

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2019

A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 5 DE NOVIEMBRE DEL 2019

SAN JOSÉ, COSTA RICA



SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

Acta número setenta, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sala de sesiones "José Gonzalo Acuña González", a las ocho horas con treinta minutos del cinco de noviembre del dos mil diecinueve. Presidida por Gilbert Camacho Mora, con la asistencia de los señores Hannia Vega Barrantes y Federico Chacón Loaiza, Miembros Propietarios y Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente, quien participa como oyente, dado que el Consejo se encuentra integrado en su totalidad, con excepción del momento en que se analizan los temas de la Dirección General de Mercados, en donde participará como Director General de esa dependencia.

Asiste el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

De inmediato, la Presidencia da lectura a la propuesta del orden del día. Al amparo de lo que se establece en el numeral 4 del artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, son necesarios los siguientes ajustes:

Agenda

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - APROBACIÓN DE ACTAS.

- 2.1 *Acta de la sesión ordinaria 059-2019.*
- 2.2 *Acta de la sesión ordinaria 060-2019.*
- 2.3 *Acta de la sesión ordinaria 061-2019.*
- 2.4 *Acta de la sesión ordinaria 062-2019.*
- 2.5 *Acta de la sesión ordinaria 063-2019.*

3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 3.1 *Seguimiento al acuerdo 017-083-2018 sobre el apego a la línea de resolución de la Dirección General de Calidad (Informe reclamaciones).*

Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo, por unanimidad, resuelven:

ACUERDO 001-070-2019

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

ARTÍCULO 2

2.1 Acta de la sesión ordinaria 059-2019.

A continuación, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 059-2019, celebrada el 20 de setiembre del 2019.

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

La señora Hannia Vega Barrantes manifiesta que en virtud de que en el acta 059, el punto 2.3 "**Cumplimiento del acuerdo 012-041-2019: Informe sobre antecedentes del Programa 6 Ciudadanos Conectados del Plan Anual de Programas y Proyectos de Fonatel**", generó el acuerdo 004-059-2019, tomado por mayoría, el cual no quedó en firme y los argumentos manifestados por su persona en dicho tema se mantienen, desde el punto de vista técnico y considerando además la incorporación del último informe por parte de la Rectoría, en el cual reitera que dicho programa no corresponde a la alineación del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), presenta un recurso de revisión a la votación de dicho acuerdo.

Propone que dados los elementos técnicos, se rechace el informe remitido por la Dirección General de Fonatel y posteriormente se tomen las medidas referentes a ese programa, cuando se discuta finalmente el resultado de la consulta de la contribución parafiscal.

El señor Federico Chacón Loaiza manifiesta que mantiene su posición en torno a lo acordado en dicha sesión, esperar a que la Dirección General de Fonatel remita el informe correspondiente para que se finalice el proceso de audiencia respectivo. Por el momento, mantiene la decisión y como lo señala, solicita que se incluya un comentario adicional a este tema, el cual lo presenta como voto disidente al mismo.

Procede la Presidencia a someter a votación el recurso de revisión presentado por la señora Vega Barrantes contra el acuerdo 004-059-2019, correspondiente al punto 2.3, del acta 059-2019. Los Miembros del Consejo resuelven por mayoría:

ACUERDO 002-070-2019

1. Acoger, por mayoría, el recurso de revisión planteado por la señora Hannia Vega Barrantes y, consecuentemente, dejar sin efecto el acuerdo 004-059-2019, de la sesión 059-2019, celebrada el 20 de setiembre del 2019, mediante el cual el Consejo dispuso:

"1. Dar por recibido el informe 08368-SUTEL-DGF-2019 en cumplimiento del acuerdo 012-041-2019 (oficio 6111-SUTEL-SCS-2019 del 4 de julio de 2019).

1. Mantener el Programa en el Plan Anual de Programas y Proyectos para el ejercicio del 2020.

2. Remitir nuevamente al MICITT los instrumentos previamente enviados mediante acuerdos (adjunto instrumento) con el fin de que sean considerados en los ajustes que realice al PNDT para el Programa 6.

NOTIFÍQUESE".

2. Rechazar el informe y las recomendaciones emitidas por la Dirección General de Fonatel en su informe 08368-SUTEL-DGF-2019 del 12 de setiembre del 2019, en cumplimiento del acuerdo 012-041-2019 (oficio 6111-SUTEL-SCS-2019 del 4 de julio de 2019).
3. Dejar establecido que, dado que no se aprueba la inclusión del Programa 6 en los términos indicados en el informe al cual se refiere el numeral anterior, instruir a la Dirección General de Fonatel para que proceda a eliminar del Plan Anual de Programas y Proyectos del 2020 y del presupuesto correspondiente, el Programa antes indicado, en el entendido de que dichos ajustes deberán verse reflejados en la sesión en la que Consejo conocerá el informe del resultado del proceso de análisis de la contribución parafiscal 2020.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

VOTO DISIDENTE DEL SEÑOR FEDERICO CHACÓN LOAIZA

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

SOBRE EL RECURSO DE REVISIÓN DEL ACUERDO 004-059-2019

En mi condición de Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con fundamento en lo establecido en el artículo 68 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N°7593 y artículos 55 y 57 de la Ley General de la Administración Pública, N°6227, formulo el presente voto disidente en los siguientes términos:

Estoy en desacuerdo con el voto mayoritario, 002-070-2019, del 5 de noviembre del 2019, en relación con el recurso de revisión contra el acuerdo 004-059-2019 presentado en la ratificación de la respectiva acta, pues considero que el recurso planteado debe rechazarse y confirmarse la decisión tomada en dicho acuerdo 004-059-2019, de fecha 20 de setiembre del 2019, mediante el cual este Consejo por mayoría resolvió:

"(...)

- 3. Dar por recibido el informe 08368-SUTEL-DGF-2019 en cumplimiento del acuerdo 012-041-2019 (oficio 6111-SUTEL-SCS-2019 del 4 de julio de 2019).*
- 4. Mantener el Programa en el Plan Anual de Programas y Proyectos para el ejercicio del 2020.*
- 5. Remitir nuevamente al MICITT los instrumentos previamente enviados mediante acuerdos (adjunto instrumento) con el fin de que sean considerados en los ajustes que realice al PNDT para el Programa 6."*

El recurso de revisión propone dejar sin efecto el acuerdo 004-059-2019, rechazar el informe y las recomendaciones emitidas por la Dirección General del FONATEL en su informe 08368-SUTEL-DGF-2019, por lo que se solicita se proceda a eliminar el Programa 6 del Plan Anual de Programas y Proyectos del 2020 y del presupuesto correspondiente.

Como primer punto, es importante señalar que lo resuelto en el acuerdo 004-059-2019, de fecha 20 de setiembre del 2019, fue acordado con base en los fundamentos de derecho y argumentación jurídica que suministró el informe 08368-SUTEL-DGF-2019, de la Dirección General del FONATEL, en cumplimiento de un acuerdo previo de este Consejo.

De este modo, si la posición de mayoría no es conforme con la razonabilidad de la decisión del acuerdo 004-059-2019, en consecuencia, se debe justificar lo contrario, ya que de conformidad con el artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública es el informe técnico el que sirve de motivación al acuerdo en cuestión, precisamente en la línea de las funciones generales que poseen las Direcciones de SUTEL para asesorar a este Consejo.

Por otro lado, es preciso hacer una aclaración o advertencia, ya que este acuerdo 004-059-2019, no es el acto administrativo que aprueba el Plan Anual de Programas y Proyectos 2020, sino que en la misma sesión se conoció la propuesta de dicho plan, que quedó aprobado mediante acuerdo 008-059-2019, el cual fue adoptado en firme.

El artículo 23 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS), señala como una obligación de SUTEL que la elaboración y aprobación del Plan Anual de Proyectos y Programas debe llevarse a cabo a más tardar el 30 de setiembre de cada año. Es este último, el acuerdo que aprobó en tiempo y forma dicho plan, el cual se remitió al Banco Nacional de Costa Rica para elaborar el presupuesto, fue ingresado a los sistemas de la Contraloría General de la República y es la base para la consulta de la fijación de la contribución especial parafiscal.

Por ende, se debe precisar que el acuerdo 004-059-2019, lo que conoce es un informe en cumplimiento de un acuerdo previo (012-041-2019), cuyo objeto es informar de los antecedentes y el estado actual del Programa 6.

No obstante, me permito referirme a algunos temas vinculados a las competencias de SUTEL y del MICITT, en el cumplimiento de los objetivos del artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones 8642, y sus

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

diferencias prácticas entre la definición de metas y objetivos de política pública y la definición y ejecución de programas y proyectos para la asignación de los recursos del FONATEL.

Señala el RAUSUS en el artículo 5 que el Plan Anual de Proyectos y Programas del FONATEL es un instrumento de planificación emitido por SUTEL, que ordena un conjunto de programas y proyectos con cargo al FONATEL, que se basa en las disposiciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad, contenidas en la Ley General de Telecomunicaciones y en las metas y prioridades establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Una aplicación práctica diferente a lo indicado en la Ley y en dicho reglamento, genera diferencias en la formulación y el seguimiento de metas y objetivos y en la formulación y ejecución de los programas y proyectos y sobre todo, en la manera de cumplir con el mandato de ley que tiene SUTEL en el cumplimiento de fines y la satisfacción del interés público que cubre al régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

Es importante indicar que bajo el marco normativo actual, las competencias de principio a fin sobre la administración del FONATEL recaen sobre SUTEL, ejerciendo facultades de administración de los ingresos, la definición de programas y proyectos y la rendición de cuentas, es decir, hay un claro mandato sobre las capacidades de decisión de SUTEL. Esta capacidades y funciones son propias e indelegables por su propia naturaleza.

Los artículos 33 y 36 de la Ley N°8642 son contundentes en establecer que a la SUTEL le corresponde definir y ejecutar los programas y proyectos cuya ejecución y asignación de recursos requieren la aprobación por parte de la SUTEL de un Plan Anual de Programas y Proyectos (según lo establecido en los artículos 5 inciso 16; 23 incisos a), b) y c) y 30 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad), es decir, es una decisión que corresponde a la SUTEL como responsable y administrador. Sostener lo contrario, -que el plan sectorial de telecomunicaciones es el que define los programas y proyectos-, en lugar de priorizar los objetivos y sus metas hace una interpretación diferente a la regulación de telecomunicaciones y al propio sistema nacional de planificación, que entiende las políticas como orientadoras generales y de largo plazo.

De la relación de estas normas, es claro que son cosas distintas y que el Poder Ejecutivo no puede reducir su planificación a una lista de programas y proyectos; sin perjuicio de que lo técnicamente correcto es que la política pública comprenda un adecuado diagnóstico de los problemas del sector en acceso y servicio universal y que permita entonces al MICITT orientar las acciones de la SUTEL, señalando sus prioridades a través de la definición de objetivos y sus respectivas metas. Lo contrario podría restringir las acciones que por ley posee la SUTEL y dejar desprovistos de los servicios a los habitantes del país, dado que la responsabilidad máxima es el cumplimiento de las prioridades definidas en la ley 8642, artículo 32, incisos a, b, c y d.

Este enfoque resulta en problemas a la hora de buscar que nuevos proyectos o programas que la SUTEL - por ley- debe formular y definir no encuentren un reflejo directo en el PNDT, por lo que exige realizar una inferencia para deducir los objetivos y metas de la política pública y así poder cumplir con la definición de programas y proyectos. Asimismo, provoca que el alcance para la formulación de nuevos proyectos o programas sea limitado y restrinja el accionar de la SUTEL, que a su vez se traduce en retrasos y demoras en la ejecución, con el perjuicio de que el cumplimiento de los objetivos del FONATEL y de la Ley 8642, podría quedar limitado. Por ello, es que en aplicación e interpretación conjunta con la Ley 5525 de Planificación Nacional que creó el Sistema Nacional de Planificación (SNP), puede despejarse cualquier duda sobre la naturaleza y contenido del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) y la definición de lineamientos para la SUTEL en la definición de los programas y proyectos a financiar con recursos del FONATEL, así como los límites que tendría dicho PNDT en este sentido.

La Ley 5525 de Planificación Nacional incorporó la técnica de la planificación en las instituciones para incentivar la construcción de la visión de mediano y largo plazo y promover la eficiencia en la administración

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

pública. El propósito fundamental es impulsar la planificación del desarrollo en la sociedad, lo que conlleva fomentar acciones dirigidas al fortalecimiento en la administración pública para la racionalidad en el uso de los recursos destinados a la prestación de bienes y servicios de calidad.

La promulgación del Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación, conforme al Decreto Ejecutivo 37735-PLAN del 24 de junio del 2013, busca como objetivo promover condiciones dirigidas a potenciar la planificación en las instituciones. El Estado establece las líneas generales de actuación de sus instituciones, actividad que se cumple mediante las potestades indelegables que el ordenamiento le atribuye para dirigir y orientar a los entes públicos, en este caso a la SUTEL, considerando que es un órgano de desconcentración máxima de una institución autónoma, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El Estado como un todo debe garantizar a sus ciudadanos determinados servicios que son considerados fundamentales, sin discriminación alguna, ni socioeconómica ni geográfica o de otra naturaleza. Esta es la línea que ha definido la Sala Constitucional, especialmente en los votos 00531-2014 y 03727-2015. En lo conducente considera:

“ (...) La Constitución Política, en los artículos 50, y siguientes define a nuestro país como “Estado social de Derecho” y es a partir de allí, que es posible derivar obligaciones para las autoridades públicas, precisamente en aras de la búsqueda del mayor bienestar de “todos los habitantes del país” y por ende, los servicios públicos son tenidos en cuenta, como un derecho colectivo, en cuanto se garantiza su prestación, como un medio para lograr un nivel de vida adecuado, que permita el desarrollo de las personas y de las comunidades. Este Tribunal Constitucional, a partir de las sentencias Nos. 11222-2003 de las 17:48 horas de 30 de septiembre de 2003, 5207-04 de las 14:55 horas de 18 de mayo de 2004 y 7532-04 de las 17:03 horas de 13 de julio de 2004, y reiterado a la fecha, en el 2013-016159 de las 9:05 horas del 6 de diciembre de 2013, ha reconocido el derecho fundamental de los administrados al buen funcionamiento de los servicios públicos, el cual se desprende de los numerales 140, inciso 8°, 139, inciso 4° y 191, de la Constitución Política. A su vez, el acceso a la prestación efectiva de un servicio público es un mecanismo de garantía de otros derechos como son el derecho a gozar de bienestar, calidad de vida y el derecho a la igualdad. (...)” (voto 3727-2015)

“Además, todos los habitantes del país tienen derecho a exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones, lo que es un corolario del principio fundamental de igualdad ante la ley, lo que también conlleva, al derecho a la libertad de comunicación.” (voto 3727-2015)

Adicionalmente, la Sala Constitucional señala que ni el vacío de ley -mucho menos de un instrumento de planificación nacional o sectorial- debería limitar o excusar el deber de la SUTEL para actuar en procura de la satisfacción del interés general involucrados en los objetivos del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad de los servicios de telecomunicaciones:

“VIII.-Ahora bien, en su informe la Superintendencia General (SIC) de Telecomunicaciones indica que no resulta factible tramitar la petición del tutelado a cargo del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), pues el servicio de telefonía celular no se encuentra incluido dentro de la lista de servicios públicos esenciales prevista en el transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, no obstante, tomando en cuenta lo dispuesto en los considerandos anteriores, la Sala estima que dicha autoridad no lleva razón en su alegato por las razones que a continuación se expondrán. Tal y como se denota de la lectura de las normas transcritas de las leyes 8642 y 8660, así como del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el legislador y el Poder Ejecutivo quisieron garantizar que no se presentaran situaciones que limitaran a las personas el acceso a las telecomunicaciones, en razón de su ubicación geográfica, situación económica, entre otros, pues de lo contrario se les colocaría en una situación de desigualdad con respecto a otras personas en el país.” (el resaltado es nuestro) (voto 000531-2014)

Finalmente, de la jurisprudencia de la Sala Constitucional se puede extraer que en sus decisiones -que son erga omnes- ordena a la SUTEL a tomar las medidas y realizar las acciones necesarias para valorar proyectos o ajustes a los actuales, incluyendo la recepción de iniciativas, de forma que pueda cumplir con los mandatos de ley. En este sentido, ver el voto 00531-2014.

Así las cosas, el PNDT como instrumento de planificación es un documento de política pública para orientar

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

las acciones y actuaciones de la SUTEL y dirigir los esfuerzos de manera prioritaria según los objetivos y metas definidos. Sin embargo, esta priorización no debería limitar otros proyectos o programas en cumplimiento de otros objetivos de ley que originalmente no están en el PNDT, pero que sí cumplen con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en los artículos 32 y 33 de la Ley 8642.

Finalmente, surge la preocupación, que más allá de una diferencia metodológica sobre las competencias del MICITT o Poder Ejecutivo, las necesidades de las poblaciones más vulnerables no se atiendan oportunamente, a pesar de que por ley deben ser satisfechas, tal y como lo establece la jurisprudencia de la Sala Constitucional.

En definitiva, si bien se reconoce ampliamente la potestad de dirección del Poder Ejecutivo, es importante comprender su verdadera dimensión, sobre todo lo referente a las competencias de la SUTEL y su relación con el PNDT respecto de la definición de programas y proyectos para financiar con recursos del FONATEL. La Procuraduría General de la República, ha señalado, que la potestad de dirección:

"...va implícita en la relación Estado entes descentralizados, y está inspirada en los principios de unidad e integridad del Estado costarricense, y como parte de las funciones de orientación política asignadas al Poder Ejecutivo... Así, puede decirse que la potestad de dirección, que lleva necesariamente también la de coordinación, es la facultad de orientar y guiar la acción de todos los órganos y entes públicos que conforman la administración central y descentralizada, para lograr la mejor satisfacción de los intereses y fines públicos, aprovechando eficientemente los recursos y bienes de cada uno, armonizando los esfuerzos y encaminando la acción a dichas metas, garantizando la unidad e integridad del Estado. A manera de comparación, puede decirse que el Poder Ejecutivo es el director de una gran orquesta que es el Estado, en donde la mezcla de sonidos e instrumentos da lugar a una armoniosa sinfonía" (OJ-043-99 de 8 de abril de 1999; C-078-99 de 23 de abril de 1999).

Es decir, la potestad de dirección y definición de la política pública en general es establecer los fines, objetivos y metas y como tal, la definición del PNDT es un acto administrativo y su carácter es diferente al de una orden o un reglamento, puesto que el ente dirigido goza de un margen de discrecionalidad, dirige la actividad y no un acto y si bien puede tener alcance general, no lo tiene de carácter normativo. La Procuraduría General de la República ha definido las directrices de la siguiente manera:

"...las directrices son actos de racionalización y facilitación de la acción administrativa. Las directrices buscan asegurar la coherencia de la acción administrativa y de prevenir o limitar el riesgo de contradicción en dicha acción, tomando en cuenta la gran cantidad de entes públicos que conforman la Administración Pública y la diversidad y complejidad de sus funciones. Debe dejarse claro, consecuentemente, que la directriz es una de las formas jurídicas en que se manifiesta el poder de dirección..." (OJ-043-99 de 8 de abril de 1999; C-078-99 de 23 de abril de 1999)

Asimismo, *"...la directriz es un medio de ordenar la actuación de diversos organismos (sic) en forma racional y coherente, con el objeto de orientar el cumplimiento de los fines públicos que deben perseguir, y lograr de esa forma la realización de los planes, programas y políticas definidos por el Poder Ejecutivo. Esa ordenación implica la orientación en la forma de alcanzar los fines y metas de la actividad del organismo dirigido (sic.) y, eventualmente, de los medios para lograrlos, lográndose la coordinación entre los distintos órganos y entes. De esta forma se permite el cumplimiento del principio de la unidad estatal" (OJ-043-99 de 8 de abril de 1999; C-078-99 de 23 de abril de 1999)*

En definitiva y por las razones que sostiene el informe 08368-SUTEL-DGF-2019, no comparto el hecho de que la SUTEL no pueda definir proyectos o programas, solo porque este programa no ha sido incluido en el PNDT, cuando este instrumento debe limitar los objetivos y metas que se quieren priorizar para ser atendidos con las soluciones que defina la SUTEL previo a asignarles recursos del FONATEL

En este caso, el PNDT sí cuenta con insumos o elementos de los que se extrae para este Gobierno una priorización de atender una determinada población con problemas de alfabetización digital que les impide

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

hacer un uso efectivo o tener acceso a los servicios de telecomunicaciones que deben suministrarse universalmente y sin discriminación de ningún tipo. De ahí, que la Dirección General de FONATEL y este Consejo en años anteriores han definido un programa, el cual han denominado Ciudadanos Conectados, que es la forma en que SUTEL atiende los objetivos, prioridades y metas que se deducen del PNDT. La forma o el medio escogido por SUTEL para responder a la priorización de los problemas del sector que ve cada Gobierno, a través de su definición de objetivos y metas, no puede ser impuesta, a lo sumo sugerida, tal y como lo han señalado los dictámenes de la Procuraduría General de la República y la jurisprudencia de la Sala Constitucional.

Es mi opinión, que a través de estos esfuerzos SUTEL cumple con el PNDT, pero sobre todo cumple con su mandato de ley. Ello no implica que una vez establecido el PNDT el Poder Ejecutivo a través del MICITT pueda coordinar e involucrarse con SUTEL para la formulación de una iniciativa propia del Poder Ejecutivo, sin que ello implique una delegación o renuncia de competencias por parte de este órgano, ni una sobre posición de funciones o de poder. En ese sentido, sirva la reciente solicitud del oficio MICITT-DVT-OF-1001-2019 del Viceministerio de Telecomunicaciones y que remite el oficio MICITT-DM-OF-713-2019 del MICITT, para que SUTEL valore y contemple la factibilidad financiera de la iniciativa o perfil de su propuesta de Programa 6. Es así como queda en evidencia que en efecto el Programa 6, que lleva el mismo nombre Ciudadanos Conectados, tiene como punto de partida ser una prioridad u objetivo de la política pública en materia de Alfabetización Digital.

En síntesis, se puede resumir en los siguientes elementos:

- El acto administrativo emitido mediante el acuerdo 004-059-2019, se ajustó a las disposiciones contenidas en los artículos 131, 132, 133 y 136 de la Ley General de la Administración Pública, al contar con todos los elementos de motivo, contenido y fin exigidos por nuestro ordenamiento jurídico para su motivación y validez.*
- El acuerdo 004-059-2019 no es el acto administrativo que aprueba el Plan Anual de Programas y Proyectos 2020, sino que en la misma sesión se conoció la propuesta de dicho plan, que quedó aprobado mediante acuerdo 008-059-2019, el cual fue adoptado en firme.*
- Los artículos 33 y 36 de la Ley 8642 son contundentes en establecer que a SUTEL le corresponde definir y ejecutar los programas y proyectos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad.*
- A SUTEL le corresponde la elaboración y promulgación del Plan Anual de Programas y Proyectos, en atención a las metas y prioridades que se definan en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.*
- La política pública debe contener un adecuado diagnóstico de los problemas del sector en acceso y servicio universal, que le permita al MICITT orientar las acciones de SUTEL, señalando sus prioridades a través de la definición de objetivos y sus respectivas metas.*
- La previa definición de programas y proyectos restringe el alcance para la formulación de nuevos proyectos, lo cual afecta con el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones.*
- Mediante leyes como la de Planificación Nacional y el Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación, el Estado establece las líneas generales de actuación de sus instituciones, actividad que se cumple mediante las potestades indelegables que el ordenamiento le atribuye para dirigir y orientar a los entes públicos, en este caso a SUTEL, considerando que es un órgano de desconcentración máxima de una institución autónoma, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

- *El Estado como un todo debe garantizar a sus ciudadanos determinados servicios que son considerados fundamentales sin discriminación alguna, ni socioeconómica ni geográfica o de alguna otra naturaleza; lo cual ha quedado debidamente desarrollado en varias resoluciones de la Sala Constitucional, como las citadas líneas arriba.*
- *El vacío de ley -mucho menos de un instrumento de planificación nacional o sectorial- debería limitar o excusar el deber de una institución y en el caso concreto de SUTEL, para actuar en procura de la satisfacción del interés general derivado de su obligación legal de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad; para proveer de servicios de telecomunicaciones a las poblaciones objetivo.*
- *El PNDT como política pública e instrumento de planificación, debe orientar las acciones y actuaciones de la SUTEL, y dirigir los esfuerzos de manera prioritaria según los objetivos y metas definidas. Es una priorización, que para SUTEL no implica que se pueda atender junto con otras obligaciones legales y los principios constitucionales.*
- *La SUTEL tiene un deber y una obligación impuesta tanto por la Ley General de Telecomunicaciones como producto de resoluciones de la Sala Constitucional, de utilizar los recursos del fondo para satisfacer el interés público de las poblaciones objetivo, por lo que se considera que dicho interés público está por encima de cualquier política pública, siempre y cuando para su satisfacción se cumpla con el mandato legal incluido en la Ley General de Telecomunicaciones.*
- *Existe un deber de coordinación entre el MICITT y SUTEL que debe dimensionarse, sobre todo con sus efectos prácticos sobre las competencias de la SUTEL y la relación con el PNDT respecto de la definición de programas y proyectos a financiar con recursos de FONATEL.*
- *El PNDT actual cuenta con insumos o elementos de los que se extrae que para este Gobierno existe una priorización para atender a una determinada población con problemas de alfabetización digital que les impide hacer un uso efectivo o tener acceso a los servicios de telecomunicaciones que deben suministrarse universalmente y sin discriminación de ningún tipo; lo cual es fundamento suficiente para la inclusión del Programa 6.*

En mérito de lo expuesto, a mi juicio lo procedente era rechazar el recurso de revisión y mantener incólume la decisión tomada en el acuerdo 004-059-2019, de fecha 20 de setiembre de 2019.

ACUERDO 003-070-2019

Aprobar, con la salvedad a la que se hace referencia en el acuerdo 002-070-2019 de esta sesión, el acta de la sesión 059-2019, celebrada el 20 de setiembre de 2019.

El señor Gilbert Camacho Mora se abstiene de aprobarla, debido a que no participó en dicha sesión, por lo que el Consejo resuelve por mayoría.

NOTIFÍQUESE

2.2 Acta de la sesión ordinaria 060-2019.

De seguido, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 060-2019, celebrada el 25 de setiembre del 2019.

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

Se analiza la observación realizada por el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad respecto al punto "5.2 solicitud de autorización presentada por la empresa COSTA RICA INTERNACIONAL NETWORK CONSULTING, S. A.", en el POR TANTO 8 de la RCS-252-2019, sobre las condiciones de la autorización, se indica:

"sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa COSTA RICA INTERNACIONAL NETWORK CONSULTING S.A., estará obligada a: (...)"

Señala el señor Fallas Fallas que a pesar de ser una empresa que brindará servicios por medio de bandas de uso libre, no se le estableció la obligación de homologar sus equipos según el procedimiento de banda libre dispuesto en la resolución RCS-154-2018.

Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 004-070-2019

1. Aprobar el acta de la sesión ordinaria 060-2019, celebrada el 25 de setiembre del 2019.
2. Solicitar a la Dirección General de Mercados que lleve a cabo una revisión del POR TANTO 8 de la resolución RCS-252-2019, de conformidad con lo indicado por el señor Glenn Fallas Fallas, Director de la Dirección General de Calidad, sobre las condiciones de la autorización, sobre todo tomando en cuenta de que a pesar de ser una empresa que brindará servicios por medio de bandas de uso libre, no se le estableció la obligación de homologar sus equipos, según el procedimiento de banda libre dispuesto en la resolución RCS-154-2018, en el entendido de que de considerarlo oportuno, informará al Consejo lo que estime pertinente sobre el particular.
3. El señor Gilbert Camacho Mora no la aprueba debido a que no participó en dicha sesión.

NOTIFÍQUESE

2.3 Acta de la sesión ordinaria 061-2019

De seguido la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 061-2019, celebrada el 30 de setiembre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 005-070-2019

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 061-2019, celebrada el 30 de setiembre del 2019.

La señora Hannia Vega Barrantes se abstiene de aprobarla, dado que no participó en dicha sesión.

2.4 Acta de la sesión ordinaria 062-2019

A continuación, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 062-2019, celebrada el 3 de octubre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 006-070-2019

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 062-2019, celebrada el 3 de octubre del 2019.

La señora Hannia Vega Barrantes se abstiene de aprobarla, dado que no participó en dicha sesión.

2.5 Acta de la sesión ordinaria 063-2019

Seguidamente la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 063-2019, celebrada el 10 de octubre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 007-070-2019

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 063-2019, celebrada el 10 de octubre del 2019.

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

3.1 Seguimiento al acuerdo 017-083-2018, sobre el apego a la línea de resolución de la Dirección General de Calidad (Informe reclamaciones).

Ingresar el señor Glenn Fallas Fallas, con la finalidad de exponer el siguiente tema.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de seguimiento al acuerdo 017-083-2018, de la sesión ordinaria 083-2018, celebrada el 06 de diciembre del 2018, sobre el apego a la línea de resolución de la Dirección General de Calidad (Informe reclamaciones).

Sobre el tema, se da lectura al oficio 09343-SUTEL-DGO-2019, del 15 de octubre del 2019, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el tema indicado.

El señor Glenn Fallas Fallas explica que en atención al acuerdo 017-083-2018 del Consejo, de fecha 6 de diciembre del 2018, relativo al establecimiento de una línea de resolución de reclamaciones, el cual dispuso un acercamiento con los operadores para buscar alternativas para atención expedita de los casos que se elevan a esta Superintendencia, se brinda el informe que se expone en esta oportunidad, el cual muestra los avances alcanzados a la fecha para su consideración.

Señala que adicionalmente, se incluyó en el documento, por solicitud del señor Federico Chacón Loaiza, un pequeño extracto de los resultados de las encuestas de percepción de calidad de servicios, presentados al Consejo mediante oficios 08145-SUTEL-DGC-2019 y 08146-SUTEL-DGC-2019 y analizados en sesión 051-2019.

Seguidamente, procede a explicar los antecedentes del caso, se refiere además a las estadísticas de las reclamaciones, considerando la estimación del ponderador por operador evaluado y el total ingresadas y atendidas en un año.

Concluye la Dirección a su cargo -luego del estudio realizado- que:

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

1. *Ante lo dispuesto por el Consejo en el acuerdo 017-083-2018, se ha mostrado una mayor anuencia a realizar procesos de facilitación por parte de la mayoría de los operadores y esto se ha traducido en un incremento de los procesos que se resuelven de forma expedita por los mecanismos de resolución alterna de conflictos.*
2. *Claro CR Telecomunicaciones y SKY no han realizado la suscripción de la mencionada carta de compromiso, por lo que en la reunión sostenida en fecha 11 de octubre del año en curso, se les instó a suscribirla.*
3. *En el año 2019 se han obtenido los mejores resultados registrados en la atención de reclamaciones, se atendieron un total de 893, revirtