve reflejado en el hecho de que, según los datos de la encuesta realizada por SUTEL mediante la contratación 2015LA-000003-SUTEL, hay un 20% de los usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles que poseen su línea telefónica móvil desde hace más de 5 años.*

*En particular es importante destacar que, según dicha encuesta, contratación 2015LA-000003-SUTEL, más de un 40% de los usuarios del ICE poseen su línea telefónica hace más de 10 años, lo que evidencia*

que la lealtad de estos usuarios con dicho proveedor es alta.

Lo desarrollado de previo implica que en el mercado de telecomunicaciones móviles se presentan dos situaciones diferenciadas, por un lado, los usuarios de modalidad prepago enfrentan bajos costos de cambio de operador, lo que facilita el hecho de que, si un determinado proveedor llega a deteriorar los términos de su oferta, los consumidores están en la posibilidad de responder a dicha situación mediante un cambio de proveedor. **Por otro lado, los usuarios de modalidad post-pago, en particular aquellos que cuentan con un contrato con cláusulas de permanencia mínima, tienen mayores costos para cambiar de operador, lo que disminuye su posibilidad de reacción ante un deterioro de la oferta de su proveedor de servicio"** (Resaltado es propio)

A partir de las circunstancias expuestas, esta Superintendencia en ejercicio de sus potestades legales, procedió a resolver las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios finales, ordenando la corrección de las anomalías detectadas en cada caso. No obstante, esto no extinguía por una parte que dichas cláusulas continuaran siendo una barrera de salida para los usuarios finales, y que la práctica abusiva que se venía presentado por parte de los operadores/proveedores disminuyera. Al contrario, se venía mostrando una tendencia al alza en la interposición de reclamaciones por los usuarios finales ante este órgano regulador, en relación con este asunto.

Así las cosas, las reclamaciones presentadas permitieron identificar una conducta irregular en perjuicio de los usuarios, lo anterior independientemente de la proporción de usuarios que acudieron a la SUTEL a denunciar dicha práctica. Esta Unidad considera que no resulta necesario un mayor crecimiento de las reclamaciones atendidas por este órgano regulador para que el Consejo de la SUTEL procediera a ejercer de manera positiva los deberes de tutela sobre los usuarios finales que le corresponden. Por lo cual los argumentos que se sustentan sobre una estimación en la cantidad de reclamaciones interpuestas se ponderan improcedentes.

Además, en la expresión de motivaciones del acto impugnado quedo definido con claridad que la disposición regulatoria de permanencia mínima por tarifa preferencial, tenía una aplicación desigual entre operadores/proveedores y usuarios, lo cual según hemos indicado se prestaba para conductas abusivas en detrimento de los derechos de los usuarios, y que, en la mayoría de gestiones tramitadas, constituían una barrera de salida para los usuarios, coartando su derecho a la libre elección de operador/proveedor de servicios; motivos suficientes y razonables para que esta Superintendencia procediera con la revocación de esta disposición regulatoria.

Para concluir esta sección, podemos afirmar con contundencia que el acto revocado, es decir la resolución RCS-364-2012, es un acto administrativo válido y eficaz. Además, dicha revocación se dio por razones de oportunidad, conveniencia o mérito, atendiendo al interés público que es materializado por el conjunto de derechos especiales dentro del régimen de las telecomunicaciones que le son atribuidos para su ejercicio a la colectividad de usuarios finales, frente a los cuales la SUTEL tiene un deber de tutela. Y por ende esta Unidad considera que se han cumplido a cabalidad las disposiciones contenidas en los artículos 152, 153 y 156 de la LGAP.

**c. SOBRE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN REGULADOS EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, LEY N° 8642 Y EL ARTÍCULO 20 DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

El Reglamento sobre el régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF), dispone en su artículo 20 que la SUTEL debe homologar los contratos de adhesión conforme a los parámetros establecidos en el artículo 46 de la LGT, el cual determina que el fin público perseguido por este proceso de revisión de legalidad es "corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados."

Así las cosas y para los propósitos de este análisis vale la pena resaltar algunos extremos normativos de relevancia contenidos en el supra citado artículo 20 del RPUF:

**"Artículo 20.-Contratos de adhesión.** Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los

parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.

Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL.

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.

Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por al SUTEL.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.

Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.

(...)” (Resaltado es propio)

Tenemos entonces que de conformidad con el referido numeral 20 del RPUF:

- i. Las cláusulas contractuales relativas a permanencia mínima, sanciones y multas por terminación anticipada deben ser aprobadas por la SUTEL.
- ii. Además, las condiciones dispuestas contractualmente en estos instrumentos no pueden ser modificadas de forma unilateral por los operadores sin la aprobación de la SUTEL y;
- iii. Los operadores deben asimismo ofrecer una alternativa que no contemple dichas condiciones de permanencia mínima. Esto último implica que sin perjuicio de la revocación de dichas cláusulas, los operadores/proveedores debían contar con instrumentos contractuales cuya oferta comercial no involucraría necesariamente contratar el servicio bajo esta modalidad.

Dicho lo anterior y en relación con las aprobaciones administrativas, debemos anotar lo manifestado por la Procuraduría General de la República, mediante Dictamen N° 279 del 09 de octubre de dos mil quince, cuando indicó que es un acto para constatar la conformidad –para el caso concreto de los contratos de adhesión- con el ordenamiento jurídico, así como su ajuste a criterios de oportunidad o conveniencia. Y considerando lo señalado supra, cabe concluir que la conformidad con el ordenamiento jurídico señalada en el artículo 46 de la LGT consiste en que dichos instrumentos no resulten en su contenido **abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los usuarios**. Lo anterior sin perjuicio de los demás requerimientos formales necesarios que el mismo RPUF y la SUTEL ha establecido para su homologación. Sobre estos extremos señaló la Procuraduría lo siguiente:

"(...) aprobación es un acto de control cuya finalidad es la de constatar su conformidad con el ordenamiento (control de legalidad), así como su ajuste a criterios de oportunidad o conveniencia en el caso de la Asamblea Legislativa (control político), el cual constituye un requisito de eficacia, suspendiendo los efectos del acto municipal de otorgamiento e impidiendo su ejecución hasta tanto no se verifique favorablemente, o privándolo de eficacia jurídica en caso de desaprobación, conforme a la Ley General de la Administración Pública (...)"

Por otra parte, podemos adicionar que la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, define el contrato de adhesión como aquel: "Convenio cuyas condiciones generales han sido predispuestas, unilateralmente, por una de las partes y debe ser adheridas en su totalidad por la parte contratante"; por la naturaleza misma este tipo de contratos no son un convenio constituido por ambas partes de forma voluntaria, sino que una de las partes impone los términos y condiciones, y el adherente acepta o no.

La jurisprudencia de la Sala Primera ha caracterizado a las cláusulas abusivas como aquellas que son impuestas de forma unilateral y que perjudican por inequitativas a su contraparte, o que generan una posición de desequilibrio entre los derechos y obligaciones, en este caso de los operadores/proveedores y los usuarios finales, perjudicando a estos últimos, según ha sido analizado por esta Superintendencia para el caso concreto. Al respecto resolvió este Alto Tribunal:

"La moderna doctrina se ha ocupado sistemáticamente del problema de las llamadas cláusulas abusivas. Al respecto se ha dicho: "Concretamente, se puede entender por cláusulas abusivas, las impuestas unilateralmente por el empresario, que perjudiquen de manera inequitativa a la otra parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo común, de los consumidores y usuarios (aunque también de cualquier otro contratante que no llegue a revestir el carácter de consumidor, como puede suceder, p. ej., en el contrato celebrado entre una empresa monopólica y una que deba someterse a las condiciones impuestas por aquella)". (Así: Juan M. Fariña, *Contratos comerciales modernos*. Buenos Aires, Editorial Astrea, 1994, p. 138). Por otra parte, la misma doctrina reconoce que las cláusulas abusivas, en última instancia, entrañan una lesión del principio de la buena fe contractual. En este sentido se sostiene: "Podemos decir que, en síntesis, todo el problema referido a las cláusulas abusivas debe hallar su adecuado remedio en la necesaria observancia de la buena fe en la celebración de estos contratos..." (Fariña, op.cit., p. 149). En efecto, el problema de las cláusulas abusivas, tanto en los contratos de libre discusión como de adhesión, no puede analizarse con independencia del principio de la buena fe que debe regir en toda relación contractual. En este sentido, es de resaltar que el recurrente no cita como infringido ni el artículo 21 del Código Civil, de conformidad con el cual "Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe", ni el 22 del citado Código, que al hacer referencia al abuso del derecho, brinda la posibilidad de enfocar desde esta óptica el problema de las cláusulas abusivas, ni tampoco señala como quebrantado el artículo 1023 del Código de referencia, el cual, en el párrafo primero, hace alusión a la equidad como fuente de consecuencias jurídicas en todo contrato, lo que permite el análisis de las cláusulas abusivas de esta perspectiva. Por esta razón el recurso, al no citar pertinentemente las normas jurídicas que podrían haber resultado infringidas en el fallo impugnado, resulta omiso e impreciso, por lo que debe ser declarado sin lugar". (N° 65 Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, a las catorce horas cuarenta y cinco minutos del veintiocho de junio de mil novecientos noventa y seis.) (Resaltado es propio)

Sobre este tema, el Tribunal contencioso administrativo, sección sexta, indicó que:

"b) Control contra cláusulas abusivas o leoninas

"Debemos agregar que estamos en presencia de un contrato de adhesión, y por antonomasia, ante un contrato con condiciones generales, es decir, cuyo clausulado en su mayoría está pre redactado por el predisponente, en este caso el Asegurador; y en el que prácticamente no interviene la voluntad del suscribiente, más que para adherirse al documento que le es presentado. Ante este panorama, en el análisis de estos contratos adquiere aún mayor fortaleza el principio de buena fe, porque el cliente del seguro, ante la imposibilidad de modificar el marco contractual, adquiere su póliza amparada a tal premisa. En busca de evitar que ante tal circunstancia la parte predisponente abuse de su posición en esta relación contractual, el Ordenamiento Jurídico ha concedido una serie de mecanismos, que van más allá incluso que el control de cláusulas leoninas establecido en el artículo 1023 del Código Civil, ya que el artículo 42 de la Ley 7472 "Ley de la Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor"



establece la posibilidad para los órganos jurisdiccionales de ejercer los mecanismos de control de inclusión y de control de contenido sobre las denominadas cláusulas generales en los contratos de adhesión. Sobre el particular se ha resuelto que: "Es harto conocido que en el contexto nacional, el contrato de póliza de seguro se encuentra en un ámbito de monopolio legal que ejerce el INS, según ley 11 del 2 de octubre de 1922 y la no. 12 de 30 de octubre de 1924. Este convenio, pese a la naturaleza pública de esa entidad, es de carácter privado, en virtud de que tal actividad se rige por el Derecho Mercantil, al constituirse como un ejercicio de su giro ordinario empresarial, en el ámbito de su capacidad de derecho privado. En este sentido, puede consultarse la sentencia de esta Sala no. 903 de las 9 horas 25 minutos del 21 de octubre del 2004. Sin embargo, cabe agregar que en este tipo de contratos, al estar de por medio la concentración de los seguros, se constituye en un convenio típico de adhesión, en el cual, el asegurado no puede discutir las condiciones del contenido, sino someterse a los términos que ofrece el asegurador. Lo anterior debido a que, por esta particularidad, están dispuestas de antemano en el documento formal que se rubrica, cláusulas que con la signature del acuerdo, vienen a ser, en tesis de principio, obligatorias para el co-contratista. **Cabe señalar que en estas relaciones, impera un principio de buena fe, pues como bien ha señalado el Ad quem, se sustenta sobre una base de confianza que en el contexto del acuerdo provoca que el asegurado espera y confía en la cobertura del asegurador en el evento de que ocurra el hecho condicionante (imprevisto) pactado, mientras que éste último tiene la expectativa de que el asegurado no incurrirá en conductas que lesionen el interés del negocio ni la verdad de lo acontecido.** Ahora bien, conforme lo preceptuado por el artículo 1022 del Código Civil, ese acuerdo tiene fuerza de ley entre las partes, y a él resulta aplicable en forma supletoria, la Ley de Seguros, número 11 del 2 de octubre de 1922, la cual establece en su numeral 4, que dicha convención se regula por las estipulaciones lícitas de la póliza respectiva y en su defecto por las disposiciones de esa Ley. En su clausulado, se fijan las estipulaciones que precisan y regulan la relación jurídica de las partes, deberes y derechos, ámbito de cobertura, riesgos excluidos, mecanismo indemnizatorio, entre otros. Cabe señalar que conforme al ordinal 1023 ibidem, los órganos jurisdiccionales pueden ejercer un control que les permite anular las cláusulas abusivas o leoninas que eventualmente puedan introducirse. Además, en virtud de lo estatuido por el párrafo primero de ese mandato, pueden analizar los aspectos de equidad de esos "acuerdos" a fin de buscar un justo equilibrio en el marco de las contraprestaciones, de manera que no exista un beneficio excesivo o injustificado a favor de uno o de otro. (RES: 000756-F-2007 SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA". San José, a las nueve horas treinta y cinco minutos del diecinueve de octubre de dos mil siete)". (Resaltado es propio)

En este sentido, a tenor de las disposiciones del artículo 46 de la LGT y el artículo 20 del RPUF, la SUTEL no puede ni debe avalar cláusulas contractuales que resulten abusivas o que de alguna manera establezcan penalizaciones desproporcionadas y a su vez favorezcan, en forma excesiva, la posición contractual de la parte predisponente, es decir, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Sobre este particular, se debe aclarar que las resoluciones reseñadas en el presente informe, incluyendo el acto recurrido RCS-253-2016, han sido contundentes en indicar que ha existido un incremento en el porcentaje de usuarios que cuentan con contratos de adhesión con cláusulas de permanencia mínima y que dichos usuarios enfrentan un mayor costo de cambio de operador.

Y que en adición, se ha venido presentando un incremento en el número de reclamaciones por la imposición de barreras de salida, mediante la aplicación de altísimas cláusulas de penalización por terminación anticipada de contratos, lo cual a su vez disminuye el nivel competitivo del mercado y el nivel de contestabilidad de este. Es decir que se presentan dos intereses superiores que son tutelados por la revocación de dichas cláusulas, tanto en la protección de los derechos de los usuarios, así como del adecuado desarrollo del mercado en el régimen de las telecomunicaciones.

Por otra parte, resultan ciertos los argumentos de los recurrentes cuando esgrimen que los usuarios están en la libertad de contratar servicios de telecomunicaciones con el operador de su preferencia, sin embargo, para ello los operadores se encuentran en la obligación legal de informar debidamente a los usuarios, previo a la suscripción de los contratos, y completar con la información correcta el contrato de adhesión.

A pesar de ello, en los reclamos interpuestos resultó evidente que las tarifas consignadas en los contratos de adhesión por concepto de los servicios brindados a partir de las cuales se contabilizaba la multa por retiro anticipado, no resultaban acordes con la oferta comercial real de los operadores o correspondían a rubros desproporcionados, es decir, el supuesto beneficio percibido por el usuario no resultaba real por lo que se hizo incurrir en error al usuario en la información brindada, y posteriormente, en caso que deseara la baja

anticipada, debía asumir un monto excesivo de multa (v.gr. RDGC-00110-SUTEL-2016).

Otro factor que se debe tener en consideración, es que la resolución RCS-364-2012 revocada parcialmente, fue una medida regulatoria adoptada acorde de la realidad del mercado de telecomunicaciones en el año 2012. Y en este sentido las disposiciones regulatorias al igual que el ordenamiento jurídico en general, deben responder a la realidad social actual, a fin de que sean eficaces. Sobre todo, en materia de las telecomunicaciones que se encuentra inmersa en un intenso proceso de reforma y revisión constante, con el fin de que la regulación dictada se ajuste a la realidad y dinamismo del mercado y políticas del sector. Aunado al interés público, que de conformidad con el artículo 133 de la LGP y el 45 de la LGT representa la protección de los derechos a los usuarios, sin perjuicio del mercado antes referido.

De igual forma se consideró para el dictado de la resolución RCS-253-2016, diversas experiencias internacionales relacionadas con las cláusulas de permanencia mínima, determinándose en ellas que la tendencia en otras latitudes resultaba concordante con lo acaecido en Costa Rica, es decir que, en la práctica no se presentaron los beneficios esperados, principalmente por ambigüedades en el concepto de "tarifas especiales con descuento sustancial" así como la distorsión que esto generaba sobre las tarifas comerciales de los servicios, lo cual resultaba abusivo para los derechos de los usuarios. Por estas razones las Autoridades reguladores de dichos países de igual forma procedieron a dejar sin efecto el establecimiento de dichas cláusulas en los contratos de adhesión.

Sobre estos extremos debemos reseñar que cuando se dictó la resolución RCS-364-2012, este Órgano regulador esperaba la promoción de diversos efectos positivos como que se facilitara y delimitara a los operadores/proveedores los alcances de las cláusulas de permanencia mínima que se incluirían en los contratos de adhesión, mismos que debían ser aprobados por esta Superintendencia, así como que contribuyera al dinamismo del mercado y representara un beneficio económico para los usuarios. Sin embargo, dichos propósitos no fueron acordes con la realidad en detrimento de los derechos de los usuarios, el mercado, y por ende el interés público.

Dicho lo anterior y partir de la potestad legal de esta Superintendencia de homologar los contratos de adhesión, nos encontramos en la obligación de revocar cualquier cláusula o modalidad de permanencia mínima abusiva que violente los derechos de los usuarios, tal y como sucedió con las cláusulas asociadas a tarifa preferencial. En ningún caso, el interés particular de los operadores/proveedores puede estar por encima de la tutela legal y supra legal del conjunto de derechos con que cuenta el usuario final en el régimen de las telecomunicaciones.

Por otra parte, debe destacarse que, ningún contrato que incluya cláusulas nulas o abusivas puede ser sujeto de aplicación de lo dispuesto en el numeral 463 del Código de Comercio, que, en todo caso, esta materia posee regulación expresa sobre el particular, y sobre la cual debe existir un estado de urgencia, necesidad o peligro. Al respecto ha señalado la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia lo siguiente:

**"De su parte, la rescisión acontece cuando se verifica un desequilibrio originario en las prestaciones de las partes con motivo del aprovechamiento indebido de una de ellas del estado de urgencia, necesidad o peligro en la que se encuentra la otra. Tal y como lo sostuvo el Tribunal Superior, con fundamento en los elementos de hecho esgrimidos por el actor, resulta incuestionable que lo pretendido es la resolución del contrato de compraventa del inmueble del partido de San José, matrícula de folio real N° 133820-000, por un supuesto incumplimiento de la demandada en el pago del precio. N° 73 Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.- San José, a las catorce horas treinta minutos del trece de agosto de mil novecientos noventa y siete."**

Finalmente, esta Unidad estima que la revocación de las cláusulas de permanencia mínima por tarifa preferencial en los contratos de adhesión, no limita a los operadores, a ofrecer, promociones o incentivos con el fin de que sus servicios sean más atractivos y asequibles a los usuarios. Por el contrario, en virtud de la mayor dinámica que esto genera para el mercado, se espera con su revocación mayores beneficios para los usuarios finales, toda vez que se han eliminado barreras de salida para que éstos puedan ejercer, de una mejor forma, su derecho a escoger y cambiar libremente de operadores/proveedor. En el marco de las consideraciones anteriores, se estiman improcedentes los argumentos de los recurrentes.

**d. SOBRE EL SUPUESTO ELEVADO COSTO ECONÓMICO QUE IMPLICA LA REVOCACIÓN DE LA PERMANENCIA POR TARIFA PREFERENCIAL**

SESIÓN ORDINARIA 016-2017  
 22 de febrero del 2017

Dentro de los alegatos esbozados se encuentra que con el dictado de la resolución RCS-253-2016 se hará incurrir a los operadores/proveedores en un elevado costo al tener que realizar ajustes a nivel de sistemas corporativos, sin que se aporten para estos efectos mayores elementos probatorios para su verificación. Resultando argumentativa la exposición de los motivos para su fundamentación.

Al respecto, ha sido criterio de la Unidad, que quien impugna un acto debe fundamentar, en manera debida sus alegatos, toda vez que la fundamentación y carga de la prueba corren bajo su responsabilidad. En consecuencia, los recurrentes no sólo deben indicar las infracciones sustantivas que reclama, sino que debe aportar la prueba idónea en que apoya sus argumentaciones y, cuando discrepe de los estudios que sirven de motivo para adoptar la decisión, debe rebatirlos en forma razonada, además, si presenta prueba, esta debe contar con los elementos mínimos para desvirtuar un criterio, o bien, para apoyar una determinada afirmación.

En adición a lo anterior, todos los alegatos deben contar con la respectiva fundamentación, sea en documentos que conste dentro del expediente administrativo; aportando criterios técnicos en contra de las valoraciones técnicas elaboradas por la SUTEL o bien, demostrando técnicamente los argumentos de esa índole que se expongan en el recurso y, además, no basta con alegar una afectación, sino que además se debe acreditar su trascendencia.

Dicho lo anterior, se debe destacar que cuando se implementó la resolución RCS-364-2012, los operadores no alegaron que el cambiar sus contratos de adhesión implicaría en aquel momento un alto costo económico, razón por la cual no se considera que reversar dicho proceso si lo sea. Máxime considerando -según los expusimos- que el artículo 20 del RPUF, establece que: "Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, **deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas**". (Resaltado intencional)

De lo anterior se concluye que desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones, los operadores/proveedores siempre han tenido la obligación de prestar servicios de telecomunicaciones sin permanencia mínima, a fin de que el usuario pueda elegir la opción de su preferencia. En virtud de lo cual sus plataformas tecnológicas han debido contemplar estas dos posibilidades: contratos con permanencia y sin permanencia mínima; caso contrario se estaría incumpliendo con lo dispuesto en el reglamento de rito. Con lo cual a la fecha deberían encontrarse listos para comercializar servicios sin sujeción a permanencia mínima y sin tarifa preferencial.

En virtud de lo anterior, y dado el ayuno probatorio para confirmar la certeza de dicho argumento, se estima improcedente y recomienda su rechazo.

- e. **SOBRE LA PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD DE LA RESOLUCIÓN RCS-253-2016 "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"**

Los recurrentes, alegan que existe una falta de proporcionalidad y razonabilidad en la disposición regulatoria adoptada por esta Superintendencia mediante la resolución RCS-253-2016.

Al respecto, la Sala Constitucional ha desarrollado - vía jurisprudencia - los principios de proporcionalidad y razonabilidad, de modo que en reiteradas sentencias ha señalado, sobre el primero, como una valoración del acto y tipo de restricción que pretende imponer, de modo que el beneficio sea mayor para la colectividad y el segundo, que la limitación a imponer se encuentre debidamente justificada.

Sobre estos principios la Sala Constitucional indicó mediante Sentencia 8858-98 de las 16:33 horas del 15 de diciembre del 1998, lo siguiente:

"El principio de razonabilidad, surge del llamado "debido proceso sustantivo", es decir, que los actos públicos deben contener un substrato de justicia intrínseca. Cuando de restricción a determinados derechos se trata, esta regla impone el deber de que dicha limitación se encuentre justificada.

por una razón de peso suficiente para legitimar su contradicción con el principio general de igualdad.

Un acto limitativo de derechos es razonable cuando cumple con una triple condición: debe ser necesario, idónea y proporcional. La necesidad de una medida hace directa referencia a la existencia de una base fáctica que haga preciso proteger algún bien o conjunto de bienes de la colectividad – o de un determinado grupo- mediante la adopción de una medida de diferenciación. Es decir, que, si dicha actuación no es realizada, importantes intereses públicos van a ser lesionados. Si la limitación no es necesaria, tampoco podrá ser considerada como razonable, por ende constitucionalmente válida. La idoneidad, por su parte, importa un juicio referente a si el tipo de restricción a ser adoptado cumple o no con la finalidad de satisfacer la necesidad detectada. La idoneidad de la medida nos indicaría que pueden existir otros mecanismos que en mejor manera solucionen la necesidad existente, pudiendo algunos de ellos cumplir con la finalidad propuesta sin restringir el disfrute del derecho en cuestión. Por su parte, la proporcionalidad nos remite a un juicio de necesaria comparación entre la finalidad perseguida por el acto y el tipo de restricción que se impone o pretende imponer, de manera que la limitación no sea de entidad marcadamente superior al beneficio que con ella se pretende obtener en beneficio de la colectividad. De los dos últimos elementos, podría decirse que el primero se basa en un juicio cualitativo, en cuanto que el segundo parte de una comparación cuantitativa de los dos objetos analizados". (Resaltado es propio)

Bajo esta línea, se debe analizar si el acto recurrido es proporcional, es decir que el beneficio a la colectividad sea mayor a la limitación, y si es razonable, en el sentido de que la medida esté justificada.

La limitación en este caso se trata de la revocación de la permanencia mínima por tarifa preferencial, medida regulatoria que busca proteger los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como a cambiar libremente de operador sin contar con barreras de salida o tener que asumir penalizaciones desproporcionadas en comparación con los "beneficios" obtenidos, así como promover un mayor dinamismo en el mercado. Ahora bien, en líneas anteriores se ha desarrollado las justificaciones para adoptar esta medida regulatoria, mismas que resultan razonables, proporcionales y ajustadas a derecho.

Aunado a lo anterior, se evidenció la existencia de una práctica irregular por parte de algunos operadores que iba en aumento, indistintamente de la proporción de reclamaciones recibidas por dicha temática, dado que es un hecho ya conocido que solo una pequeña proporción de la totalidad de usuarios del mercado acuden al operador a presentar sus reclamaciones y de éstos una proporción aún menor recurre al ente regulador, esto por distintos elementos, informativos, de conocimiento, culturales u otros elementos que influyen en la toma de decisiones humanas.

El dato anterior se deriva del análisis del total de reclamaciones presentadas ante esta Superintendencia, tomando como base los datos de la cantidad de suscriptores extraídos de los Informes de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones de los años 2014 y 2015, a saber:

Tabla N°1. Proporción de reclamos presentados ante la SUTEL

Servicio	Telefonía Fija	Telefonía Móvil	Internet Fijo	Televisión por suscripción
Total de reclamaciones 2015	33	400	60	138
Total de suscriptores al 2015	859514	7536000	558656	797230
Proporción de reclamos 2015 (%)	0,003839379	0,005307856	0,010740062	0,017309936
Total de reclamaciones 2014	27	596	63	122
Total de suscriptores al 2014	881217	7101892	515840	732546
Proporción de reclamos 2014 (%)	0,003063945	0,00839213	0,012213089	0,016654244

No obstante, resulta claro que las reclamaciones recurrentes por un mismo tema son evidencia de una práctica irregular por parte de algunos operadores, por cuanto de conformidad con las pruebas recabadas durante su tramitación y resolución, las prácticas se aplicaron a partir de las cláusulas que debían ser completadas en los contratos homologados y las estimaciones de las penalizaciones que resultaban desproporcionadas fueron cobradas a los usuarios cuando éstos decidieron rescindir anticipadamente sus contratos, aspecto que permite estimar que los usuarios reclamantes fueron una muestra de un segmento importante de la población afectada, y aplicando la proporción señalada en la tabla anterior, para el periodo 2015, se obtiene que 400 reclamaciones corresponden a 7.536.000 usuarios de servicios móviles, por lo que las 32 reclamaciones analizadas por esta Superintendencia, relacionadas con abusos en las condiciones de permanencia mínima por tarifa preferencial, podrían asociarse matemáticamente con más

de 600 mil usuarios afectados.

En este sentido, considerando el total de reclamaciones recibidas en el periodo 2016, las 32 reclamaciones por problemas en la aplicación de las cláusulas por permanencia mínima por tarifa preferencial, implican un 4,34% del total de reclamaciones recibidas por esta Superintendencia durante el 2016.

En todo caso, resulta subjetivo e indeterminado establecer un porcentaje "razonable" de reclamos como lo señalan los operadores, ya que es ampliamente conocido que la mayoría de los usuarios no reclama (de 600 a 800 usuarios aproximadamente por año reclaman ante la Sutel, de los más de 7 millones de suscriptores de diferentes servicios), razón por la cual no es posible asumir que únicamente esos usuarios presentaron dicha problemática, lo cual tampoco justifica el proceder de los operadores de forma abusiva.

Así las cosas, no se trata de la cantidad de reclamos como tal, sino de los hechos, las acciones realizadas por los operadores/proveedores que lesionan los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. La limitación del derecho o su quebranto es lo que se debe corregir, rectificar o subsanar, no la cantidad de ocasiones que se violentó ese derecho. Esta última sería un agravante de la conducta únicamente, sin perjuicio de las consecuencias jurídicas que cada operador/proveedor deba asumir por su transgresión.

En este sentido, le corresponde a esta autoridad regulatoria velar por el resguardo de los derechos de los usuarios finales, como bien jurídico tutelado, máxime ante hechos tan gravosos para el usuario como lo es la fijación de multas excesivas, barreras de salida y la imposición de cláusulas contractuales abusivas.

Aunado a lo anterior, debemos indicar que la "Encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares: crece ingreso y gasto en los hogares", realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, se indica que en la zona urbana el promedio de ingreso corriente neto por hogar es de \$908.860 mensuales, mientras que en zona rural es de \$472.580 mensuales, y que los hogares destinan más del 50% del gasto de consumo en alimentación, transporte y vivienda.

De los citados reclamos interpuestos ante esta Superintendencia se extraen montos por penalización que igualaban o superaban el monto de ingreso corriente neto por hogar en la zona rural. De manera que no se trata de casos aislados, sino de la consolidación de una práctica irregular que compromete derechos fundamentales, que afecta a los usuarios con montos confiscatorios, de modo que la protección de estos derechos y el interés público es un bien jurídico mayor que debe ser resguardado con gran recelo, y aplicando el principio de protección al usuario, en comparación a conservar una medida regulatoria (permanencia mínima con tarifa preferencial) que en lugar de proporcionar un beneficio a los usuarios, se prestó para abusos por parte de los operadores/proveedores.

En cuanto al interés público, la Procuraduría General de la República<sup>1</sup>, ha señalado que:

*"El interés público es un concepto jurídico indeterminado, Su contenido dependerá de quién, de dónde y cuándo se defina. Sin embargo, el juez, a la hora de ejercer el control de legalidad o de constitucional, según sea el caso, deberá hacer una valoración objetiva y real, con el propósito de precisar su contenido. En principio, podemos definir interés público, como aquello que afecta o interesa a la generalidad, se configura como perteneciente a todos y cada uno de los componentes de esa generalidad; no es la suma del interés particular, pues es el interés que todos los miembros de una colectividad poseen por igual en virtud de su pertenencia a esa categoría.*

*La satisfacción del interés público conlleva el desarrollo de actividades cuya gestión y tutela, le corresponde directamente a la Administración Pública; sin embargo, a pesar de lo anterior, pueden ser gestionados por entes públicos no estatales o los particulares o mediante otro tipo de organizaciones dedicadas a actividades que se enmarcan dentro del concepto de interés público". (Destacado intencional)*

Asimismo, el interés público encuentra asidero jurídico en el artículo 113 de la Ley General de la Administración Pública, a saber:

<sup>1</sup> Procuraduría General de la República, Dictamen número 111 del 02 de junio de 1999.

"1. El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público, el cual será considerado como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.

2. El interés público prevalecerá sobre el interés de la Administración Pública cuando pueda estar en conflicto.

3. En la apreciación del interés público se tendrá en cuenta, en primer lugar, los valores de seguridad jurídica y justicia para la comunidad y el individuo, a los que no puede en ningún caso anteponerse la mera conveniencia". (Destacado intencional)

Por consiguiente, en el caso que nos ocupa, le corresponde a esta Superintendencia velar por la protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que reviste de interés público corregir prácticas abusivas que lesionan estos derechos y afectan a una cantidad importante de usuarios. De manera, el interés particular del operador/proveedor no podrá sobreponerse a la tutela constitucional del derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En el marco de las consideraciones anteriores, no llevan razón los recurrentes en el presente alegato, por lo que procede su rechazo.

**f. SOBRE LOS INCUMPLIMIENTOS DE LA RESOLUCIÓN RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES."**

En primera instancia debemos señalar que esta Superintendencia cuenta con diversas herramientas para el ejercicio de sus competencias legales ante la detección de prácticas irregulares en el mercado. Dentro de las cuales se encuentran la aplicación del Derecho Administrativo Sancionatorio, el dictado de órdenes para la corrección de las anomalías y también la posibilidad de dictar disposiciones generales que dicten nueva regulación o modifiquen la existencia.

A tenor de las anteriores consideraciones, esta Superintendencia de conformidad con sus competencias legales, ha procedido a resolver las múltiples reclamaciones en donde se determinó que los operadores/proveedores han establecido en los contratos de adhesión homologados (con casillas en blanco), un monto por concepto de retiro anticipado que resulta abusivo, excesivo y desproporcional, y que el mismo limita el ejercicio de los derechos de los usuarios de libre elección del operador, así como a la portabilidad numérica. Para lo cual se han utilizado los procedimientos de ley, así como los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos.

Conforme a lo expuesto y estimando que uno de los fines principales de la SUTEL es garantizar y proteger los derechos de los usuarios, se ordenó a los operadores involucrados, que procedieran de inmediato a eliminar la totalidad de la multa por retiro anticipado cobrada a los reclamantes, por considerarse que la misma es abusiva y contraria al ordenamiento jurídico.

Asimismo, se ordenó proceder de inmediato con la revisión general de los términos y condiciones de las cláusulas de permanencia mínima asociadas a tarifa preferencial definidas en los contratos de adhesión, con la finalidad de corregir aquellas que resulten abusivas o desproporcionales y contravengan lo dispuesto en la resolución RCS-364-2012.

Es decir, esta Superintendencia tuvo una actuación activa en la solución a cada caso en particular, además de instruir la investigación para determinar el mérito para la apertura de los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio que procedan.

Ahora bien, sin perjuicio de las anteriores acciones correctivas, la regulación revocada seguía vigente restringiendo el libre ejercicio por parte de los usuarios de sus derechos por instituirse en barreras de salida para un eventual cambio de operador, sin perjuicio de restringir un mayor dinamismo en el mercado de las telecomunicaciones. Razón por la cual, se ha expuesto, resultaba oportuno y necesario dejar dichas cláusulas sin efecto. En virtud de lo cual se estiman improcedentes los cuestionamientos esgrimidos sobre los extremos de actuación de la SUTEL, ponderándose como improcedentes.

**g. SOBRE LA GESTIÓN DE NULIDAD ABSOLUTA CONTRA LA RESOLUCIÓN RCS-253-2016**

**"REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"**

En primera instancia debe considerarse que un acto administrativo es válido cuando sus elementos se encuentren sustancialmente conformes al ordenamiento jurídico. Resulta necesario entonces para proceder a examinar la validez de la resolución RCS-253-2016, tener claridad sobre los elementos que lo componen.

Los elementos - tanto formales como sustanciales (sujeto, forma, procedimiento, motivo, fin y contenido) -, se encuentran definidos en la LGAP, y de forma concordante resultan aplicables para el caso concreto, las disposiciones especiales definidas en LGT, la Ley de la Aresep y el RPUF.

Por otra parte, las normas legales que se instituyen en parámetro jurídico del acto administrativo dispuesto mediante la resolución RCS-253-2016, son las siguientes:

- i. Ser dictado por el órgano competente conforme a los artículos 129 y 180 LGAP.
- ii. Ser emitido por escrito como corresponde de conformidad con los artículos 134 y 136 de la LGAP.
- iii. De previo a su dictado, deben realizarse los trámites sustanciales y cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 129 LGAP.
- iv. El acto debe contener un motivo legítimo y existente de conformidad el artículo 133 de la LGAP.
- v. El dictado del acto debe encontrarse dispuesto en sus fines y contenido de conformidad con los artículos 131 y 132 de la LGAP.

Adicionalmente, el artículo 128 de la LGAP dispone que un acto valido es aquel que se conforma sustancialmente con el ordenamiento:

**Artículo 128.-**

Será válido el acto administrativo que se conforme sustancialmente con el ordenamiento jurídico, incluso en cuanto al móvil del funcionario que lo dicta.

Y a contrario sensu, un acto administrativo carece de validez cuando es sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico, según lo dispone el artículo 158 de la misma LGAP, señalando lo siguiente:

**"Artículo 158.-**

1. La falta o defecto de algún requisito del acto administrativo, expresa o implícitamente exigido por el ordenamiento jurídico constituirá un vicio de éste.
2. Será inválido el acto sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico.
3. Las causas de invalidez podrán ser cualesquiera infracciones sustanciales del ordenamiento, incluso las de normas no escritas.
4. Se entenderán incorporadas al ordenamiento, para este efecto, las reglas técnicas y científicas de sentido unívoco y aplicación exacta, en las circunstancias del caso.
5. Las infracciones insustanciales no invalidarán el acto pero podrán dar lugar a responsabilidad disciplinaria del servidor agente."

A partir de lo anterior, es posible afirmar que el criterio seguido para establecer la nulidad del acto administrativo se encuentra relacionado con la falta, defecto o desaparición de alguno de sus requisitos o condiciones, señalándose que será inválido el acto que sea sustancialmente disconforme.

Al respecto, debe tenerse presente que nuestro ordenamiento jurídico establece dos tipos de nulidades - según la gravedad de la violación cometida-: la relativa y la absoluta (nulidad absoluta y nulidad absoluta, evidente y manifiesta). En este sentido, habrá nulidad absoluta del acto cuando falten totalmente uno o varios de sus elementos constitutivos, real o jurídicamente (artículo 166 de la LGAP), y estamos ante la presencia de una nulidad relativa cuando el acto sea imperfecto en uno de sus elementos constitutivos, salvo

*que la imperfección impida la realización del fin, en cuyo caso la nulidad será absoluta (artículo 167 LGAP). Asimismo, de acuerdo con la jurisprudencia judicial se está frente a una nulidad absoluta evidente y manifiesta, cuando dicha nulidad no sólo es grave, sino de fácil apreciación para el operador jurídico. En todo caso, el artículo 168 de la LGAP dispone que, al existir duda, se debe estar por la solución más favorable a la conservación y eficacia del acto.*

*En resumen, la resolución RCS-253-2016 fue dictada por el Consejo de la SUTEL, en ejercicio de sus potestades legales, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y promover un mayor dinamismo en el mercado del régimen de las telecomunicaciones, sin perjuicio del anterior análisis realizado atinente a la revocación sobreviniente de la resolución RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES". En adición, la resolución RCS-253-2016 fue publicada en el Alcance número 285 de La Gaceta del 05 de diciembre del 2016, con lo cual se han cumplido las normas formales de rigor. A partir del anterior análisis, esta Unidad Jurídica considera que el acto impugnado, es decir la resolución RCS-253-2016, es conforme con el ordenamiento jurídico."*

- III. 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.

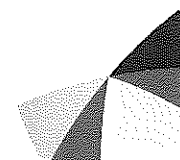
**POR TANTO**

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, en todos sus extremos, el recurso ordinario de reposición, interpuesto por **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A**, contra la resolución RCS-253-2016 denominada "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".
2. Declarar sin lugar, en todos sus extremos, el recurso ordinario de reconsideración y la gestión de nulidad absoluta, interpuestos por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, contra la resolución RCS-253-2016 denominada "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".
3. Declarar sin lugar, en todos sus extremos, el recurso ordinario de reposición, interpuesto por **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, contra la resolución RCS-253-2016 denominada "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".
4. Mantener incólume, en todos sus extremos, la resolución RCS-253-2016 denominada "REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA: "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**





**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

**3.2. Invitación de OCDE para participar en la "Octava Reunión de Reguladores de Política Económica" a celebrarse del 24 al 27 de abril del 2017 en París, Francia.**

Seguidamente el señor Camacho Mora informa al Consejo sobre la invitación recibida de la Oficina para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), para participar en la "Octava Reunión de Reguladores de Política Económica" a celebrarse del 24 al 27 de abril del 2017 en París, Francia.

Se da lectura a la invitación recibida, mediante nota del 16 de enero del 2017, remitida por el señor Nick Malyshev.

Informa que esta invitación corresponde a la secuencia de reuniones de reguladores sobre política económica que organiza la OCDE y en las que Sutel ha participado. Señala que para la reunión de abril del año pasado, el Regulador General no asistió debido a asuntos fuera de su control, no obstante recién se reunió con él y le solicitó que lo acompañara a este evento que se realizará del 24 al 27 de abril en París, Francia.

Se produce un intercambio de impresiones y con base en la exposición del Sr Camacho, el Consejo resuelve por unanimidad

**ACUERDO 004-016-2017**

1. Dar por recibida la Invitación remitida por la División de Políticas Regulatorias de la Oficina para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), para que se participe en la "Octava Reunión de Reguladores de Política Económica" a celebrarse del 24 al 27 de abril del 2017 en París, Francia.
2. Autorizar al señor Gilbert Camacho Mora, Miembro Propietario del Consejo a representar a la Superintendencia de Telecomunicaciones en la actividad señalada en el numeral anterior
3. Solicitar a la Dirección General de Operaciones se sirva presentar a la brevedad ante el Consejo, los costos correspondientes a la representación del señor Camacho Mora en la actividad señalada en el numeral anterior.

**NOTIFIQUESE**

**3.3 Solicitud de la firma consultora CyberRegulación, sobre morosidad de empresas de telecomunicaciones por concepto de canon de regulación.**

Para continuar con el orden del día, el señor Presidente da lectura a la solicitud de información referente a la morosidad en el pago del canon de regulación de las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones, presentada por la firma consultora Cyber-Regulación, recibido el 14 de febrero del 2017, (NI-1838-2017).

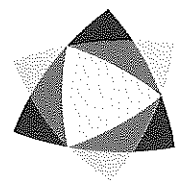
Se produce un intercambio de impresiones. Señala el señor Camacho Mora que le parece importante que la respuesta sea preparada en conjunto por todas las Direcciones Generales y cuyo borrador de respuesta sea conocido previamente por el Consejo. De igual manera, le parece importante que, en caso de considerarse necesario, se convoque a una sesión extraordinaria para su respectivo conocimiento.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve por unanimidad

**ACUERDO 005-016-2017**

1. Dar por recibida la solicitud de la firma consultora CyberRegulación de fecha 14 de febrero del 2017

Nº 40098

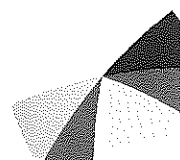


**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

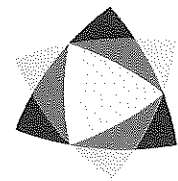
Folio anulado por falla de impresión.



Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



Nº 40099

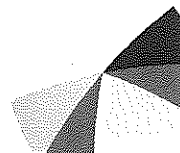


**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

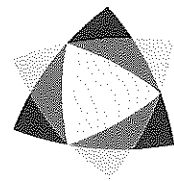
Folio anulado por falla de impresión.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border. The signature is stylized and difficult to decipher.

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



Nº 40100

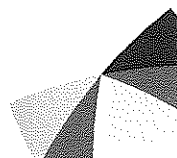


**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Folio anulado por falla de impresión.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border.

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

(NI-1838-2017), en relación con el tema de morosidad de las empresas de telecomunicaciones por concepto de canon de regulación.

2. Solicitar a las Direcciones Generales de Calidad, Mercados y Fonatel, brindar apoyo a la Dirección General de Operaciones, como coordinadora del tema, para la preparación del borrador de respuesta, mismo que deberá ser sometido a conocimiento y aprobación del Consejo a la mayor brevedad, para proceder con la respuesta respectiva.

**NOTIFÍQUESE**
**3.4 Respuesta a la Asamblea Legislativa sobre el expediente 19.959, Desarrollo Rural de Costa Rica**

A continuación, el señor Camacho Mora da lectura al oficio 1633-SUTEL-CS-2017, de fecha 22 de febrero del 2017, mediante el cual los funcionarios Rose Mary Serrano Gómez y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo, presentan el informe técnico sobre la consulta legislativa de dictamen del proyecto de ley "Desarrollo Regional de Costa Rica", Expediente N° 19.959.

La funcionaria Serrano Gómez señala que dicho proyecto de ley trata de una alternativa de gestión pública para atender las inequidades regionales en materia de desarrollo social, económico, cultural y ambiental; potenciar sinergias a partir de la concertación de actores e iniciativas; la gestión de planes de desarrollo ajustados a las realidades y necesidades de las regiones, conciliados con una agenda nacional integral y estratégica. Contribuye, asimismo, al fortalecimiento de la democracia y el buen gobierno, potenciando que la población participe de manera efectiva en los beneficios del desarrollo nacional, sin importar el lugar en el que se viva, y al aprovechamiento pleno de sus potencialidades:

El mismo propone crear un subsistema de planificación para el desarrollo regional que será parte del Sistema Nacional de Planificación, bajo la rectoría del Mideplan. Se establecen los Consejos Regionales de Desarrollo (COREDES) como órganos de encuentro que busca promover la articulación, concertación y cooperación de los gobiernos locales, las instituciones públicas, las organizaciones cívicas comunales, las organizaciones del sector productivo y las entidades académicas de cada región, cuyo fin último es impulsar el desarrollo regional.

Igualmente, dicho proyecto propone crear Mesas de Acuerdos para el Desarrollo Regional, Comités Intersectoriales Regionales, un Consejo Consultivo Nacional de Desarrollo Regional (CONADER) y un Sistema Nacional de Información para el Desarrollo Regional. También aspira a la institucionalización de una política de desarrollo regional, con dotación presupuestaria mediante la configuración de un fondo para el desarrollo regional, como un instrumento para enfrentar las brechas regionales y el reto de la equidad. Por último, propone varias reformas a la Ley N.º 9036, Transformación del Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) en el Instituto de Desarrollo Rural (Inder).

Finalmente, la funcionaria Serrano Gómez destaca que por tratarse de un tema con plazo para ser contestado, sugiere que en atención a lo señalado mediante numeral 2), Artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública, el acuerdo sea adoptado en firme.

Con base en la información del oficio 1633-SUTEL-CS-2017 y lo expuesto por la funcionaria Serrano Gómez, el Consejo resuelve por unanimidad

**ACUERDO 006-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 01633-SUTEL-CS-2017 del 22 de febrero del 2017, elaborado por la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, para dar atención a la consulta legislativa CEDR-138-2017 del 19 de enero del 2017, sobre el dictamen del Proyecto de Ley

"Desarrollo Regional de Costa Rica", expediente 19.959.

2. Autorizar al señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, para que proceda a remitir el oficio 01633-SUTEL-CS-2017 a la Comisión Especial Mixta de Investigación de la Asamblea Legislativa.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**ARTÍCULO 4**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.**

**4.1. Informe sobre Estados Financieros del Fideicomiso 1082-GPP SUTEL-BNCR a enero del 2017.**

De inmediato el señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo, somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo los documentos que se detallan a continuación:

- a) Oficio 01365-SUTEL-DGF-2017 del 14 de febrero del 2017, mediante el cual la Dirección General de Fonatel remite a los señores Miembros del Consejo un informe sobre el análisis realizado por esa Dirección a los Estados Financieros del Fideicomiso 1082-GPP-SUTEL-BNCR, al cierre de enero 2017.
- b) Oficio FID-418-2017 (NI-01695-2017) del 9 de febrero del 2017, por cuyo medio los señores Walter Cubillo Alvarez y Osvaldo Morales Chavarría, funcionarios de la Dirección de Fideicomisos y Estructuraciones del Banco Nacional de Costa Rica, remiten a la Dirección General de Fonatel, los Estados Financieros con corte al 31 de enero del 2017.

Seguidamente, el señor Pineda Villegas hace uso de la palabra para brindar un detalle sobre el balance general, el cual refleja activos por ₡165.699,0 millones, pasivos por ₡984,0 millones y un patrimonio de ₡164.686,0 millones.

Destaca que las aportaciones de capital realizadas al Fideicomiso en enero fueron de ₡3.067.347.528,64, correspondientes al monto recaudado por concepto de contribución especial parafiscal ₡3.066.966.191,02 durante diciembre, así como intereses de ₡288.689,70 y multas de regulación por ₡222.836,00.

En lo que respecta al comportamiento mensual neto del patrimonio en dólares de los últimos 6 meses, refleja un monto de US\$300,0 millones, cifra que no muestra aportes extraordinarios como concesiones de espectro, además de los ingresos recurrentes que se estiman para este año de US\$31,0 millones.

Por otra parte, el señor Pineda Villegas señala que en relación al estado de resultados los ingresos reflejados en el estado de resultados corresponden a los intereses ganados, a la amortización de primas y descuentos de las inversiones existentes y las nuevas adquisiciones en instrumentos financieros.

De inmediato, se tiene un cambio de impresiones con respecto al tema de los montos de las inversiones tanto en dólares como en colones, dentro del cual se señala que en el caso de los rubros invertidos en el Banco Crédito Agrícola de Cartago y dada la situación que está atravesando esa Entidad bancaria, sería importante formular una consulta al Banco Nacional de Costa Rica, para que lleve a cabo una valoración, con carácter urgente, sobre el riesgo de mantener las inversiones del Fideicomiso en el Banco ya indicado y que someta un informe al Consejo en una próxima sesión.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

El señor Walther Herrera Cantillo, Director de la Dirección General de Mercados, destaca que en este tema es importante que adicionalmente a esa medida, que le parece es correcta por el riesgo que se está tomando, es necesario llevar a cabo una valoración del tipo de título en el que están las inversiones y en qué condiciones, porque si se va a cobrar una prima por redimir el títulos, se debe hacer un análisis financiero para determinar qué es lo más conveniente y valorar cómo se puede manejar ese tema, pues se podría pensar en la posibilidad de venderlos en el mercado secundario y trasladarlos a otro banco, pero habría que analizar cuáles son las comisiones de los intermediarios financieros por el traslado de esos valores.

El señor Mario Campos Ramírez hace ver que la labor de asesor en este tema debe ser del mismo Banco Nacional y ese sentido, es importante contar con un criterio a la brevedad, de forma tal que sean ellos los que recomienden las acciones a seguir.

Por otra parte, el señor Director de la Dirección General de Fonatel hizo mención a los pagos a la Unidad de Gestión y Comité de Vigilancia, pagos por subsidios en infraestructura y por servicios, el comportamiento de las inversiones del Fideicomiso, la composición de inversiones por moneda, la composición por emisor, la composición por vencimiento, el control de límites y la política de inversión.

Finalmente, el señor Pineda Villegas se refiere a la propuesta de acuerdo sugerida en esta oportunidad y la necesidad de que tomando en cuenta la urgencia de plantear al Banco Nacional de Costa Rica la consulta indicada el interés público de proteger los recursos del fondo y el acuerdo sea en firme con base en lo dispuesto mediante numeral 2), Artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Después de analizado el tema objeto de este punto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo expuesto por el señor Director de la Dirección General de Fonatel dispone, por unanimidad:

**ACUERDO 007-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 01365-SUTEL-DGF-2017 del 14 de febrero del 2017, mediante el cual la Dirección General de Fonatel remite a los señores Miembros del Consejo un informe sobre el análisis realizado por esa Dirección a los Estados Financieros del Fideicomiso 1082-GPP-SUTEL-BNCR, al cierre de enero 2017.
2. Dar por recibidos los Estados Financieros presentados por el Fideicomiso del Banco Nacional de Costa Rica, con corte al 31 de enero del 2017, remitidos en su oficio FID-418-2017 (NI-01695-2017) del 9 de febrero del 2017.
3. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica que lleve a cabo una valoración, con carácter urgente, sobre el riesgo de mantener las inversiones del Fideicomiso en el Banco Crédito Agrícola de Cartago y rinda al Consejo un informe sobre el particular.
4. Notificar el presente acuerdo al Banco Nacional de Costa Rica.
5. Remitir copia de este acuerdo al expediente GCO-FON-FID-OT-000036-2012.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE****4.2. Plan de trabajo 2017 de la Dirección General de Fonatel.**

Acto seguido, el señor Presidente eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el oficio

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

01529-SUTEL-DGF-2017, del 17 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel remite al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el Plan Anual de Trabajo de la Dirección General de Fonatel (DGF) para el año 2017.

Al respecto, el Humberto Pineda Villegas, destacó que en atención al acuerdo 039-004-2017, de la sesión 004-2017, celebrada el 19 de enero del 2017, la Dirección a su cargo procedió a elaborar el Plan Anual de Trabajo que fue solicitado a todas las Direcciones.

Se debe recordar que la Dirección a su cargo maneja tres tipos de proyectos, los del Plan Operativo Institucional 2017, los proyectos y actividades ordinarias de administración de FONATEL y el portafolio de programas y proyectos del Fideicomiso.

Luego de brindar una explicación sobre los principales proyectos a desarrollar, la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo, hace ver la importancia de solicitar a las Direcciones Generales presentar en una sesión de trabajo la conceptualización de sus campañas publicitarias a los Miembros del Consejo y Asesores, para su respectiva aprobación, en el entendido de que una vez que se cuente con las propuestas de bocetos de dichas campañas, se sometan a aprobación final en una nueva sesión de trabajo.

El señor Camacho Mora destaca la oportunidad de llevar a cabo una sesión de trabajo con asesores y Miembros del Consejo, para analizar las compañías de publicidad. Hace ver que los planes de comunicación deben ser institucionales y en ese sentido, está de acuerdo en que FONATEL avance en los planes de comunicación, pero el Consejo debe estar enterado y haber aprobado el concepto, de manera que antes de empezar la campaña haya un conocimiento generalizado sobre lo que se va a llevar a cabo.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en los comentarios y sugerencias que se hicieron sobre el particular, resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 008-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 01529-SUTEL-DGF-2017, del 17 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel remite al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el Plan Anual de Trabajo de la Dirección General de Fonatel (DGF) para el año 2017.
2. Dar por atendido el acuerdo 039-004-2017, de la sesión 004-2017, celebrada el 19 de enero del 2017.
3. Solicitar a las Direcciones Generales presentar en una sesión de trabajo la conceptualización de sus campañas publicitarias a los Miembros del Consejo y Asesores, para su respectiva aprobación, en el entendido de que una vez que se cuente con las propuestas de bocetos de dichas campañas se sometan a aprobación final en una nueva sesión de trabajo.

**NOTIFÍQUESE****4.3. Propuesta de ajustes operativos al Programa Hogares Conectados.**

***Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Adrián Mazón Villegas y Hanny Rodríguez Sánchez, funcionarios de la Dirección General de Fonatel.***

De inmediato el señor Camacho Mora somete a valoración de los señores Miembros del Consejo el oficio 01530-SUTEL-DGF-2017 del 20 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel remite al Consejo un informe de propuesta de ajustes pendientes del Programa de Hogares Conectados. Sobre el particular el señor Humberto Pineda Villegas, se refiere a los principales antecedentes del tema y



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

destaca que mediante oficios 0523-SUTEL-DGF-2016, 00842-SUTEL-DGF-2016, 01179-SUTEL-DGF-2017 y 01188-SUTEL-DGF-2017, se formularon al Consejo acciones de seguimiento en relación con el tema del Programa de Hogares Conectados.

Asimismo, el señor Pineda Villegas se refiere al Cronograma establecido y el cumplimiento de las actividades y cuáles también no se han cumplido lo que hace que el Programa 2 en su etapa ampliada salga hasta en abril. Precisamente, las acciones de divulgación son parte y están alineadas con la ejecución de los proyectos y programas.

La propuesta tiene como primer punto incentivar el desarrollo del programa, incrementar la adopción para reducir la brecha digital en beneficio de los hogares, al realizar una modificación en el Manual de Lineamientos operativos del Programa y cambiar la frecuencia de pago por medio de un único pago a los proveedores de servicios de telecomunicaciones por concepto de las computadoras para lo cual se había aprobado ya el presupuesto de US\$128,0 millones. En el manual operativo se estableció que el pago de las computadoras iba a estar en doce cuotas, ahora lo que se ha venido proponiendo es que sea pagado en una sola cuota, dado las consideraciones, evaluación del programa, estado de situación de las liquidaciones, entre otros aspectos. Es el mismo pago solo que con una modalidad de cancelación diferente.

En el oficio presentado por la Dirección a su cargo se presentan las justificaciones, beneficios de las medidas y el sustento con base en el cual tomar esta decisión, la comparación del pago diferido versus el pago único, el impacto en los intereses percibidos a partir de la modificación hacia un modelo de pago único y la comparación del esquema de pago asociado a los dispositivos entre el Programa Hogares Conectados y el Programa Centros Públicos Equipados.

Destaca que otros ajustes efectuados han sido la contratación de recursos para la administración de la plataforma virtual y la colaboración de tareas de gestión ordinarias, la atención de beneficiarios del Programa Hogares Conectados y la administración de la plataforma virtual.

Con base en lo anterior, la Dirección General de Fonatel estructuró el oficio y están todos los sustentos de la propuesta presentada por FONATEL.

**Al ser las 12:20 horas ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo.**

Finalmente, el señor Humberto Pineda Villegas hace referencia a la propuesta de acuerdo sugerida en esta oportunidad.

El señor Gilbert Camacho Mora hace uso de la palabra para manifestar que, según recordaba, el Consejo había solicitado la posibilidad de determinar cuál es el beneficio para el Fideicomiso y la posibilidad de analizarlo en una sesión de trabajo.

Al respecto, el señor Adrián Mazón Villegas señala que según tenía entendido, la idea era analizar algunos escenarios financieros. Pero le parece que ese acuerdo había sido antes del acuerdo anterior, donde se habían visto modificaciones al respecto.

Por su parte, la funcionaria Hanny Rodríguez Sánchez destaca la importancia de tener presente que el Programa en este momento prácticamente está estancado, porque tener incrementos de 600 a 700 beneficiarios en un mes, cuando antes se tenían más de 3000, evidencia que el Programa no está operando por cuanto los operadores no tienen computadoras en inventario y los operadores han hecho cuestionamientos de no querer recargar inventarios sino reciben el pago a tiempo y todo eso está contemplado en el Manual de Lineamientos Operativos.

De inmediato, se tiene un cambio de impresiones sobre la problemática existente con respecto al pago de

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

recursos a los operadores y las implicaciones que el tema está generando sobre el avance del Programa, dentro del cual se hace ver la importancia de solicitar al Fiduciario la posibilidad de modificar las cláusulas Novena y Décima de los contratos para proveer servicios de Internet Fijo, así como un dispositivo a los beneficiarios del Programa Hogares Conectados con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones párrafo segundo del Apartado 4.2 SOLICITUD DE LIQUIDACIONES del Manual de Lineamientos Operativos.

El señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez señala que esta es una medida que se había mencionado hacer por un año con la idea de incentivar la disponibilidad de computadoras en inventario, donde se analice por parte de la SUTEL si existe un aspecto motivacional para los operadores que pudiera ayudar a reactivar el programa y reevaluarlo en seis meses.

El señor Rodolfo González López hace ver la importancia de que, aunque sean recursos públicos de un Fondo Nacional de Telecomunicaciones que está excedido en recursos, siempre va a ser sujeto de escrutinio público. Señala que se debe tener presente que no es lo mismo el valor de compra de un artículo cuando es pagado de contado, que cuando se paga a plazos o en cuotas y en esa condición, mayormente por ser recursos públicos, tiene que haber una situación de precio que tiene que marcar una diferencia importante en ese tema.

Suficientemente analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad, resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 009-016-2017**

En relación con la necesidad de llevar a cabo ajustes al Programa Hogares Conectados (PHC) presentada al Consejo en la Sesión ordinaria 007-2017, tendientes a mejorar la eficiencia, eficacia, incrementar la adopción de los hogares al programa y reducir la brecha digital y en donde la Dirección ha llevado además varias actividades con el fin de complementar las acciones del Fideicomiso para asegurar la continuidad y crecimiento del Programa durante el 2017 y, contribuir así, a el cumplimiento de los objetivos fundamentales del régimen y las metas de la Política Pública, y dado que se han hecho una evaluación de la fase 1 del programa y se considera pertinente, oportuno y razonable aplicar los ajustes operativos para darle continuidad al Programa Hogares Conectados, de manera que el programa alcance madurez y sostenibilidad.

**RESULTANDO QUE:**

1. Mediante el acuerdo 006-044-2014 (bis), de la sesión 044-2014, celebrada el 1 de agosto del 2014, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones giró al Banco Nacional de Costa Rica la orden de desarrollo del Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables, Programa Hogares Conectados.
2. El Consejo de la SUTEL, en el acuerdo 006-005-2015 de la sesión ordinaria 005-2015, del 28 de enero del 2015, acordó aprobar la Ficha Técnica del Programa Hogares Conectados, mediante el cual se pretende "...brindar un subsidio directo, con recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, al pago del servicio de acceso a Internet de banda ancha de acceso y servicio universal y a una terminal para su uso, a los hogares con ingresos comprendidos entre los deciles de menores ingresos...", para reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento, por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de Internet de banda ancha.
3. El Programa Hogares Conectados, se encuentra alineado al Plan Nacional de Desarrollo de la Telecomunicaciones, como parte de la Agenda de solidaridad digital, en el pilar de inclusión social.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

Sobre este pesan metas y prioridades de la política pública hasta alcanzar 140 mil hogares.

4. La ejecución del presente Programa tiene sustento en las disposiciones incluidas en las versiones vigentes del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, los artículos 31 al 34 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642; en relación con la obligación de la SUTEL, a través de FONATEL, para que, de conformidad con el régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad de dicha ley, se pueda:
  - a. Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.
  - b. Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
  - c. Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.
  - d. Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

**CONSIDERANDO QUE:**

- I. El 23 de febrero del 2012, la SUTEL suscribió con el Banco Nacional de Costa Rica, el Contrato de Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP).
- II. Que el contrato de Fideicomiso posee como finalidad la administración y gestión de los programas y proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad para el cumplimiento de los objetivos fundamentales del régimen,
- III. Que el contrato del Fideicomiso tiene entre sus propósitos específicos estructurar, especificar, gestionar y ejecutar, además de brindar sostenibilidad a los programas y proyectos y garantizar la prestación de los servicios.
- IV. Que las partes convinieron como mecanismos de operación del Fideicomiso el giro de las instrucciones para la operación de los proyectos y programas, y en general, para la gestión del fondo, y que estas deben darse por las partes de cada uno, habilitadas para tal fin
- V. El Consejo de la SUTEL, aprobó en el marco de la contribución especial parafiscal el plan anual de proyectos y programas 2017 e instruyó su ejecución del plan al Fideicomiso y solicitó el máximo cumplimiento posible del presupuesto asignado. En el caso del programa Hogares conectados, esta partida alcanza el monto de \$8.302.448.
- VI. La Dirección General de FONATEL, mediante el oficio 01530-SUTEL-DGF-2017 en relación con el informe de propuesta de ajustes pendientes del Programa Hogares Conectados en donde se informó que:

*"Información de beneficiarios del Programa provista por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). Esta institución, envió a esta Dirección una base de datos con 30 mil hogares el 13 de enero del 2017, con el objetivo de facilitar a los proveedores de servicios de telecomunicaciones la realización de sus proyecciones de cobertura y por tanto, de compra de computadoras."*

- VII. En el oficio citado en el punto anterior, la Dirección General de FONATEL, indicó que la implementación de los ajustes necesarios a los instrumentos operativos del PHC (Contrato Proveedor, Manual de Lineamientos Operativos y Sistema Digital para la Administración de Beneficiarios) que deben de realizarse, se debe considerar el período para la aplicación de estos ajustes por parte del a Unidad de Gestión y el BNCR, y la notificación oportuna a los proveedores de servicios de telecomunicaciones. El ajuste de los instrumentos operativos del PHC implican cambios en las condiciones iniciales de operación sobre las que éstos suscribieron un contrato con el BNCR, por tanto, es este último, en el marco del contrato del Fideicomiso, quien ejecutará las modificaciones a los contratos y al Manual de lineamientos operativos, documentos integrales en la gestión del programa.
- VIII. En relación con el pago a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, la Dirección expuso los motivos de la propuesta y los beneficios. Al respecto se indicó que la velocidad en la recuperación de la inversión por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, es uno de los factores determinantes en la circulación de inventarios de computadoras portátiles y por tanto en el funcionamiento operativo del programa, ofrecer las prestaciones y por ende fomentar la adopción de las familias.
- IX. En la línea de argumentación, de acuerdo con la Unidad de Gestión del PHC (NI-00754-2017) se requiere un 75% de penetración para lograr una asignación efectiva de los recursos provistos por el Programa y los proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como para reducir costos. Llegar a ese nivel de penetración implica mejoras en procesos, más incentivos y actualizar el modelo de trabajo del Programa y del manual.
- X. Al evaluar el interés y efectividad de los incentivos dados a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, para formar parte del PHC durante su fase piloto mismo que fueron definidos por la Administración, la Unidad de Gestión logró constatar que los flujos de caja que requieren éstos para mantener en funcionamiento el Programa, son un factor crítico en la sostenibilidad para permanecer en el mismo y beneficiar a más hogares. La recuperación oportuna de los flujos asociados a la operativa del PHC por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, le proporciona fluidez a todo el ecosistema que permite mantener y darle continuidad y sostenibilidad al Programa.
- XI. Entre más rápida sea la recuperación de los principales costos asumidos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, entre ellos el correspondiente a la adquisición de su stock de computadoras portátiles, más rápido pueden saldar su deuda con los proveedores de dichos dispositivos, para adquirir más. Se debe recordar, que éste no es el único costo que asume el proveedor de servicios de telecomunicaciones, también suministrar el módem inalámbrico e incluir los costos asociados a la búsqueda de beneficiarios con una base de datos caracterizada por poseer una baja efectividad y aquellos correspondientes a la instalación del servicio y gestión de beneficiarios.
- XII. La fluidez en la circulación de inventarios, reduce la probabilidad de desabastecimiento de computadoras portátiles, experimentada durante la fase de lanzamiento piloto. Actualmente, cerca del 18% de hogares posee internet sin computadora, los hogares están demorando hasta dos meses para contar con este dispositivo, lo que ha provocado reclamos a través diferentes vías, pérdida de interés en el programa, quejas, reclamos, pérdida de imagen y credibilidad.
- XIII. Incrementar la velocidad de incorporación de nuevos beneficiarios, al aumentar la confianza de los proveedores de equipos con relación a los pagos que reciben de los operadores de telecomunicaciones y la disponibilidad de equipos en el país. Esto último dado que las prioridades de

envío dependen de lo atractivo del mercado, la demanda y la adopción.

**XIV.** Por medio de las medidas se espera, además:

- Mejorar en la operación del programa en general, de la imagen, debido a que los hogares perciben una mejoría en el suministro de las prestaciones del PHC. Además, reduce la cantidad de incidencias de hogares por fallos del PHC.
- Acelerar el proceso de reducción de la brecha digital y el cumplimiento de las metas de política pública.
- Recuperar los costos, incentiva a los proveedores de servicios de telecomunicaciones a mantenerse en el Programa e incide en su disposición para implementar mejoras en los procesos de atención a los beneficiarios del PHC, incluyendo acciones de responsabilidad social empresarial.
- Facilitar por medio del pago en solo tracto de la computadora portátil contra solicitud de liquidación, lo que produce una gestión de revisión y pago por parte de la Unidad de Gestión y el BNCR más efectiva y simple, reduciendo costos en términos de tiempo y recurso humano empleado. El pago de las liquidaciones al revisarse una única vez el pago de equipos en lugar de doce veces para la entrega de cada mes, que al acumularse con los meses de operación del Programa, generará la revisión de al menos 78 pagos simultáneos.
  - Permite asegurar (seguro contratado para los equipos) los equipos por parte del Fideicomiso con el primer tracto.
  - Mejorar el uso de los Fondos del Fideicomiso a incrementar la tasa de uso de dichos fondos, tanto por la agilización de los pagos como por el incentivo a los Operadores para incorporar más hogares beneficiarios. Los montos proyectados de egresos totales del programa se mantienen, pero se ejecutarían en un plazo menor.

**XV.** El pago diferido en 12 tractos del precio del dispositivo de acceso a Internet, no aporta seguridad sobre la aplicación de la garantía de fábrica asociada a éstos. El Manual de Lineamientos Operativos del Programa establece, claramente, la responsabilidad del FONATEL de responder sobre el precio del dispositivo señalado y la responsabilidad del proveedor de servicios para con el beneficiario de facilitar la aplicación de la garantía correspondiente al dispositivo. Siendo que toda computadora entregada será finalmente cancelada, ya sea por robo de equipos, mora o retiro anticipado del beneficiario; no se elimina el derecho del proveedor de servicios de telecomunicaciones de recuperar el dinero invertido en equipamiento.

**XVI.** Con el objetivo de reforzar la argumentación proporcionada entorno a la conveniencia de modificar el modelo de pago de las computadoras portátiles del PHC, la DGF presentó en sesión del Consejo de la SUTEL del 08 de febrero del 2017 el oficio 01188-SUTEL-DGF-2017, en el cual exponen los resultados obtenidos de la realización de una estimación comparativa entre el esquema de pago diferido y el de un solo pago.

**XVII.** En el oficio supra citado, se indicaron los resultados obtenidos del ejercicio comparativo de la propuesta, además, se incluyen cifras sobre el impacto en los intereses percibidos a partir de la modificación hacia un modelo de pago único y una comparación del esquema de pago asociado a los dispositivos entre el PHC y el Programa Centros Públicos Equipados (Programa 3).

**XVIII.** Sobre la comparación del esquema de pago diferido vs pago único, y con base en los resultados del programa a la fecha, se obtiene que:

- Los dispositivos entregados a la fecha (10.910), el monto equivalente de estos es de \$4.909.500,00, de los cuales se han cancelado \$804.297,63, según datos preliminares de la UG. Esto resulta en una diferencia a la fecha \$4.105.202,37, que están siendo asumidos por el sector y los proveedores de equipo (financiamiento), tal como se muestra en la siguiente tabla:

Comparación esquema de pagos PHC				
Equipos PHC	Cantidad Equipos	Pago 12 tractos (Cancelado a ene-17)	Pago único	Variación
Equipos entregados jun 16-ene-17	10.910	\$804.297,62	\$4.909.500,00	-\$4.105.202,38

Fuente: Unidad de Gestión y elaboración propia

- Por otra parte, la meta de nuevos beneficiarios para el PHC de acuerdo al cambio de metas propuesto mediante oficio 920-SUTEL-SC-2017, durante el 2017 es de 56.832 hogares, tomando como inicio el mes de lanzamiento ampliado del Programa (marzo/abril) y manteniendo el esquema de pagos de dispositivos actual (12 tractos), esto representaría un pago total aproximado de \$11.721.600,00.

Mes	Pagos nuevos dispositivos
Mar-17	\$213.120,00
Abr-17	\$426.240,00
May-17	\$639.360,00
Jun-17	\$852.480,00
Jul-17	\$1.065.600,00
Ago-17	\$1.278.720,00
Sept-17	\$1.491.840,00
Oct-17	\$1.704.960,00
Nov-17	\$1.918.080,00
Dic-17	\$2.131.200,00
<b>Total 2017</b>	<b>\$11.721.600,00</b>

- Con el nuevo esquema de pagos propuesto, durante el 2017 el Fondo cancelaría por las 69.173 computadoras, un monto total de \$30.323.552,38.

De mantenerse el esquema de pagos actual llegando a la meta propuesta para el Programa durante el presente año, para el 2017 existirá un flotante de \$13.852.800,00 en pagos por dispositivos, entre los operadores y los proveedores, lo que se considera un riesgo crítico que podría desincentivar significativamente la entrega de las prestaciones del programa por parte de los operadores al ver limitado su flujo de efectivo en este orden de inversión.

Comparación esquema de pagos PHC para el año 2017				
Equipos PHC	Equipos	Pago 12 tractos	Pago único	Variación
Equipos entregados jun 16-ene-17	10.910	\$4.909.500,00	\$4.909.500,00	\$0,00
Meta entrega equipos 2017	56.000	\$11.721.600,00	\$25.200.000,00	-\$13.478.400,00
Total pagado a ene-17		-\$804.297,62	-\$804.297,62	\$0,00
<b>Total</b>	<b>69.173</b>	<b>\$16.845.152,38</b>	<b>\$30.323.552,38</b>	<b>-\$13.478.400,00</b>

Fuente: Unidad de Gestión y elaboración propia

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

- Tal como se estableció en el manual de lineamientos del Programa y en el contrato firmado con cada Operador, el Fondo debe cancelar la totalidad del dispositivo incluso en los casos de robo o bajas de los beneficiarios, por lo que la variación en el procedimiento conllevará a una ejecución más acelerada de los recursos.

**XIX.** El riesgo por pérdida de equipo en general (robos, venta, hurto, pérdida) ha sido muy bajo. La tasa de morosidad, que podría representar la pérdida de equipos, hoy se poseen los siguientes resultados:

Baja por morosidad =  $184 / 13.173 = 1,396\%$

Reclamo de seguros por pérdida de dispositivos = 2 casos reportados a la fecha y tramitados, según la Unidad de gestión del Fideicomiso.

**XX.** Estos resultados, demuestran riesgos controlables y muy por debajo de lo esperado. Por el contrario, desde la perspectiva positiva pueden explicarse por el modelo conceptual diseñado para el programa y los criterios de selección de la población objetivo, además sustentados en los resultados de evaluación de la fase 1 del programa (estudio de Demoscopia: encuesta y prueba etnográfica) a saber:

1. 71,7% jefatura femenina entre los 30 y 49 años de edad.
2. 64% indica que decidió formar parte del programa por "Mejor oportunidad para estudio"
3. El 91,2% comparte la computadora de los miembros del hogar, principalmente con sus hijos, quienes se encuentra estudiando
4. El 60% de los hogares indica conocer los deberes y responsabilidades como parte del Programa
5. El 96,6% considera que el precio que paga por el programa está acorde al ingreso que usted recibe (asequibilidad de banda ancha en hogares vulnerables).

La combinación de estos resultados demuestra empoderamiento de los hogares en el programa, muy estrechamente vinculados a la oportunidad de mejorar la calidad de vida y asociados a temas de educación y desarrollo.

**XXI.** La Dirección además analizó el impacto en los intereses percibidos a partir de la modificación hacia un modelo de pago único. A partir de los escenarios propuestos, la DGF solicitó al Fideicomiso el cálculo de intereses que se dejaría de percibir por el monto invertido en el pago de dispositivos el cual se detalla a continuación:

Estimación pagos dispositivos y rendimientos para el año 2017			
Forma de pago	Pago único	Pago 3 meses	Pago 6 meses
Monto a cancelar 2017	\$25.574.400,00	\$23.016.960,00	\$19.180.800,00
Intereses no percibidos 2017	-\$83.081,28	-\$78.563,14	-\$71.785,92

Fuente: Cálculo de rendimientos suministrado por el Fideicomiso

Tal como muestra el comparativo anterior, para el año 2017 el monto máximo acumulado en intereses dejados de percibir por el Fondo ante un pago único de dispositivos sería de \$83.081. Esta cifra es significativamente baja en comparación al beneficio que obtendría el Programa en beneficio de los hogares, ante una agilización del proceso de liquidaciones y el incentivo de los proveedores de dispositivos al poder mejorar su flujo de efectivo evitando el desabastecimiento de computadoras para el proyecto (ecosistema del proyecto involucra varios actores). Es preciso indicar que, si bien se realizó el ejercicio a solicitud, este no es un factor crítico a considerar, dado el fin último del fondo.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

- XXII.** Las medidas de ajustes, pretenden por tanto incrementar la velocidad de incorporación de nuevos hogares, al presentarse un incremento en la confianza de los proveedores de equipos con relación a los pagos que reciben de los operadores de telecomunicaciones. Por otra parte, la imagen del programa mejoraría considerablemente, debido a que los hogares percibirían un cambio positivo en el suministro de las prestaciones del PHC.
- XXIII.** Las modificaciones propuestas, son necesarias para proteger el espíritu del fondo y garantizar el máximo impacto del proyecto en beneficio de los habitantes, en aras de cumplir de una mejor forma con la satisfacción del interés público que se debe llevar a cabo por medio de la ejecución de los recursos del Fondo, así como para facilitar el proceso de Administración del Programa y el proceso de adopción por parte de las familias al programa.

Por tanto, de acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho, las justificaciones correspondientes y los oficios de la Dirección General de FONATEL, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones,

**ACUERDA:**

**PRIMERO:** dar por recibido el oficio 01530-SUTEL-DGF-2017 del 20 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel remite al Consejo un informe con la propuesta de ajustes del Programa de Hogares Conectados.

**SEGUNDO:** solicitar al Fiduciario que, previo acuerdo con los proveedores de servicios de telecomunicaciones del Programa Hogares Conectados (PHC), valore la procedencia de modificar las cláusulas Novena y Décima de los contratos para "Proveer Servicios de Internet Fijo, así como un dispositivo a los beneficiarios del Programa Hogares Conectados con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones", para que se lean de la siguiente forma:

*"CLÁUSULA NOVENA: AMORTIZACIÓN DEL DISPOSITIVO. El Fiduciario pagará al Proveedor la totalidad del precio en dólares del dispositivo en la primera liquidación presentada una vez se suscriba en el hogar beneficiario el contrato respectivo y con base en la información de dispositivos entregados a los beneficiarios que se incluya en el Informe Mensual de Ejecución del Programa."*

*"CLÁUSULA DÉCIMA: LIQUIDACIONES. El Fiduciario pagará en dólares al Proveedor la totalidad del precio del dispositivo en un solo tracto con la primera liquidación aprobada donde se incorpore el hogar beneficiado."*

**TERCERO:** Solicitar al Fiduciario que valore la procedencia de ajustar el párrafo segundo del Apartado 4.2 SOLICITUD DE LIQUIDACIONES del Manual de Lineamientos Operativos, para que se lea de la siguiente forma:

*"Respecto al dispositivo para el uso del internet, el Fiduciario pagará la totalidad del precio en un solo tracto, en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en la liquidación respectiva"*

**CUARTO:** Solicitar al Fiduciario que, valore el costo de oportunidad unitario del precio del dispositivo entre el pago en doce cuotas versus en una cuota, y obtener un ajuste en el precio.

**QUINTO:** Solicitar al Fiduciario, que valore la procedencia de modificar para eliminar el párrafo noveno del Apartado 4.2 del Manual de Lineamientos Operativos, a saber:

*"Posterior a los 12 pagos por el dispositivo, las cuotas restantes que siga cancelando el beneficiario, deben liquidarse con una Nota de Crédito, esto para que el Fideicomiso lo descuenta de los pagos siguientes al proveedor del servicio"*

**SEXTO:** En seguimiento al acuerdo 039-007-2017 de la sesión 007-2017 del 2 de febrero del 2017, notificado mediante oficio 01420-SUTEL-SCS-2017:



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

- a. Solicitar al Fiduciario la contratación de un recurso para la administración de la plataforma virtual del PHC, según las tareas señaladas en el numeral 3.2 del informe de la Dirección General de Fonatel 01530-SUTEL-DGF-2017, así como el perfil y la figura de contratación que éste determine más conveniente.
- b. Solicitar al Fiduciario la contratación de un recurso para que colabore en la realización de las tareas administrativas asociadas a la gestión del PHC, según las tareas señaladas en el numeral 3.1 del presente informe, así como el perfil y la figura de contratación que éste determine más conveniente.

**NOTIFIQUESE**

**4.4. Informe anual de gestión de Fonatel para el año 2016.**

A continuación, el señor Presidente somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el oficio 01440-SUTEL-DGF-2017, del 17 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel remite el informe anual de la administración del Fondo Nacional de las Telecomunicaciones (FONATEL), año 2016.

Sobre el particular, el señor Humberto Pineda Villegas brinda una explicación, dentro del cual destaca que este informe se presenta en atención a lo establecido en el artículo 40 de la Ley General de Telecomunicaciones que establece la obligatoriedad de la rendición de cuentas de FONATEL.

Señala que el informe debe contener los principales logros y resultados obtenidos durante el año 2016, en el que se incluye el nivel de avance, las acciones estratégicas y el estado del patrimonio del Fondo, un estado de situación de la administración del Fondo Nacional de las Telecomunicaciones y de la ejecución del Plan Anual de Proyectos y Programas para el año 2016 y la inclusión de anexos tales como: el Plan Anual de Proyectos y Programas 2016 y los Informes semestrales I-2016 y II-2016.

Adicionalmente, agrega, se debe incluir el informe de estados financieros auditados del Fideicomiso que se encuentra en etapa de elaboración, una vez que se cuente con él, se incorporarán al informe anual integral para ser remitido a la Asamblea Legislativa.

Destaca que el informe lleva la siguiente estructura: Introducción, resultados de la ejecución de los Programas 2016, Estado de situación y avances de los Programas y Proyectos 2016, gestión de riesgos generales y específicos de los Programas y proyectos, resultados financieros de la administración de FONATEL al cierre del 2016, hacia adelante: Plan anual de programas y proyectos 2017 (PAPyP), administración de FONATEL: Dirección General de FONATEL y estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2015.

El señor Gilbert Camacho Mora hace ver la importancia de que al igual que en informes anteriores, éste sea revisado por las funcionarias Xinia Herrera Durán y Rosemary Serrano Gómez, Asesoras del Consejo, en el entendido de que las observaciones del caso las harán del conocimiento de la Dirección de FONATEL para su valoración e incorporación.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en las sugerencias hechas en esta oportunidad, resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 010-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 01440-SUTEL-DGF-2017, del 17 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel remite el informe anual de la administración del Fondo Nacional de las Telecomunicaciones (FONATEL), año 2016.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

2. Solicitar a las Asesoras del Consejo Xinia Herrera Durán y Rosemary Serrano Gómez que lleven a cabo una revisión del informe anual de la administración del Fondo Nacional de las Telecomunicaciones (FONATEL), año 2016, en el entendido de que las observaciones del caso las harán del conocimiento de la Dirección de FONATEL para su valoración e incorporación.
3. Solicitar al Área de Comunicación que, en coordinación con la Dirección General de Fonatel, elabore la diagramación del informe.

**NOTIFÍQUESE**

**ARTÍCULO 5**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

**5.1. Reiteración de recomendaciones para la apertura de proceso administrativo para la eventual aplicación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, por posibles incumplimientos de la empresa TV de San José UHF, S. A.**

Seguidamente, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema presentado por la Dirección General de Calidad, referente a la reiteración de las recomendaciones para la apertura del proceso administrativo para la eventual aplicación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, por posibles incumplimientos de la empresa TV de San José UHF, S. A.

Se da lectura al oficio 01084-SUTEL-DGC-2017, del 06 de febrero del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo un detalle de la información previamente remitida al Poder Ejecutivo que evidencia una serie de incumplimientos en el uso de las frecuencias de los canales de televisión 56, 58 y 60, aspectos que desde la perspectiva de esta Superintendencia ameritan la valoración de la apertura de un procedimiento administrativo en el que, de demostrarse la responsabilidad del concesionario, permita al Poder Ejecutivo aplicar lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, respecto a la posible recuperación de los citados canales concesionados a la empresa TV San José UHF, S. A.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien brinda una explicación sobre los principales hechos y aspectos contenidos en el informe, que demuestran la existencia de indicios que justifican la recomendación de apertura del citado procedimiento administrativo.

Detalla los antecedentes del caso, el trámite brindado a cada etapa de la investigación, así como información relativa a los resultados de las mediciones efectuadas, en porcentaje de cobertura para los últimos tres años, los cuales justifican la necesidad de iniciar del procedimiento administrativo para la eventual aplicación de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642.

Por otra parte, se refiere al tema del pago del canon del espectro TV San José UHF, S. A. y señala que a la fecha, no consta el pago de para ninguno de los periodos que le corresponden y señala lo relativo a esa condición de morosidad.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones con respecto a la apertura del procedimiento solicitado, con base en la información del oficio 01084-SUTEL-DGC-2017, del 06 de febrero del 2017 y la explicación que brinda el señor Fallas Fallas sobre el tema, luego de lo cual el Consejo resuelve por unanimidad:

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**
**ACUERDO 011-016-2017**

- a) Dar por recibido y acoger el oficio 01084-SUTEL-DGC-2017, de fecha 06 de febrero del 2017, relacionado con el seguimiento respecto al progreso de la eventual recuperación de frecuencias relacionadas con la empresa TV de San José UHF, S. A., canales de frecuencias 56, 58 y 60.
- b) Reiterar al Poder Ejecutivo la necesidad de la apertura de los procedimientos administrativos relacionados con la posible recuperación de los canales 56, 58 y 60, otorgados a la empresa TV de San José UHF S.A., al amparo del artículo 22 de Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, lo cual contribuya al fiel cumplimiento de los objetivos y principios establecidos por el ordenamiento vigente en telecomunicaciones, en especial la *optimización de los recursos escasos*.
- c) Remitir el oficio 01084-SUTEL-DGC-2017, de fecha 06 de febrero del 2017 al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones), para el trámite que corresponde.

**NOTIFIQUESE**
**5.2. Borrador de respuesta a la solicitud de aclaraciones presentadas por parte de la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A., a la Licitación Pública Internacional 2016LI-000002-SUTEL.**

Para continuar con el orden del día, el señor Camacho Mora somete a consideración del Consejo el borrador de respuesta a la solicitud de aclaraciones presentadas por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A. a la Licitación Pública Internacional 2016LI-000002-SUTEL. Sobre el caso, se conoce el oficio 1489-SUTEL-DGC-2017, del 17 de febrero del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta la propuesta para atender las consultas planteadas.

El señor Fallas Fallas explica cada una de las interrogantes planteadas y la propuesta de respuesta para cada una de ellas y con base en lo anterior, indica que la recomendación de la Dirección a su cargo es que el Consejo apruebe la propuesta conocida en esta oportunidad.

Indica que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se solicita al Consejo adoptar el respectivo acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Analizado el tema, con base en la información del oficio 01489-SUTEL-DGC-2017 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo acuerda por unanimidad:

**ACUERDO 012-016-2017**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 01489-SUTEL-DGC-2017, del 17 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo la propuesta de respuesta para atender las consultas planteadas por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. a la Licitación Pública Internacional 2016LI-000002-SUTEL, "*Concesión para el uso y explotación del espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante implementación de IMT*".
2. Remitir a Claro CR Telecomunicaciones, S. A. el oficio 01489-SUTEL-DGC-2017 citado en el numeral anterior, con el propósito de dar respuesta a las consultas presentadas.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFIQUESE**

**5.3. Remisión de Decisión Inicial para proyecto de adquisición de reportes sobre desempeño del servicio de Internet móvil utilizando aplicaciones instalada en los terminales de los usuarios.**

El señor Camacho Mora presenta para valoración del Consejo la propuesta de Decisión Inicial para el proyecto de adquisición de reportes sobre el desempeño del servicio de internet móvil, utilizando aplicaciones instalada en los terminales de los usuarios.

Al respecto, se conoce el oficio 01480-SUTEL-SGC-2017, del 17 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo la propuesta que se indica, la cual se elaboró atendiendo los resultados obtenidos en el año 2016 con el proyecto "Reportes del estado de Internet móvil en Costa Rica desde la perspectiva de los usuarios finales", el cual se contrató mediante la licitación abreviada 2016LA-000011-SUTEL.

Explica el señor Fallas Fallas los antecedentes del proyecto, el cual fue aprobado por el Consejo mediante acuerdo 010-051-2016, de la sesión ordinaria 051-2016, celebrada el 14 de setiembre de 2016, aprobado también por la Junta Directiva de ARESEP mediante acuerdo 05-51-2016 del 26 de setiembre de 2016, y aprobado además por la Contraloría General de la República mediante oficio 15208 (DFOE-IFR-0554) de fecha 17 de noviembre de 2016. Agrega que el proyecto está incluido en el Plan Operativo Institucional 2017 como "Q-1 Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas", el cual se encuentra alineado con el Plan Estratégico de SUTEL, en específico con el objetivo estratégico número 2: *Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*; el cual fue debidamente presupuestado.

Menciona que esa iniciativa constituye un complemento importante a las mediciones de calidad de servicio tradicionalmente efectuadas por la Dirección General de Calidad, pues proporciona un esquema de evaluación con un enfoque más orientado al usuario final, siendo que los datos obtenidos de los propios aparatos terminales son lo más cercano con que se cuenta a la experiencia de calidad de servicio experimentada por los usuarios.

Agrega que la publicación de este tipo de reportes, corresponde con las técnicas más utilizadas por los reguladores de servicios de telecomunicaciones a nivel internacional para informar al público sobre la calidad de esos servicios, a través de una estrategia de transparencia, en las que se efectúan mediciones de desempeño de los servicios a nivel nacional para los distintos operadores y proveedores y se publican los resultados de dichas evaluaciones, de forma tal que el público en general cuente con información certera sobre la calidad de un servicio específico, lo que a su vez le permite a los usuarios finales tomar decisiones de consumo informadas.

La relevancia de la mecánica del proyecto radica en que son los mismos usuarios del servicio quienes, a través de sus propios aparatos telefónicos, proporcionan información sobre el desempeño de los servicios móviles de Internet que tienen contratados, lo cual permite conocer la calidad de servicio tal y como la perciben en su uso cotidiano y constituye una perspectiva valiosa que complementa las evaluaciones de calidad que efectúa la propia Superintendencia utilizando sus propios equipos de medición.

Analizada la propuesta de decisión inicial conocida en esta ocasión, con base en la información del oficio 01614-SUTEL-DGC-2016, del 21 de febrero del 2016 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo aprueba por unanimidad:

**ACUERDO 013-016-2017**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 01480-SUTEL-DGC-2017, del 17 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo la propuesta de Decisión Inicial para el

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

"Proyecto de adquisición de reportes sobre el desempeño del servicio de internet móvil, utilizando aplicaciones instalada en los terminales de los usuarios", de acuerdo con los términos de la licitación abreviada 2016LA-000011-SUTEL, el cual contiene la justificación debidamente motivada de la contratación requerida, así como una propuesta del oficio que deberá remitir la Presidencia del Consejo a la Proveeduría Institucional.

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Contratación Administrativa (LCA) y el 8 de su Reglamento (RLCA) y al amparo de establecido en el punto 3.3 del "Procedimiento Interno para la Adquisición de Bienes y Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones" aprobado en la sesión 029-041-2012 del 4 de julio de 2012, se remite para la valoración y respectivo trámite la Decisión Inicial para el "Proyecto de adquisición de reportes sobre el desempeño del servicio de internet móvil, utilizando aplicaciones instalada en los terminales de los usuarios", el cual contiene la justificación debidamente motivada de la contratación requerida, de conformidad con lo siguiente:

**"(1) Justificación**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e), y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, así como lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (en adelante RPCS), publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la calidad y prestación de los servicios de telecomunicaciones, por lo tanto y con el fin de contar con una mayor cantidad de elementos e insumos para el cumplimiento de sus obligaciones, la SUTEL requiere contratar la recolección y procesamiento de datos y la elaboración de informes de desempeño sobre el servicio de Internet móvil de Costa Rica, con datos recopilados a través de aplicaciones (app) instaladas en los terminales móviles de los usuarios. Dicho informe debe incluir información sobre el desempeño de las redes de los tres operadores de servicios móviles de Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbí), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro). Igualmente se requiere la publicación en un sitio WEB de dichos informes de desempeño.

Lo anterior con el fin de contar con un estudio técnico sobre el desempeño del servicio de Internet móvil brindado por los operadores, y sobre parámetros generales del servicio móvil, como cobertura, efectuado por un tercero independiente y que utilice como base información proporcionada directamente por los usuarios finales del servicio, a fin de tener una visión estadística del comportamiento del servicio tal y como lo experimentan los usuarios desde sus propios aparatos terminales, es decir, desde la perspectiva directa del usuario final.

En el año 2016, mediante la licitación 2016LA-000011-SUTEL, se realizó una contratación para adquirir dos reportes con base en datos recolectados mediante aplicaciones móviles, y los productos obtenidos fueron de entera satisfacción para la SUTEL. Los buenos resultados obtenidos con dicha contratación sentaron las bases para el establecimiento de una nueva forma de regulación y empoderamiento de los usuarios mediante la generación de reportes de calidad de servicio utilizando herramientas colaborativas; tal es así que este proyecto se incluyó en el Plan Anual Operativo de la Dirección General de Calidad. Estos buenos resultados y la experiencia adquirida, permiten plantear ahora un proyecto similar, pero con un tiempo de vida mayor y asegurar que la SUTEL cuente con este tipo de herramientas durante al menos los próximos 4 años.

**(2) Procedimiento de Contratación Administrativa por utilizar**

La necesidad anteriormente descrita será satisfecha mediante una Licitación Pública Internacional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa, Ley N° 7494, y el artículo 91 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

**(3) Descripción del objeto de la contratación**

Mediante esta licitación se requiere contratar la recolección y procesamiento de datos y la elaboración de reportes de desempeño sobre el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles de Costa Rica, los cuales deben elaborarse a partir de datos recopilados a través de alguna aplicación (app) instalada en los terminales móviles de los usuarios y deben incluir datos de las redes de los tres operadores de servicios móviles de Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbí), Telefónica de Costa Rica TC S.A.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

(Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro); así como la publicación en un sitio web de dichos informes de desempeño.

Los informes deben cumplir con los siguientes requisitos generales:

- i) Se requiere la adquisición de al menos dos informes anuales: el primero correspondiente a datos del primer semestre del año en evaluación y el segundo correspondiente a datos del segundo semestre del año en evaluación.
- ii) Los informes sobre la calidad del servicio recibida por los usuarios finales, deben enfocarse principalmente en el servicio de Internet móvil y reflejar el desempeño del servicio desde la perspectiva del usuario final, por lo cual estos informes deben estar basados en datos recopilados directamente de los dispositivos móviles – teléfonos inteligentes – de los usuarios del servicio de Internet móvil de modo que reflejen la experiencia de éstos.
- iii) Los informes deben contener un análisis comparativo del desempeño de los servicios de Internet móvil de los tres operadores de servicios en Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Köbi), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), y debe permitir la comparación de los resultados nacionales con los obtenidos por otros países de la región.
- iv) La recopilación de datos debe estar basada en el concepto de *crowdsourcing*, por lo que debe realizarse a través de una aplicación (*app*) instalada en los dispositivos móviles de los usuarios de los servicios de Internet móvil en Costa Rica; esto con el fin de garantizar que la información de desempeño que se obtenga sea fiel reflejo de la experiencia de cada usuario desde su propio aparato terminal.
- v) La aplicación para recopilar datos de los dispositivos móviles, debe ser utilizada por una cantidad suficiente de usuarios finales, de manera tal que se cuente con datos representativos para elaborar los informes de desempeño del servicio de Internet móvil.
- vi) Es importante recalcar que la SUTEL no está adquiriendo una *app* para realizar mediciones. La SUTEL únicamente está adquiriendo un servicio de elaboración de reportes con datos recolectados a partir de alguna *app* ya existente en el mercado.
- vii) De forma adicional a los informes del servicio de Internet móvil, la SUTEL requiere que el adjudicatario proporcione un sitio WEB en el cual se muestren los resultados obtenidos sobre un mapa de Costa Rica, de forma tal que los visitantes puedan visualizar los resultados en distintas áreas geográficas del país.
- viii) Con el objetivo de promover el uso de la *app* en Costa Rica, la SUTEL requiere que el adjudicatario agregue una funcionalidad adicional a la *app*, mediante la cual se incorpore un mensaje dirigido a los usuarios de Costa Rica, indicando que la Superintendencia de Telecomunicaciones ha contratado la elaboración de informes de calidad con el adjudicatario.

**(4) Recursos humanos y materiales para verificar la correcta ejecución del objeto del contrato**

Se cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para velar por la correcta ejecución de la contratación solicitada.

Los recursos económicos que se disponen para atender esta contratación están contemplados en "Servicios de Ingeniería", sub partida "5000-104-03-4-210-QP012017" (ver certificación adjunta) para la cual el proyecto del Plan Anual Operativo de la Dirección, denominado "Proyecto Q-1: Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas, cuyos recursos provienen del Superávit de Regulación" cuenta con un disponible de \$ 90 000 000,00 (noventa millones de colones exactos) para el año 2017, financiado con Superávit de Regulación. El costo estimado para la presente licitación es de \$ 150 000 (ciento cincuenta mil dólares estadounidenses) anuales.

La administración se reserva el derecho de prorrogar la presente licitación por hasta tres períodos anuales adicionales, para lo cual realizará las reservas presupuestarias que aseguren los recursos económicos para

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

la adquisición de los productos descritos en el objeto de la contratación.

**(5) Procedimientos de control que se aplicarán**

Por la naturaleza de la contratación, es necesario aplicar procedimientos de control específicos durante la ejecución de la misma, además se procederá a una revisión minuciosa del objeto para verificar que cumple con las especificaciones técnicas establecidas en el cartel.

**(6) Designación del administrador del contrato**

Los ingenieros Leonardo Steller Solórzano y Esteban Centeno Romero, ambos profesionales de la Dirección General de Calidad, serán los administradores del contrato por parte de la SUTEL, quienes en conjunto con el asesor legal designado para el presente contrato serán los responsables de responder las consultas que surjan en este concurso. Además se encargarán de verificar la correcta ejecución de la presente licitación, por lo cual darán su aprobación de que los productos se han recibido a satisfacción, previo al pago correspondiente y serán los encargados de recibir conforme las facturas correspondientes.

**(7) Plan Operativo Institucional y Programa de adquisiciones de bienes y servicios**

Esta contratación se realizará con el presupuesto inicial 2017, aprobado mediante oficio No. 15208 de la Contraloría General de la República (DFOE-IFR-0554), de fecha 17 de noviembre de 2016, y corresponde al *Proyecto Q-1: Adquisición de reportes sobre calidad de servicio con base en datos recopilados a través de herramientas colaborativas*, cuyos recursos provienen del Superávit de Regulación.

**(8) Límites específicos de Contratación Administrativa.**

Los límites generales de Contratación Administrativa del año 2016, establecidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-014-2016, publicada en el Alcance No. 28 a La Gaceta No. 41 del lunes 29 de febrero de 2016, en el cual se establece que la SUTEL se encuentra en el **estrato E**, lo que significa que los procedimientos estimados en **¢189.700.000,00 o más**, se realizarán por medio de **Licitación Pública**, que los estimados en igual o más de **¢19.700.000,00, pero menos de ¢189.700.000,00** se realizarán por medio de **Licitación Abreviada** y que los procedimientos estimados en **menos de ¢19.700.000,00** se tramitarán por medio de **Contratación Directa**.

*Por lo anteriormente indicado, este procedimiento deberá realizarse mediante **Licitación Pública**.*

**(9) Cumplimiento del artículo 42 de la Ley de Contratación Administrativa**

De conformidad con lo indicado en los artículos 42 y 45 de la Ley de Contratación Administrativa, se procede a fundamentar los siguientes criterios:

- a. *El cumplimiento de los requisitos previos de la contratación. Para tomar la decisión administrativa de promover el concurso, la administración deberá realizar los estudios suficientes que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con eficiencia y seguridad razonables.*

La licitación tiene como objetivo permitir que la SUTEL cuente con herramientas adicionales, en este caso particular herramientas colaborativas abiertas de tipo *crowdsourcing*, de cara al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 60, inciso i) y en el artículo 73 inciso k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593), así como lo establecido en el artículo 45 incisos 13 y 14 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642), en el sentido que la SUTEL debe fiscalizar el cumplimiento de los indicadores de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones e informar al usuario final de éstos servicios, para que cuente con mayor información de cara a sus decisiones de consumo.

Por lo anterior la finalidad de la licitación es contratar la recolección y procesamiento de datos y la elaboración de informes de desempeño sobre el servicio de Internet móvil de Costa Rica, los cuales deben elaborarse a partir de datos recopilados a través de alguna aplicación (*app*) instalada en los terminales móviles de los usuarios y deben incluir datos de las redes de los tres operadores de servicios móviles de Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad (Kölb), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) y

Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro); así como la publicación en un sitio *web* de dichos informes de desempeño.

Cabe resaltar que lo solicitado en la presente licitación constituye un requerimiento de la SUTEL en virtud de la necesidad que existe de contar con estudios técnicos complementarios a las demás labores de verificación de la calidad de los servicios que realiza la Dirección, que se obtengan a partir de datos recopilados directamente de los equipos terminales de los usuarios finales (por ejemplo teléfonos celulares), que en última instancia permitan conocer el desempeño del servicio tal y como es percibido por los propios usuarios a través de los teléfonos que utilizan para conectarse al servicio.

Lo anterior es posible a través de la adquisición de informes o reportes técnicos elaborados por empresas que son dueñas de los datos recopilados a través de aplicaciones (*app*) que los usuarios instalan voluntariamente en sus teléfonos y que utilizan para efectuar mediciones y evaluar la calidad del servicio que reciben por parte de los operadores o proveedores de servicios móviles.

De la experiencia acumulada por SUTEL en el estudio de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, el conocimiento de los sistemas de medición y evaluación existentes en la actualidad, y los buenos resultados obtenidos con la ejecución de la licitación anterior, 2016LA-000011-SUTEL, mediante la cual se contrataron productos similares a los requeridos en el presente proyecto, la Administración cuenta con la certeza suficiente de que los objetivos planteados para esta contratación serán alcanzados con eficiencia y seguridad razonables.

*b. El desarrollo, en el cartel, de un sistema de evaluación de las ofertas, orientado a que la administración escoja la oferta que satisfaga mejor el interés público. La administración deberá motivar en el expediente, la incorporación de otros factores de clasificación adicionales al precio, tales como plazo y calidad, entre otros, que en principio deberán regularse en cláusulas de requisitos de cumplimiento obligatorio.*

La metodología de evaluación especificada en el cartel de licitación es 100% precio, siendo que por la naturaleza del objeto no se realizarán adjudicaciones parciales.

La metodología de evaluación se ha definido de esta manera, por considerar que otros aspectos como experiencia, tiempos de entrega y calidad de los productos, deben cumplirse a cabalidad como parte de los requisitos de admisibilidad dispuestos en el cartel, siendo que el cumplimiento de estos aspectos es clave para el éxito del proyecto. Por tanto, una vez cumplidos los requisitos de admisibilidad establecidos por SUTEL, un sistema de evaluación basado en el precio constituye la forma idónea de valorar las ofertas que se reciban, maximizando así el beneficio para la Administración."

3. Aprobar la Decisión Inicial para el "Proyecto de adquisición de reportes sobre el desempeño del servicio de internet móvil, utilizando aplicaciones instalada en los terminales de los usuarios" y autorizar el trámite de un procedimiento licitatorio internacional para la contratación de los reportes mencionados durante el año 2017 y con la posibilidad de renovar el contrato por tres períodos anuales adicionales, con lo cual SUTEL podría contar con un total de cuatro años consecutivos de reportes, del 2017 al 2020.
4. Autorizar a la Unidad de Proveeduría de la Dirección General de Operaciones para que, conforme al artículo 10 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y, previa verificación del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 7 de la Ley de Contratación Administrativa y 8 de su reglamento dé inicio a los trámites que correspondan.

#### NOTIFIQUESE

#### 5.4. Recaudación del canon de reserva del espectro 2016 (pagadero en el 2017).

Continúa el señor Camacho Mora, quien presenta para valoración del Consejo el informe sobre los métodos



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

de recaudación y montos calculados para los concesionarios y permisionarios vigentes del espectro, para el canon de reserva del espectro 2016 (pagadero en el 2017).

Sobre el tema, se da lectura al oficio 01614-SUTEL-DGC-2016, del 21 de febrero del 2016, por medio del cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el informe de recaudación del canon de reserva del espectro 2016, pagadero en el 2017, con fecha límite del 15 de marzo del presente año, según lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642.

Al respecto, el señor Fallas Fallas menciona que el monto del canon se ajustó mediante el Decreto N° 38004-MICITT, publicado en el diario oficial La Gaceta N° 205 del 22 de octubre de 2015, en la suma de ₡2.567.089.809,00 (dos mil quinientos sesenta y siete millones ochenta y nueve mil ochocientos nueve colones exactos) y brinda un detalle de los métodos habilitados para realizar el pago del canon, mediante el uso del formulario D-176 "Declaración jurada del canon de reserva del espectro radioeléctrico - Ley N° 8642", que se encuentra disponible únicamente en las Administraciones Tributarias y en el sitio WEB de SUTEL, para los concesionarios y permisionarios del espectro radioeléctrico, en su condición de sujetos pasivos del canon de reserva del espectro y la utilización del portal "TRIBUNET" para realizar el procedimiento para domiciliación de cuentas bancarias para la realización de pago correspondiente.

Expone las principales consideraciones para el cálculo del canon y el detalle correspondiente a los montos por pagar por parte de los concesionarios y permisionarios vigentes, que son aquellos que cuentan con un título habilitante vigente al momento del cálculo del canon 2016 (pagadero en el 2017).

Luego de un intercambio de impresiones sobre el tema conocido en esta ocasión, con base en la información contenida en el oficio 01614-SUTEL-DGC-2016, del 21 de febrero del 2016 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo acuerda de manera unánime:

**ACUERDO 014-016-2017**

1. Dar por recibido y acoger el informe 01614-SUTEL-DGC-2016, del 21 de febrero del 2016, sobre la recaudación del canon de reserva del espectro 2016, pagadero en el 2017, con fecha límite del 15 de marzo del presente año, según lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642.
2. Autorizar a la Unidad Administrativa de Espectro para remitir a la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, las tablas 1 y 2 sobre los montos por pagar de los concesionarios y permisionarios del espectro, con el fin de que se incluyan los datos correspondientes en el portal TRIBUNET.
3. Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, como ente rector del sector de telecomunicaciones y considerando la importancia que reviste el canon de reserva del espectro para la consecución de las labores de gestión y control del espectro, brindar el apoyo para que se emita un recordatorio a los sujetos pasivos del canon de reserva del espectro, sobre la importancia de realizar un pago oportuno y las consecuencias en caso de no realizarlo.
4. Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, considerando que el Instituto Costarricense de Electricidad es el principal contribuyente del canon de reserva del espectro por la condición histórica de asignación de este recurso escaso, participar en una reunión conjunta con funcionarios de SUTEL y los jefes de dicha institución, con el fin de promover un mejor alineamiento entre el monto declarado y cancelado por ese operador y el estimado por esta Superintendencia.
5. Publicar un extracto del informe 01614-SUTEL-DGC-2016, del 21 de febrero del 2016 en el sitio WEB de SUTEL y en un diario de circulación nacional, con el propósito de informar a los concesionarios y permisionarios vigente del espectro respecto al pago del canon de reserva del espectro.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFIQUESE**

**ARTÍCULO 6**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS**

**6.1. Asignación de 3 números 800's para el servicio de cobro revertido al Instituto Costarricense de Electricidad.**

A continuación, el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo el oficio 1472-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017, mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el criterio técnico sobre la solicitud de asignación de recurso de numeración especial para el servicio de cobro revertido, numeración 800s, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

El señor Walther Herrera Cantillo se refiere a los principales antecedentes de la solicitud y concluye que de acuerdo con lo expuesto, se recomienda asignar al Instituto Costarricense de Electricidad la numeración solicitada mediante los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017) y 264-145-2017 (NI-01928-2017), recibidos el 13 y 15 de febrero de 2017, respectivamente.

Destaca que dada la urgencia de que el operador pueda contar a la brevedad con la numeración asignada, lo procedente es que de conformidad con lo establecido mediante numeral 2), Artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública, el acuerdo sea adoptado en firme.

Después de analizado el tema, con base en la información del oficio 1472-SUTEL-DGM-2017 y lo expuesto por el señor Herrera Cantillo, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 015-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 1472-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017 mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el criterio técnico sobre la solicitud de asignación de recurso de numeración especial para el servicio de cobro revertido, numeración 800s, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad
2. Aprobar la siguiente resolución:

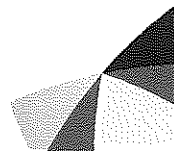
**RCS-062-2017**

**“ASIGNACION DE RECURSO NUMÉRICO PARA EL SERVICIO 800's DE COBRO REVERTIDO  
A FAVOR DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”**

**EXPEDIENTE I0053-STT-NUM-OT-00136-2011**

**RESULTANDO**

1. Que mediante los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017) y 264-145-2017 (NI-01928-2017) recibidos el 13 y 15 de febrero de 2017, respectivamente, el ICE presentó las siguientes solicitudes de asignación de numeración para servicios 800's de cobro revertido:



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

- Un (1) número 800-2667732 (800-COMPREG) para ser utilizado por el SUPERMERCADO COMPREBIEN S.A., según el oficio 264-123-2017 (NI-01781-2017)
  - Dos (2) números 800-7867532 (800-PUMPJEA) para ser utilizado por Quesada García Andrey y 800-2666767 (800-2666767) (800-BONOPMP) para ser utilizado por Salazar Hernández Víctor, según el oficio 264-145-2017 (NI-01928-2017).
2. Que mediante el oficio 01472-SUTEL-DGM-2017 del 17 de febrero de 2017, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual acredita que en estos trámites el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013; y emite su recomendación acerca de las solicitudes presentadas por el ICE.
3. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

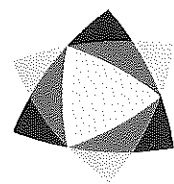
- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo 35187-MINAET) corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 01472-SUTEL-DGM-2017, indica que en estas solicitudes, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración, como también en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"(...)

2) **Sobre las solicitudes de los números especiales para la prestación del servicio de cobro revertido automático 800-2667732 (800-COMPREG), 800-7867532 (800-PUMPJEA) y 800-25625772 (800-BONOPMP).**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación de numeración 800 para servicio de cobro revertido.*

Nº 40124

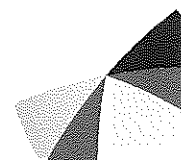


**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Folio anulado por falla de impresión.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Luis Alberto Cascante Alvarado', written over a horizontal line.

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

- Por la naturaleza de las solicitudes y del recurso de numeración objeto de éstas, en estos casos no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración, se solicita uno o algunos números a la vez, pero no bloques.
- Se tiene que las citadas solicitudes se relacionan con la petición de un cliente comercial que pretende obtener el servicio de telecomunicaciones correspondiente, por parte del ICE, según lo que consta en el siguiente cuadro:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	Nombre Cliente Solicitante
800	2667732	800-COMPRES	SUPERMERCADO COMPREBIEN S.A.
800	7867532	800-PUMPJEA	QUESADA GARCÍA ANDREY
800	2666767	800-BONOPMP	SALAZAR HERNÁNDEZ VICTOR

- Por consiguiente, al tener ya numeración asignada para los servicios de numeración 800's de cobro revertido y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, resulta solo necesario verificar la disponibilidad de los números 800-2667732, 800-7867532 y 800-25625772, solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados de la Sutel.
- El número 800-2667732, 800-7867532 y 800-25625772 se encuentra disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.

**3) Sobre las solicitudes de no hacer pública la información de la tercera columna correspondiente al # de Registro de Numeración en la página web de la Sutel:**

- El Instituto Costarricense de Electricidad solicita que la tercera columna denominada con el indicador "# Registro Numeración" (la cual corresponde al número real sobre el cual se está programando en el enrutamiento del número) de la tabla que se adjuntan en el Anexo 1 de los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017), visible a folio 9594 y oficio 264-145-2017 (NI-01928-2017), visible a folio 9621 no sean publicados en la página web de la Sutel.
- Verificados los argumentos que da el operador, se encuentra que las solicitudes están técnicamente justificadas en el tanto de darse públicamente esa información cualquier interesado podría efectuar la marcación directa del número que permite la facilidad del cobro revertido evadiendo los controles propios de la plataforma 800, los cuales pretenden garantizar el uso adecuado de esa numeración especial. De hacerse pública esta información, en efecto los clientes podrían llamar directamente al número de destino sin quedar registrado por la plataforma, con los consecuentes perjuicios para el operador que utiliza los números especiales.
- En consecuencia, se estima procedente acordar la no publicación de la información en la página electrónica de información de la Sutel, referente a los datos contenidos en la columna "# Registro Numeración" de la tabla que se adjuntan en el Anexo 1 de los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017), visible a folio 9594, 264-145-2017 (NI-01928-2017), visible a folio 9621 del expediente administrativo.
- Asimismo, se estima procedente la no publicación en la página electrónica de información institucional y en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, entendiéndose que se trata de la columna "# Registro Numeración" de la tabla que se adjunta en el Anexo 1 de los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017), visible a folio 9594, 264-145-2017 (NI-01928-2017), visible a folio 9621, para que esta no pueda ser visible al público.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones:**

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme a las solicitudes de los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017) y 264-145-2017 (NI-01928), visible a folio 9594 y folio 9621.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
22 de febrero del 2017

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	Nombre Cliente Solicitante
800	2667732	800-COMPREG	SUPERMERCADO COMPREBIEN S.A.
800	7867532	800-PUMPJEA	QUESADA GARCÍA ANDREY
800	2666767	800-BONOPMP	SALAZAR HERNÁNDEZ VICTOR

- Se recomienda no publicar la columna denominada "# Registro Numeración" de la tabla adjunta en el Anexo 1 que integran el oficio 264-123-2017 (NI-01781-2017), visible a folio 9594, y el oficio 264-145-2017 (NI-01928), visible a folio 9621, del Instituto Costarricense de Electricidad y en consecuencia no hacer pública la información en la página web de la Sutel referente al registro de numeración. Asimismo, se recomienda comunicar a la Jefatura del Registro Nacional de Telecomunicaciones que dicha información no podrá hacerse constar en la página electrónica públicamente.

(...)"

- VI.** Que la Sutel debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- VII.** Que de conformidad con los resultados y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta Sutel.
- VIII.** Que de igual forma, el Consejo coincide con la Dirección General de Mercados en cuanto a la solicitud de evitar la publicación de la columna denominada "# Registro Numeración" respecto a la información que aporta el ICE, por lo que se acoge el informe de dicha Dirección General igualmente en este extremo, ante el riesgo que existe de un uso inapropiado de la plataforma de los números 800, con lo cual se dispone no publicar dicha columna de la tabla que se adjunta en los Anexo 1 que integran los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017) y 264-145-2017 (NI-01928-2017), del ICE.

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo 35187-MINAET).

**EL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

1. Asignar al Instituto Costarricense de Electricidad, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	Nombre Cliente Solicitante
800	2667732	800-COMPREG	SUPERMERCADO COMPREBIEN S.A.
800	7867532	800-PUMPJEA	QUESADA GARCÍA ANDREY
800	2666767	800-BONOPMP	SALAZAR HERNÁNDEZ VICTOR

2. No hacer pública la columna denominada "# Registro Numeración" de la tabla adjunta en el Anexo 1 que integran los oficios 264-123-2017 (NI-01781-2017) y 264-145-2017 (NI-01928-2017), en la página electrónica de información que administra la Sutel referente al registro de numeración. Así mismo, comunicar a la Jefatura del Registro Nacional de Telecomunicaciones que dicha información

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

no podrá hacerse constar públicamente.

3. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración y el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la Sutel.
4. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
5. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
6. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-016-2015 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
7. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
8. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados al Instituto Costarricense de Electricidad, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la Sutel y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido. Para estos efectos, el ICE deberá poner a disposición de la Sutel la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar esta interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la Sutel.
9. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los clientes y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sutel.
10. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la Sutel, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.
11. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del Instituto Costarricense de Electricidad en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la Sutel, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

XVI de la resolución No RCS-590-2010.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días hábiles, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**6.2 Asignación de dos números 800's para el servicio de cobro revertido a CALL MY WAY NY, S. A**

Seguidamente, el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo el oficio 1470-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta el criterio técnico sobre la solicitud de asignación de recurso de numeración especial para el servicio de cobro revertido, numeración 800s, a favor de CALL MY WAY NY, S.A.

El señor Walther Herrera Cantillo se refiere a los principales antecedentes de la solicitud y concluye que de acuerdo con lo expuesto, se recomienda asignar a CALL MY WAY NY, S.A la numeración solicitada mediante el oficio 07\_CMW\_17 (NI-01666-2017), recibido el 10 de febrero de 2017.

Finalmente, hace ver que, dada la urgencia de que el operador pueda contar a la brevedad con la numeración asignada, lo procedente es que de conformidad con lo establecido mediante numeral 2), Artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública, el acuerdo sea adoptado en firme.

Después de analizado el tema, con base en la información del oficio 1470-SUTEL-DGM-2017 y lo expuesto por el señor Herrera Cantillo, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 016-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 1470-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017 mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el criterio técnico sobre la solicitud de asignación de recurso de numeración especial para el servicio de cobro revertido, numeración 800s, a favor de CALL MY WAY NY, S. A.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-063-2017**

**“ASIGNACION DE RECURSO NUMÉRICO PARA EL SERVICIO 800's  
DE COBRO REVERTIDO A FAVOR DE CALLMYWAY NY, S.A.”**

**EXPEDIENTE C0059-STT-NUM-OT-00140-2011**

**RESULTANDO**

1. Que mediante el oficio 07\_CMW\_17 (NI-01666-2017) recibido el 10 de febrero de 2017, la empresa CallMyWay NY, S.A., presentó la siguiente solicitud de asignación de recurso numérico, servicios 800's de cobro revertido:
  - Dos (2) números: 800-7377266 (800-SERRANO) y 800-7262427 (800-RANCHCR) para ser



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

utilizado por la empresa Importaciones Compuval CR SRL., y en caso que no se encuentre disponible el número 800-7377266, se asigne en el siguiente orden el número disponible: 800-8226727 o 800-0082267 y para el número 800-7262427 se asigne en el siguiente orden el número disponible: 800-0072624.

2. Que mediante el oficio 01470-SUTEL-DGM-2017 del 17 de febrero de 2017, la Dirección General de Mercados rindió informe mediante el cual acredita que en este trámite el operador CallMyWay NY, S.A. ha cumplido con los requisitos exigidos, tanto en el Plan Nacional de Numeración como en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013; y emite su recomendación acerca de la solicitud presentada por el operador CallMyWay NY, S.A.
3. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Sutel debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo 35187-MINAET), corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el diario oficial La Gaceta, número 9 del 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013, el Consejo de la Sutel dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 01470-SUTEL-DGM-2017, indica que en estos casos el operador CallMyWay NY, S.A., ha cumplido con los requisitos exigidos, tanto en el Plan Nacional de Numeración como en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"(...)

2. **Sobre la solicitud de los números especiales para la prestación del servicio de cobro revertido: 800-7377266 (800-SERRANO) y 800-7262427 (800-RANCHCR).**
  - *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación de numeración 800 para el servicio de cobro revertido.*
  - *Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de ésta, en este caso no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita uno o varios números a la vez y no en bloques.*

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

- Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición de un cliente comercial que pretende obtener el servicio de telecomunicaciones correspondiente, por parte del operador CallMyWay NY, S.A., según lo que consta en el siguiente cuadro:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	Nombre Cliente Solicitante
800	7377266	800-SERRANO	IMPORTACIONES COMPUVAL CR SRL.
800	7262427	800-RANCHR	IMPORTACIONES COMPUVAL CR SRL.

- Al contar con numeración asignada para el servicio de cobro revertido y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, solo resulta necesario verificar la disponibilidad de los números: 800-7377266 (800-SERRANO) y 800-7262427 (800-RANCHR) solicitados, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados.
- De dicha verificación, se tiene que los números 800-7377266 (800-SERRANO) y 800-7262427 (800-RANCHR) se encuentran disponibles, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones:**

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda la asignación a favor del operador CallMyWay NY, S.A., cedula jurídica 3-101-334658, la siguiente numeración:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	Número Registros	Nombre Cliente Solicitante
800	7377266	800-SERRANO	40004297	IMPORTACIONES COMPUVAL CR SRL.
800	7262427	800-RANCHR	40004298	IMPORTACIONES COMPUVAL CR SRL.

(...)"

- VI.** Que la Sutel debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- VII.** Que de conformidad con los resultados y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al operador CallMyWay NY, S.A., acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta Superintendencia.

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo 35187-MINAET).

**EL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

1. Asignar al operador CallMyWay NY, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-334658, la siguiente numeración:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	Número Registros	Nombre Cliente Solicitante
800	7377266	800-SERRANO	40004297	IMPORTACIONES COMPUVAL CR SRL.
800	7262427	800-RANCHR	40004298	IMPORTACIONES COMPUVAL CR SRL.

2. Apercibir al operador CallMyWay NY, S.A., que debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y de toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración y el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la Sutel.
3. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
4. Apercibir al operador CallMyWay NY, S.A., que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
5. Apercibir al operador CallMyWay NY, S.A., que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-016-2015 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
6. Apercibir al operador CallMyWay NY, S.A., que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados al operador CallMyWay NY, S.A. con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la Sutel y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. Apercibir al operador CallMyWay NY, S.A., que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los cliente y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y a lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sutel.
9. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la Sutel, se procederá a recuperar del recurso numérico asignado y/o a la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.
10. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del operador CallMyWay NY, S.A., en

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la Sutel, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días hábiles contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE****6.3. Justificación de participación en el "Foro Regional de la UIT sobre economía y finanzas de las telecomunicaciones/ TICs para América Latina y el Caribe y reunión del grupo SG3RG-LA".**

Para continuar, el señor Presidente somete a consideración del Consejo el oficio 1447-SUTEL-DGM-2017, del 16 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Mercados solicita autorización para la participación de la funcionaria Laura Molina Montoya en el evento denominado "Foro Regional de la UIT sobre economía y finanzas de las telecomunicaciones/ Tics para a América Latina y el caribe, y la reunión del grupo SG3RG-LA", impartido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que se realizará del 6 al 10 de marzo del 2017, en Puerto España, Trinidad y Tobago.

Interviene el señor Herrera Cantillo Cantillo, quien señala que el propósito del Foro Regional sobre Economía y Finanzas de las Telecomunicaciones/TIC se centra en los aspectos económicos y financieros de los servicios de telecomunicaciones. Los participantes están invitados a hacer presentaciones o participar como panelistas para ilustrar la situación de sus países en los temas a tratarse, con el fin de promover el diálogo y el intercambio de experiencias entre los participantes.

Añade que el Foro provee una oportunidad de diálogo de alto nivel entre los miembros de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y su oficina de desarrollo, sirviendo como plataforma para realizar una evaluación de las orientaciones estratégicas que puedan tener un impacto en el plan de dicha oficina.

Agrega que de acuerdo con lo indicado en la invitación de la UIT, este año la reunión del grupo GRCE3-LAC se centrará durante el día 6 de marzo en el desarrollo del Foro Regional de Normalización para la reducción de la disparidad en materia de normalización. Adicionalmente, a partir del día 6 hasta el día 10 de marzo, se llevará a cabo la reunión del Grupo Regional de la Comisión de Estudio 3 para América Latina y el Caribe (SG3RG-LAC) de la oficina de Normalización de las Telecomunicaciones (UIT-T), grupo en el que los funcionarios de la Dirección General de Mercados son participantes activos de los proyectos y reuniones de seguimiento desde el año 2011. Dicha sesión de discusión es de esencial importancia para promover el diálogo e intercambio de experiencias entre los participantes, así como para coordinar los proyectos que cada grupo de países tiene a su cargo.

Igualmente, señala que los temas que se analizarán en dicha reunión son los siguientes: Impacto económico de las OTTs, definición de mercados relevantes e identificación de operadores con poder significativo de mercado, roaming internacional, servicios móviles financieros, big data, conectividad internacional a Internet, impacto económico por precios espectro y demás temas económicos regulatorios propuestos por los países miembros.

Agrega que se considera relevante la participación de la funcionaria Molina Montoya en esta actividad, en vista de las labores que desempeña y que forman parte de los proceso, tales como: la modelización de costos, particularmente en el caso de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, la revisión y

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

definición de los mercados relevantes, y la revisión del funcionamiento de los mercados regulados y las metodologías tarifarias.

Aclara que la asistencia al Foro y a la reunión del Grupo Regional de la Comisión de Estudio (SG3RG-LAC) es gratuita, es decir, no posee costos de inscripción por lo que para esta actividad solamente se debe incurrir en los costos de los tiquetes y en viáticos por persona.

Por último, agrega el señor Herrera Cantillo, dada la cercanía de las fechas donde se llevará a cabo la actividad, lo procedente es que de conformidad con lo establecido mediante numeral 2), Artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública, el acuerdo sea adoptado en firme.

Después de analizado el tema, con base en la información del oficio 1447-SUTEL-DGM-2017 y lo expuesto por el señor Herrera Cantillo, el Consejo resuelve por unanimidad

**ACUERDO 017-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 1447-SUTEL-DGM-2017, del 16 de febrero del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Mercados solicita autorización para la participación de la funcionaria Laura Molina en el "Foro Regional de la UIT sobre economía y finanzas de las telecomunicaciones/ Tics para a América Latina y el caribe, y la reunión del grupo SG3RG-LA", impartido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que se va a realizar del 6 al 10 de marzo del 2017, en Puerto España, Trinidad y Tobago.
2. Trasladar a la Dirección General de Operaciones el oficio 1447-SUTEL-DGM-2017, del 16 de febrero del 2017, citado en el numeral anterior, con el propósito de que se efectúen los cálculos que correspondan para cubrir los gastos en que se incurra con la participación de un funcionario de la Dirección General de Mercados en dicho evento y lo someta a consideración del Consejo en la próxima sesión.

**ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE**
**6.4 Investigación denuncia TELECABLE contra Condominio AVICENIA ICE por presuntas prácticas monopolísticas relativas**

A continuación, el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo el oficio 1477-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017 mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada los resultados del análisis a la denuncia interpuesta por la empresa TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A. (en adelante TELECABLE), contra el Condominio AVICENIA.

El señor Walther Herrera Cantillo se refiere a los principales antecedentes del caso. Señala que el 08 de febrero de 2017, mediante escrito NI-1579-2017, el señor Gerardo Antonio Chacón Chaverri en su condición de Representante Legal de Telecable presentó formal denuncia por la supuesta existencia de un acuerdo de exclusividad entre el Condominio Avicenia, dirección 1 kilómetro al sur y 50 metros al sur del WalMart de Heredia, entrada a mano derecha, y un operador de telecomunicaciones para la presunta prestación exclusiva de servicios de telecomunicaciones por este operador en dicho condominio

Pese a que Telecable alega que presuntamente el Condominio Avicenia podría estar cometiendo una práctica monopolística relativa, lo cierto es que es necesario realizar una investigación preliminar amplia a efectos de recabar indicios suficientes para precisar cuál es la presunta práctica que se denuncia, así como los presuntos autores responsables de la misma

La recomendación de la Dirección General de Mercados es que se realice una investigación preliminar por

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

los hechos denunciados por Telecable, a fin de recabar información adicional para determinar si es procedente o no iniciar un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio o de cualquier otra naturaleza por los hechos denunciados mediante escrito del 08 de febrero de 2017

Después de analizado el tema, con base en la información del oficio 1477-SUTEL-DGM-2017 y lo expuesto por el señor Herrera Cantillo, el Consejo resuelve por unanimidad

**ACUERDO 018-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 1477-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017 mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada los resultados del análisis a la denuncia interpuesta por la empresa TELECABLE ECONÓMICO TVE, S. A., contra el Condominio AVICENIA.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-064-2017**

**“DILIGENCIAS DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR Y DESIGNACIÓN DEL ÓRGANO DIRECTOR PARA ANALIZAR LOS HECHOS DENUNCIADOS POR TELECABLE ECONÓMICO TVE, S. A.”  
EXPEDIENTE “T0046-STT-MOT-PM-00496-2017”**

**RESULTANDO**

1. Que el 08 de febrero de 2017 mediante escrito sin número (NI-1579-2017) el señor Gerardo Antonio Chacón Chaverri en su condición de Representante Legal de TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A. presentó formal denuncia por la supuesta existencia de un acuerdo de exclusividad entre el Condominio Avicenia, sita del 1 kilómetro al sur y 50 metros al sur del WalMart de Heredia, entrada a mano derecha , y un operador de telecomunicaciones para la presunta prestación exclusiva de servicios de telecomunicaciones por este operador en dicho condominio (folios 002 al 004).
2. Que mediante oficio 1477-SUTEL-DGM-2017 del 13 de febrero del 2017 la Dirección General de Mercados presentó ante este Consejo su “Informe de recomendación de iniciar diligencias de investigación preliminar y designación del órgano de investigación preliminar para investigar los hechos denunciados por TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A.
3. Que se han llevado a cabo las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

- I. Que conforme el artículo 60 inciso k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, es una obligación fundamental de la SUTEL conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- II. Que los artículos 65 de la Ley General de Telecomunicaciones y 174 de su Reglamento disponen que a la SUTEL le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima. Asimismo, establece que para determinar la infracciones y sanciones se aplicará el procedimiento administrativo ordinario previsto en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, y sus reformas.
- III. Que el artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone en lo que corresponde que “[l]a Sutel tendrá la competencia exclusiva para conocer de oficio o por denuncia, así como para corregir y sancionar,

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

*cuando proceda, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones”.*

- IV. Que de conformidad con el numeral 33 inciso 31 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo de la SUTEL le corresponde corregir y sancionar las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- V. Que el mismo Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) en sus artículos 43 y 44 inciso e) dispone que corresponde a la Dirección General de Mercados la recepción, tramitación y recomendación sobre los conflictos de competencia así como evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.
- VI. Que el artículo 30 del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones indica que *“con el fin de determinar si existen indicios fundados que justifiquen el inicio de un procedimiento formal de investigación, la Sutel podrá ordenar previamente, cuando lo estime pertinente, una investigación preliminar de los hechos”.*
- VII. Que en virtud de lo anterior, de previo al inicio del procedimiento administrativo, existe la posibilidad de que la SUTEL ordene realizar una investigación preliminar, con el objetivo de establecer la procedencia del respectivo procedimiento.
- VIII. Que la investigación preliminar se define *“(…) como aquella labor facultativa de comprobación desplegada por la propia administración pública de las circunstancias del caso concreto para determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción para identificar a los presuntos responsables de esta o recabar elementos de juicio que permiten efectuar una intimación clara, precisa y circunstanciada. En suma, la investigación preliminar permite determinar si existe mérito suficiente para incoar un procedimiento administrativo útil (...). Este trámite de información previa tiene justificación en la necesidad de eficientar y racionalizar los recursos administrativos, para evitar su desperdicio y, sobre todo, para no incurrir en la apertura precipitada de un procedimiento administrativo”<sup>2</sup>.*
- IX. Que sobre la procedencia de esas diligencias previas, la Procuraduría General de la República, atendiendo al criterio expuesto al respecto por la Sala Constitucional en el Voto N° 2003-09125, señaló en la consulta N° C-082-2005 del 24 de febrero del 2005 en lo que interesa:

*“Sobre el particular, la Sala ha mantenido el criterio de que una correcta inteligencia del carácter y fundamentos del debido proceso exige admitir que, de previo a la apertura de un procedimiento administrativo en ocasiones es indispensable efectuar una serie de indagaciones preliminares, pues la Administración –con anterioridad a la apertura del expediente administrativo- podría requerir la realización de una investigación previa, por medio de la cual se pueda no solo individualizar al posible responsable de la falta que se investiga, sino también determinar la necesidad de continuar con las formalidades del procedimiento, si se encuentra mérito para ello. (...) Lo anterior constituye entonces una facultad del órgano administrativo competente, a fin de determinar si existe mérito o no para iniciar un proceso que tienda a averiguar la verdad real de los hechos objeto de las pesquisas y es cuando se ha abierto el procedimiento propiamente dicho, con la conformación del órgano Director, que surge el momento procesal oportuno donde el servidor investigado sí puede manifestarse sobre los cargos que le son atribuidos y en consecuencia, tener acceso a las piezas del expediente que le interesan, así como ser asistido por un abogado y poder presenciar la evacuación de la prueba testimonial y cualquier otra que se ordene y ante la cual puede ejercer su derecho de defensa. (...)”.*

- X. Que en suma, esta etapa está prevista como una competencia de la Administración Pública, que le

<sup>2</sup> Jinesta Lobo, Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo, Tomo III (Procedimiento Administrativo). San José, Costa Rica, Editorial Jurídica Continental, 2007 p.p. 302 y 303.

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

permite tomar una decisión mejor fundamentada en torno a si inicia o no un procedimiento administrativo y de ahí su importancia. Asimismo, esta etapa no constituye una simple recolección de indicios, pues lo que en ella se recabe podrá servir de base para formular la futura intimación e imputación de cargos en contra del investigado.

- XI.** Que el Órgano de Investigación Preliminar debe realizar varias gestiones para allegar al expediente suficientes elementos para que el Órgano Decisor determine con claridad las partes involucradas en los supuestos hechos denunciados, así como la conveniencia y necesidad de iniciar formalmente un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio.
- XII.** Que en este caso, pese a que TELECABLE alega que presuntamente el Condominio Avicenia podría estar cometiendo una práctica monopolística relativa, lo cierto es que es necesario realizar una investigación preliminar amplia a efectos de recabar indicios suficientes para precisar cuál es la presunta práctica que se denuncia, así como los presuntos autores responsables de la misma.
- XIII.** Que en virtud de lo anterior este Consejo de la SUTEL considera que es pertinente acoger la recomendación presentada por la DGM en su informe 1477-SUTEL-DGM-2017 y proceder a llevar a cabo la apertura de una investigación preliminar en relación con los hechos denunciados por TELECABLE.
- XIV.** Que a partir de las anteriores consideraciones,

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, el Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)

**EL CONSEJO DE LA  
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
 RESUELVE:**

1. **INICIAR** una investigación preliminar por los hechos denunciados por TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A. a fin de recabar información adicional para determinar si es procedente o no iniciar un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio o de cualquier otra naturaleza por los hechos denunciados mediante escrito del 08 de febrero de 2017 (NI-1579-2016).
2. **DESIGNAR** a Victoria Mercedes Rodríguez Durán, portadora de la cédula de identidad 1-1397-0604, abogada y funcionaria de la Dirección General de Mercados, para que se constituya en órgano de investigación preliminar, para lo cual regirá sus actuaciones por las disposiciones contenidas en Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 y su Reglamento, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, en las competencias establecidas en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (en adelante RIOF) y demás normativa de telecomunicaciones atinente. En el ejercicio de la actividad investigadora, el órgano de investigación preliminar estará facultado para contactar a las empresas y personas involucradas a fin de requerir los informes y documentos que considere necesarios; elaborar las actas correspondientes para ser incluidas en el expediente administrativo, así como realizar cualquier actuación que se estime necesaria y conveniente para cumplir con el propósito final perseguido, contando para ello con la autorización previa de este Consejo. Asimismo, de las



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

actuaciones desplegadas y los resultados de la investigación, deberá rendir un informe a este Consejo.

3. **DESIGNAR** a Deryhan Muñoz Barquero, portadora de la cédula de identidad N° 6-0328-0822, Economista, y a Josué Carballo Hernández, portador de la cédula de identidad N° 1-1162-0699, Ingeniero, ambos funcionarios de la Dirección General de Mercados, para que funjan como Asesores Técnicos del Órgano de Investigación Preliminar, para lo cual podrán acompañarlo en cualquier diligencia o acto que deba realizar en ejercicio de las potestades que le han sido conferidas, así como brindarle su criterio especializado con relación a cualquier cuestionamiento técnico que surja sobre la tramitación del presente asunto, tal y como lo disponen los artículos 103 del Código Procesal Contencioso Administrativo, Ley N° 8508 y 126 del Código Procesal Penal, Ley N° 7594.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 245 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución no procede ningún tipo de recurso administrativo, de conformidad con lo previsto en el artículo 343 y 345.1 de la Ley General de la Administración Pública

**NOTIFÍQUESE**
**6.5. Inscripción de Acuerdos de Acceso e Interconexión entre ESPH-Transdatelecom.**

Seguidamente el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo el oficio 1473-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017 mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el informe técnico a la primera adenda al contrato de acceso indirecto al bucle de fibra en redes FTTH punto multipunto suscrito entre la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE HEREDIA, S. A. (ESPH), y TRANSDATELECOM, S. A.

El señor Walther Herrera Cantillo se refiere a los principales antecedentes del caso. Señala que una vez analizado el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, suscritos por ESPH y TRANSDATELECOM y sin que otros operadores, proveedores y terceros interesados presentaran objeciones, se constata que se cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, por lo que la recomendación de la Dirección General de Mercados es que el Consejo ordene la respectiva inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

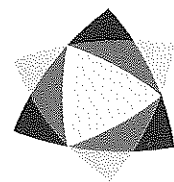
Después de analizado el tema, con base en la información del oficio 1473-SUTEL-DGM-2017 y lo expuesto por el señor Herrera Cantillo, el Consejo resuelve por unanimidad

**ACUERDO 019-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 1473-SUTEL-DGM-2017, de fecha 17 de febrero del 2017 mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el informe técnico a la primera adenda al contrato de acceso indirecto al bucle de fibra en redes FTTH punto multipunto suscrito entre la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S. A. y TRANSDATELECOM, S. A.
2. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-065-2017

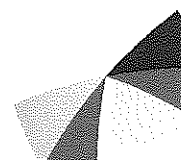
**“APROBACIÓN E INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE ACCESO INDIRECTO  
 AL BUCLE DE FIBRA EN REDES FTTH PUNTO MULTIPUNTO ENTRE  
 LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE HEREDIA S. A.  
 Y TRANSDATELECOM, S. A.”**



Folio anulado por falla de impresión.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and curves, positioned above the printed name.

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



---

**EXPEDIENTE E0068-STT-INT-01730-2016**

---

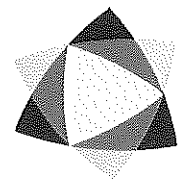
**RESULTANDO**

1. Que el día 10 de noviembre del 2016, mediante documento de ingreso NI-12395-2016, **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE HEREDIA S.A.** (en adelante **ESPH**) y **TRANSDATELECOM S.A.** (en adelante **TRANSDATELECOM**) remiten a esta Superintendencia en cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), el contrato de acceso indirecto al bucle de fibra en redes FTTH punto multipunto suscrito entre las Partes indicadas, para tramitar su aprobación e inscripción según se aprecia en folios 02 a 98 del expediente administrativo.
2. Que de conformidad con el artículo 63, inciso a) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta No.224 del 22 de noviembre del 2016, se confirió a los interesados, audiencia por el plazo de diez (10) días hábiles para presentar observaciones o impugnaciones al citado contrato, según se aprecia en folio 99 del expediente administrativo.
3. Que pasado el plazo conferido no constan objeciones ni observaciones al contrato.
4. Que atendiendo a sus obligaciones y potestades, la Dirección General de Mercados procedió a solicitar por oficio 09662-SUTEL-DGM-2016 del 21 de diciembre del 2016, modificaciones al Contrato suscrito entre **ESPH** y **TRANSDATELECOM** para que en un plazo de 10 días hábiles presentaran las modificaciones solicitadas, según se aprecia en folios 100 al 108 del expediente administrativo.
5. Que por escrito con NI-01705-2017 recibido el 10 de febrero de 2017, **ESPH** y **TRANSDATELECOM** remiten su primera adenda al contrato con las modificaciones solicitadas por la Dirección General de Mercados, según se aprecia en folios 109 al 115 del expediente administrativo.
6. Que mediante oficio 01473-SUTEL-DGM-2017 del 17 de febrero de 2017, la Dirección General de Mercados rinde su informe técnico.
7. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO****PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ACCESO E INTERCONEXION.**

- I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad de los Servicios Públicos, Ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios.
- II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.
- III. Que asimismo, el artículo 60 de la Ley 8642, expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de acceso e interconexión entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de

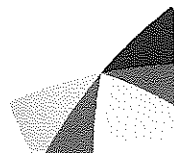
Nº 40140



sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Folio anulado por falla de impresión.

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 60 mencionado, indica:

*"Artículo 60.- Acuerdos de acceso e interconexión*

*Los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.*

*Los operadores deberán notificar a la Sutel cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la Sutel tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.*

*En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la Sutel, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La Sutel hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.*

*La Sutel podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.*

*A la Sutel le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión".*

- IV. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los *principios de competencia* en el mercado nacional de telecomunicaciones, *garantizar el acceso* de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones *razonables y no discriminatorias*, *garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias*, y *evitar los abusos y las prácticas monopolísticas* por parte de operadores o proveedores en el mercado.
- V. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, pues resultan contrarias al ordenamiento jurídico.
- VI. Que esta facultad de SUTEL se encuentra además claramente determinada en el inciso e) del artículo 63 y en el inciso a) del artículo 64 del RAIRT, los cuales disponen:

*"Artículo 63.-Validez y aplicación efectiva de los contratos de acceso e interconexión.*

*(...)*

*e) Sin perjuicio de lo expuesto, la SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de acceso e interconexión cuando su contenido no respetara los principios, pautas u obligaciones establecidos por la reglamentación vigente, o cuando resulte necesario para garantizar la interoperabilidad de redes". (Lo resaltado es intencional)*

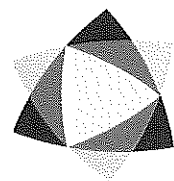
*"Artículo 64.-Intervención de la SUTEL. La SUTEL intervendrá en los procesos de acceso e interconexión:*

- a) *Como ente que modifica, adiciona o elimina las cláusulas que considere necesarias en los contratos de acceso e interconexión para ajustarlos a lo previsto en la legislación vigente y la presente reglamentación.*

*(...) (Lo resaltado es intencional)*

- VII. Que ahora bien, es necesario destacar que para efectos de valorar y analizar el contenido de un

Nº 40142

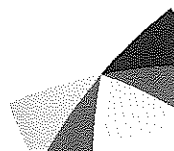


**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Folio anulado por falla de impresión.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo



respectivo contrato de acceso e interconexión, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el *principio de libre negociación* entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.

- VIII.** Que además, los acuerdos de acceso e interconexión deben ajustarse plenamente a los principios de arquitectura abierta de redes, no discriminación y salvaguardia de la competencia, transparencia, obligatoriedad, obligación de mantener cuentas separadas y criterios de razonabilidad, oportunidad y proporcionalidad, debidamente desarrollados en el Capítulo III del RAIRT.
- IX.** Que en virtud de estos principios de acatamiento imperioso e indiscutible, los operadores deben:
- a. Implementar sus redes basadas en tecnologías estándar o protocolos abiertos que permitan la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones.
  - b. Garantizar el funcionamiento de las redes, la interoperabilidad de los servicios y que las comunicaciones iniciadas en los equipos terminales de sus usuarios puedan transportarse y ser recibidas por los equipos terminales de los usuarios de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
  - c. Aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcionen a terceros elementos de red, capacidad, funcionalidades, servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones.
  - d. Mantener contabilidades de costos separadas y establecer condiciones y cargos de acceso e interconexión para sus redes, en condiciones equivalentes a las ofrecidas a otros operadores o proveedores.
  - e. Inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual es de acceso público, todos los contratos de acceso e interconexión.
- X.** Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:
- a. Que en materia de acceso e interconexión rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.
  - b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.
  - c. Que la SUTEL, al efectuar la revisión de un acuerdo de acceso e interconexión firmado, debe detectar y señalar las cláusulas que sean contrarias al ordenamiento jurídico, que *limiten la competencia* o impidan la *interoperabilidad* de los servicios.
- XI.** Que asimismo, el artículo 63 del RAIRT dispone que los acuerdos de acceso e interconexión podrán ser objetados por otros operadores y proveedores y por terceros interesados, objeciones que deben ser analizadas dentro del marco que establece el ordenamiento jurídico aplicable y las reglas contractuales fijadas por las partes a efecto de asegurar el cumplimiento de las disposiciones de acatamiento obligatorio, además como el apego de los citados acuerdos de ley, el orden público y la moral.

#### **SEGUNDO: DEL ANALISIS OFICIOSO DEL CONTRATO.**

Una vez analizado el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, suscritos por **ESPH** y **TRANSDATELECOM** y sin que otros operadores, proveedores y terceros interesados presentaran objeciones, esta Superintendencia indicó a las partes mediante oficio 09662-SUTEL-DGM-2016 que se debían de realizar las siguientes modificaciones:

"(...)

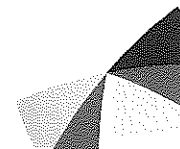
Nº 40144



Folio anulado por falla de impresión.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Alberto Cascante Alvarado". The signature is fluid and cursive, with a large initial "L" and "A".

Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo





**i. Artículo cinco (5): Privacidad de las Telecomunicaciones:**

De conformidad con lo que dispone el artículo 62 inciso a) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, en los acuerdos de acceso e interconexión debe protegerse la privacidad de las telecomunicaciones, con las medidas que adoptará cada uno de los operadores o proveedores involucrados con el fin de garantizar la reserva en el manejo de la información de los usuarios. Visto el artículo contractual que regula la materia, se solicitó modificar la cláusula para que se leyera como sigue:

"5.1 Las Partes garantizarán en todo momento la confidencialidad y secreto de la información que transite por sus redes, no debiendo promover, causar o facilitar la interceptación ilegal de la misma por ninguna causa, lo anterior con fundamento en lo establecido en el artículo 42 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley No. 8642).

5.2 Las Partes implementarán los sistemas y las medidas técnicas y administrativas necesarias para garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad, la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales y preservar la seguridad de sus servicios.

5.3 Las partes se comprometen a implementar las medidas técnicas y administrativas necesarias, tales como, pero sin limitarse a, bloqueos o desconexiones de servicios de conformidad con la normativa vigente, cuando tengan conocimiento por los medios definitivos entre ambas, que uno de sus clientes se encuentra remitiendo comunicaciones no solicitadas a un usuario final."

**ii. Artículo doce (12): Adiciones y Ampliaciones de Facilidades**

Las partes indicaron en el apartado 12.1 que cada solicitud de nuevas facilidades o capacidades de acceso serán realizadas por escrito y mediante anexo al contrato con las características técnicas y económicas. Sin embargo, las partes debieron indicar en el apartado que remitirán los anexos respectivos a Sutel con el fin de que consten en el expediente para que se mantenga actualizado.

**iii. Artículo quince (15): Calidad y grado del Servicio**

De conformidad con lo que dispone el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, se solicitó modificar el artículo por la siguiente redacción:

"15.1 En cuanto a calidad y grado de servicio, las Partes se comprometen y obligan a cumplir lo señalado en los siguientes instrumentos normativos: Plan Fundamental de Transmisión, Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y demás normativa emitida por la SUTEL, para todo cuanto se refiera al presente contrato y su ejecución, así como, las recomendaciones aplicables de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

15.2 De manera específica las Partes incorporarán en los anexos correspondientes a este contrato, las disposiciones específicas sobre la calidad de red y el grado de servicio y se comprometen a revisar sus mediciones y estadísticas en reuniones trimestrales.

15.3 La calidad de los servicios quedará descrita en el acuerdo de implementación que se suscriba entre las Partes.

Adicionalmente se solicitó remitir el acuerdo de implementación suscrito entre las Partes, el cual se mencionó en el punto 15.2 del contrato remitido.

**iv. Artículo veintidós (22): Facturación de los Servicios**

Se solicitó a las partes cambiar la numeración del artículo debido a un error material en el contrato.

Asimismo, en el apartado 21.4 las partes pactaron intereses moratorios aplicando una tasa de interés equivalente a la prime rate de los Estados Unidos de América más un 30% de esa tasa según el Código de Comercio con un tope de 7% anual.

Sin embargo, de la redacción no quedó del todo claro los intereses pactados entre las partes, ya que el Código de Comercio en su artículo 498 indica que los intereses moratorios no pueden sobrepasar un 30% del prime

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

rate. Como puede desprenderse, las partes pactaron intereses moratorios más un 30% de la tasa prime rate, y según la redacción daría a entender que sobrepasaría ese 30%.

Por lo tanto, las partes debieron aclarar lo anterior mediante una nueva redacción de este apartado.

**v. Artículo veintiocho (28): Solución de Controversias:**

En el apartado 28.2.2 las partes acordaron que en una etapa de escalamiento, serían los gerentes generales quienes retomen la negociación. No obstante, no indicaron nada respecto a una etapa posterior en caso de no dirimir el conflicto. Se solicitó a las partes indicar si acuden a la vía judicial o arbitral, así como indicar la opción de acudir a la Sutel para que ésta intervenga en los conflictos que son de su competencia. Asimismo, y de conformidad con el artículo 71 y las competencias de la SUTEL como órgano regulador, se solicitó adicionar un apartado con la siguiente redacción:

"Las partes se comprometen y obligan a remitir las respectivas sentencias o laudos a Sutel para su conocimiento. Asimismo las partes entienden que deben respetar y observar las competencias de Sutel como ente regulador y someter a su conocimiento toda controversia que debe ser resuelta mediante su intervención."

**vi. Artículo treinta (30): Enmiendas:**

De conformidad con lo que dispone el artículo 64 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la SUTEL está facultada para intervenir como ente que modifica o elimina cláusulas en los contratos de acceso e interconexión con el fin de ajustarlos a lo previsto en la legislación y reglamentación vigentes. Visto lo anterior, se solicitó a las partes modificar la redacción de la cláusula 30.1. para que se leyera de la siguiente manera:

"30.1. El presente contrato, así como cualesquiera de las disposiciones aquí establecidas, incluyendo sus Anexos, podrán ser enmendadas, modificadas o ampliadas, únicamente por acuerdo escrito entre las Partes, el cual deberá ser firmado por la persona debidamente autorizada en nombre de cada una de ellas. Las partes deberán remitir la enmienda del contrato a SUTEL con el fin de que proceda con la revisión e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones."

30.2 No se considerarán enmiendas ni modificaciones al contrato, la adición de nuevos servicios o facilidades afines al objeto de este contrato, que las Partes acuerden durante su ejecución, como parte del crecimiento normal del negocio. En estos casos, la solicitud y la respectiva orden de tramitación se tendrán como parte integrante del contrato."

**vii. Artículo treinta y cinco (35): Terminación Anticipada**

Se solicitó a las partes modificar la cláusula para indicar que previo a dar por terminado de manera anticipada el contrato, deberán comunicarlo a la Sutel para su aprobación, de conformidad con el artículo 72 del RAIRT y el artículo 8 del contrato. Además, se solicitó remitir el plan de desconexión del servicio y comunicaciones a los usuarios finales para proceder con la respectiva desinscripción del contrato en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**viii. Artículo Treinta y siete (37): Validación por parte de SUTEL**

Las Partes dispusieron en el inciso 37.2 la solicitud a esta Superintendencia, de tratar de manera confidencial la información que consta en los Anexos B y C del respectivo contrato. Sin embargo, en razón a los artículos 80 inciso e) de la Ley No. 7593 "Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)", artículo 60 y 61 de la Ley No. 8642 "Ley General de Telecomunicaciones", artículo 150 inciso e) del Reglamento a la Ley 8642 y el artículo 75 del RAIRT, la información consignada en los contratos de interconexión es materia de inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Asimismo, los contratos suscritos deben ser publicados en La Gaceta con el fin de darles publicidad y recibir observaciones por parte de terceros. Por esta razón, se consideró necesaria la eliminación del apartado 37.2. por resultar improcedente."

**TERCERO: DE LA ADENDA REMITIDA POR LAS PARTES**

Al respecto, **ESPH** y **TRANSDATELECOM** en respuesta al oficio 09662-SUTEL-DGM-2016 del 21 de

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

diciembre del 2016 emitido por esta Dirección General de Mercados, envían su primera adenda al contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

De tal forma, que luego de analizar la adenda presentada por **ESPH** y **TRANSDATELECOM**, se constata que se cumple con las observaciones realizadas por la Dirección General de Mercados en el indicado oficio en cuanto a los siguientes puntos:

- Se sustituyó satisfactoriamente la cláusula 5 "Privacidad de las Telecomunicaciones".
- Se modificó satisfactoriamente la redacción del punto 12.1 de la cláusula 12 "Adiciones y Ampliaciones de Facilidades".
- Se sustituyó satisfactoriamente la cláusula 15 "Calidad y Grado del Servicio".
- Se modificó satisfactoriamente la numeración de la cláusula 21 "Facturación de los Servicios" Se mantiene la redacción del punto 21.4 debido a que la misma es acorde con la normativa que rige la materia según el Código de Comercio.
- Se modificó satisfactoriamente la redacción de la cláusula 28 "Solución de Controversias".
- Se modificó satisfactoriamente la redacción de la cláusula 33 "Enmiendas".
- Se eliminó satisfactoriamente el punto 37.2 de la cláusula "Validación por parte de Sutel".

**CUARTO: DE LA ADENDA REMITIDA POR LAS PARTES**

Las partes por un error material no adicionaron de manera satisfactoria el punto 35.7 a la cláusula 35 "Terminación Anticipada". Lo anterior, debido a que las partes transcribieron la solicitud de modificación contenida en el punto 2, subpunto vii del oficio 09662-SUTEL-DGM-2016, sin modificar la cláusula con lo solicitado.

Por lo tanto, de conformidad con el artículo 72 del RAIRT y el artículo 8 del contrato, el punto 35.7 del contrato deberá leerse de la siguiente manera:

"  
 (...)

*35.7. Sea cualquier causal de terminación anticipada del contrato, se deberá contar con previa autorización de SUTEL para los efectos del artículo 72 del RAIRT. Las partes remitirán a Sutel la respectiva liquidación y finiquito, así como el plan de desconexión del servicio y las comunicaciones remitidas a los usuarios finales para proceder con la desinscripción del contrato en el Registro Nacional de Telecomunicaciones."*

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la Ley General de la Administración Pública (Ley No. 6227) y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, (Ley No. 7593), y demás normativa de general y pertinente aplicación,

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**RESUELVE:**

**PRIMERO: INSCRIBIR** en el Registro de Telecomunicaciones el "Contrato de Acceso Indirecto al Buclé de Fibra de Redes FTTH Multipunto de la ESPH" junto con su respectiva adenda primera suscritos por **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA S.A.** y **TRANSDATELECOM S.A.** visibles a los folios 02 al 98 y folios 109 al 115 del expediente administrativo.

**SEGUNDO: ORDENAR** la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:

Datos	Detalle
Denominación social:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA S.A. y TRANSDATELECOM S.A. constituidas y organizadas bajo las Leyes de la República de Costa Rica.
Cédula jurídica:	3-101-42028/3-101-303323
Título del acuerdo:	Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones
Fecha de suscripción:	3 de octubre de 2016
Plazo y fecha de validez:	60 meses con prórrogas automáticas
Fecha de aplicación efectiva:	Diez (10) días a partir de su publicación en Diario Oficial La Gaceta No. 224 del 22 de noviembre de 2016.
Número de anexos del contrato:	3
Número de adendas al contrato:	1
Precios y servicios:	Visible en el Anexo C
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RAIRT:	Diario Oficial La Gaceta No. 224 del 22 de noviembre de 2016.
Número de expediente:	E0068-STT-INT-01730-2016

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días hábiles, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**NOTIFÍQUESE**

**ARTICULO 7**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES**

**7.1. Inclusión de representantes de SUTEL en la Comisión de ARESEP encargada de revisar y proponer actualizaciones al Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS).**

Para continuar, el señor Camacho Mora somete a consideración del Consejo la inclusión de representantes de SUTEL en la Comisión de ARESEP encargada de revisar y proponer actualizaciones al Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS). Para analizar la propuesta, se da lectura al oficio 01497-SUTEL-DGO-2017, del 17 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta la respectiva propuesta.

Interviene el señor Mario Campos Ramírez, quien explica al Consejo que en vista de que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos tiene conformada una comisión para la revisión interna del citado reglamento y en vista de la importancia que reviste para los funcionarios las modificaciones que se realicen a esa norma, así como los vacíos existentes en la misma y que pueden inducir a error tanto a la administración como a los funcionarios, esa Dirección recomienda al Consejo que se designe un grupo de funcionarios para que represente a SUTEL en la comisión que se indica anteriormente.

En vista de lo expuesto, con base en la información del oficio 01497-SUTEL-DGO-2017, del 17 de febrero del 2017 y lo explicado por el señor Campos Ramírez, el Consejo acuerda por unanimidad:

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**
**ACUERDO 020-016-2017**

1. Dar por recibido el oficio 01497-SUTEL-DGO-2017, del 17 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Operaciones somete a consideración del Consejo el tema referente a la inclusión de representantes de SUTEL en la Comisión de ARESEP encargada de revisar y proponer actualizaciones al Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS).
2. Designar como representantes de SUTEL ante la Comisión de revisión del Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS) al señor Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo, la funcionaria Mariana Brenes Akerman, Jefe de la Unidad Jurídica y un representante de la Unidad de Recursos Humanos.
3. Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la inclusión de los representantes de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la Comisión de revisión del Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS).
4. Delegar en los representantes designados ante la citada comisión la elaboración de un informe que incluya todos aquellos aspectos que se proponen para ser considerados en las modificaciones y mejoras al Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS).

**NOTIFIQUESE**
**7.2. Traslado plaza 51219 Profesional 2 ocupada por Eduardo Mendoza Alfaro de la unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección General de Operaciones.**

De inmediato, el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo la solicitud de traslado de la plaza 51219, Profesional 2, ocupada por el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro de la Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección General de Operaciones.

Sobre el tema, se da lectura a los documentos que se indican seguidamente:

1. 01584-SUTEL-RNT-2017, del 21 de febrero del 2017, por medio del cual el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro presenta solicitud a la Unidad de Recursos Humanos para el traslado de su plaza, número 51219, a la Dirección General de Operaciones, en apego a lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS).
2. 01570-SUTEL-DGO-2017, del 20 de febrero del 2017, por el cual el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones manifiesta su anuencia al traslado solicitado por el señor Eduardo Mendoza Alfaro a la Dirección a su cargo.
3. 01525-SUTEL-DGO-2017, del 20 de febrero del 2017, mediante el cual la funcionaria Evelyn Saenz Quesada, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, presenta al Consejo el resultado del análisis efectuado por esa Unidad a la solicitud de traslado planteada por el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro.
4. 01476-SUTEL-CS-2017, del 20 de febrero del 2017, por cuyo medio los señores Gilbert Camacho Mora y Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, Miembros del Consejo y la funcionaria Jolene Knorr Briceño, Profesional Jefe del Registro Nacional de Telecomunicaciones solicitan a la Unidad de Recursos

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

Humanos proceder con los trámites correspondientes para el traslado de la plaza 51219, asignada al funcionario Eduardo Mendoza Alfaro, de la Unidad del Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección General de Operaciones.

El señor Mario Campos Ramírez explica al Consejo las razones por las cuales se presenta para consideración el traslado de la plaza asignada al Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección a su cargo, con base en la información contenida en la documentación que se presenta en esta oportunidad.

Menciona los resultados obtenidos de los estudios efectuados, se refiere a las necesidades de esa Dirección que justifican el movimiento y señala que, a partir de lo expuesto, la recomendación es que el Consejo brinde a respectiva aprobación.

Luego de un intercambio de impresiones con respecto a la conveniencia del movimiento que se conoce en esta oportunidad, con base en la documentación conocida en esta ocasión y la explicación que brinda el señor Campos Ramírez, el Consejo aprueba por unanimidad:

**ACUERDO 021-016-2017**

I. Dar por recibidos los documentos que se indican a continuación:

1. 01584-SUTEL-RNT-2017, del 21 de febrero del 2017, por medio del cual el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro presenta solicitud a la Unidad de Recursos Humanos para el traslado de su plaza, número 51219, a la Dirección General de Operaciones, en apego a lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento Autónomo de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RAS).
2. 01570-SUTEL-DGO-2017, del 20 de febrero del 2017, por el cual el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones manifiesta su anuencia al traslado solicitado por el señor Eduardo Mendoza Alfaro a la Dirección a su cargo.
3. 01525-SUTEL-DGO-2017, del 20 de febrero del 2017, mediante el cual la funcionaria Evelyn Saenz Quesada, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, presenta al Consejo el resultado del análisis efectuado por esa Unidad a la solicitud de traslado planteada por el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro.
4. 01476-SUTEL-CS-2017, del 20 de febrero del 2017, por cuyo medio los señores Gilbert Camacho Mora y Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, Miembros del Consejo y la funcionaria Jolene Knorr Briceño, Profesional Jefe del Registro Nacional de Telecomunicaciones solicita a la Unidad de Recursos Humanos proceder con los trámites correspondientes para el traslado de la plaza 51219, asignada a funcionario Eduardo Mendoza Alfaro, de la Unidad del Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección General de Operaciones.

II. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-066-2017**

**TRASLADO DE LA PLAZA DE PROFESIONAL 2, CÓDIGO 51219, ACTUALMENTE OCUPADA POR  
EL FUNCIONARIO EDUARDO MENDOZA ALFARO, EN EL REGISTRO NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES A LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES  
EXPEDIENTE FOR-SUTEL-DGO-RHH-SLP-00060-2017**

**CONSIDERANDO:**

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

1. Que la plaza código 51219, de la clase de puesto de Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Registro Nacional de Telecomunicaciones, es ocupada por el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro, plaza ubicada en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en adelante RNT
2. Que el 20 de Febrero del 2017, mediante oficio 1476-SUTEL-CJ-2017, las partes, señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo SUTEL, Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez Miembro del Consejo SUTEL y Jolene Knorr Briceño, Jefe de Registro Nacional de Telecomunicaciones, solicitan y acuerdan el traslado de la plaza código 51219, de la clase Profesional 2, ocupada por el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro para la Dirección General de Operaciones
3. Que mediante oficio 1476-SUTEL-CS-2017 se expone la justificación técnica por parte del Consejo SUTEL del traslado de la plaza código 51219, cuyo propietario es el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro, quien cumple con los requerimientos descritos en el Manual descriptivo de cargos 2015, para ocupar el puesto de Gestor Profesional en Asesoría Jurídica.
4. Que mediante oficio 1525-SUTEL-DGO-2017, la Unidad de Recursos Humanos de Sutel expone el análisis del traslado, así como la recomendación del plazo de implementación.
5. Que el 21 de febrero de 2017, mediante el oficio 01584, el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro manifiesta su anuencia de trasladarse con su plaza a la Dirección General de Operaciones.
6. Que mediante oficio 1570-SUTEL-DGO-2017, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, manifiesta su anuencia de recibir, bajo su supervisión directa, la plaza código 51219, de la clase Profesional 2, denominada en adelante Gestor Profesional Asesoría Jurídica, según consta en el Manual de clases y cargos 2015
7. Que el artículo 28 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus funcionarios (RAS), Permutas o traslados, en su inciso d) indica que al Jerarca Superior administrativo le corresponderá resolverlo.
8. Que la Administración goza de la facultad jurídica de modificar legítimamente y en forma unilateral, la organización del recurso humano, en el ejercicio de sus potestades de mando, dirección, organización y disciplina; las cuales se le confieren en principio innegable y generalmente necesario poder directivo del cual goza; incluye el traslado de plazas de una dependencia a otra con el debido consentimiento de las partes involucradas.
9. Que el Director General de Operaciones, es responsable de velar para que se dé el debido cumplimiento de asignar funciones que correspondan a la clase de puesto de Profesional 2 y al cargo de Gestor Profesional Asesoría Jurídica al funcionario Eduardo Mendoza Alfaro, para asegurar el mejor uso del recurso en esa dependencia, no afectar los derechos del titular y optimizar los recursos, lo cual deberá ser revisado durante el periodo de prueba por la Unidad de Recursos Humanos, a fin de garantizar su cumplimiento.
10. Que el traslado se ajusta, por tanto, a principios de razonabilidad, necesidad y conveniencia institucional y constituye una situación excepcional.
11. Que según el artículo 18 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano desconcentrado (RAS), **Periodo de Prueba**, todo nombramiento de nuevo ingreso, ascenso, traslado, permuta o plazo determinado, estará sujeto a un periodo de prueba de hasta seis meses, en el cual cualquiera de las partes puede dar por terminada la relación de servicio, sin responsabilidad y que en el particular de no pasar el periodo de prueba deberá devolverse en igualdad de condiciones al RNT

SESIÓN ORDINARIA 016-2017  
22 de febrero del 2017

**POR TANTO:**

Con fundamento en el artículo 28, Permutas o traslados, en su inciso d) del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano desconcentrado (RAS)

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE**

1. Dar por recibido el oficio número 01584-SUTEL-RNT-2017, en el cual el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro, cedula de identidad número 110090208, comunica a Evelyn Saenz Quesada, Jefatura de Recursos Humanos, su anuencia de traslado del Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Dirección de General de Operaciones.
2. Dar por recibido el oficio número 01476-SUTEL-CS-2017, por medio del cual el Consejo SUTEL, exponen la justificación técnica de la solicitud del traslado y las partes involucradas firman la anuencia de la solicitud planteada, ajustándose a lo dispuesto en el Artículo 28 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano desconcentrado (RAS), inciso b)
3. Dar por recibido el oficio 01525-SUTEL-DGO-2017, en el cual la Unidad de Recursos Humanos, remite al Consejo SUTEL el análisis de la solicitud de traslado.
4. Trasladar la plaza código 51219, ocupada por el funcionario Eduardo Mendoza Alfaro a la Dirección General de Operaciones.
5. Aprobar el traslado para que se haga efectivo a partir de **un mes después del ingreso del nuevo recurso al Registro Nacional de Telecomunicaciones**
6. Instruir al funcionario Eduardo Mendoza Alfaro de su compromiso de colaborar en el proceso de inducción al nuevo recurso en todo lo referente a las labores que actualmente realiza y corresponderá realizar al nuevo recurso.
7. Instruir a la Dirección General de Operaciones para que, en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, realice las gestiones administrativas correspondientes.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**7.3. Ajuste en el monto autorizado mediante acuerdo 024-001-2017 para la participación de Silvia León Campos en el "Diplomado en Derecho Administrativo".**

Continúa el señor Camacho Mora, quien hace del conocimiento del Consejo el ajuste en el monto autorizado mediante acuerdo 024-001-2017, para la participación de Silvia León Campos en el "Diplomado en Derecho Administrativo". Se conoce el oficio 01435-SUTEL-DGO-2017, del 16 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta la solicitud de ajuste en rubro correspondiente a la inscripción en la capacitación.

El señor Mario Campos Ramírez explica que con base en lo dispuesto en el acuerdo 024-001-2017, de la sesión ordinaria 001-2017, celebrada el 05 de enero del 2017, se aprobó la participación de la funcionaria Silvia León Campos, de la Dirección General de Mercados, en el curso "Diplomado en Derecho Administrativo Sancionador", el cual se celebró del 16 de enero al 01 de febrero del 2017, en la ciudad de



**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
**22 de febrero del 2017**

Valladolid, España.

Señala que el 13 de febrero del 2017, la Unidad Financiera recibió para revisión la liquidación del citado viaje y se determinó que la factura correspondiente al gasto por inscripción al curso superaba el monto autorizado en el acuerdo, producto de la variación en el tipo del cambio para convertir euros en dólares. Por lo anterior, se solicita la autorización respectiva para efectuar la modificación que corresponde.

Indica el señor Campos Ramírez que dada la necesidad de atender este asunto a la brevedad, la Dirección a su cargo solicita al Consejo que se emita el respectivo acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del acuerdo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Analizado el tema, con base en la información del oficio 01435-SUTEL-DGO-2017, del 16 de febrero del 2017 y la explicación del señor Campos Ramírez sobre el tema, el Consejo aprueba por unanimidad:

**ACUERDO 022-016-2017**

**CONSIDERANDO:**

- I. Que mediante acuerdo 024-001-2017, de la sesión ordinaria 024-001-2017, celebrada el 05 de enero del 2017, el Consejo aprobó la participación de la funcionaria Silvia León Campos, Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Dirección General de Mercados, en el curso "*Diplomado en Derecho Administrativo Sancionador*", el cual se celebró del 16 de enero al 01 de febrero del 2017, en la ciudad de Valladolid, España.
- II. Que los costos aprobados en el acuerdo 024-00-2017 obedecen al siguiente detalle:

<b>Costo por funcionario</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Dólares</b>	<b>Colones</b>
Inscripción	\$1.454.04	¢ 818.624.52
Viáticos (\$221) por 22 días	\$4.862.00	2.737.306.00
Imprevistos	100.00	56.300.00
Transporte interno y externo \$250.00 por persona	250.00	140.750.00

TC.: 563

- III. Que el día 13 de febrero del 2017, la Unidad Financiera recibió para revisión la liquidación correspondiente a la citada capacitación, oportunidad en la que se determinó que la factura #17000411, por concepto de inscripción en la actividad mencionada y por un monto de 1400 euros al tipo de cambio del día de pago, superaba en \$29,68 el monto autorizado en el acuerdo 024-001-2017, producto de la variación en el tipo del cambio para convertir euros en dólares.

**RESUELVE:**

1. Dar por recibido el oficio 01435-SUTEL-DGO-2017, del 16 de febrero del 2017, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo la solicitud de ajuste en el monto autorizado mediante acuerdo 024-001-2017, para la participación de Silvia León Campos en el "*Diplomado en Derecho Administrativo*".
2. Aprobar la modificación solicitada por la Dirección General de Operaciones en la tabla de costos correspondiente a la participación de la funcionaria Silvia León Campos, Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Dirección General de Mercados.
3. Mercados, en el curso "*Diplomado en Derecho Administrativo Sancionador*", el cual se celebró del

**SESIÓN ORDINARIA 016-2017**  
22 de febrero del 2017

16 de enero al 01 de febrero del 2017, en la ciudad de Valladolid, España, de manera que la respectiva tabla se lea de la siguiente manera:

<i>Costo por funcionario</i>		
<i>Descripción</i>	<i>Dólares</i>	<i>Colones</i>
<i>Inscripción</i>	\$1.483.72	¢ 818.624.52
<i>Viáticos (\$221) por 22 días</i>	\$4.862.00	2.737.306.00
<i>Imprevistos</i>	100.00	56.300.00
<i>Transporte interno y externo \$250.00 por persona</i>	250.00	140.750.00


TC.: 563

4. Autorizar a la Unidad de Finanzas de la Dirección General de Operaciones para que proceda con los trámites que correspondan al pago respectivo de la diferencia generada por la conversión de euros a dólares, según se indica en el Considerando III.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE**

**A LAS 13:55 HORAS FINALIZA LA SESIÓN**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

  
**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
SECRETARIO DEL CONSEJO



  
**GILBERT CAMACHO MORA**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO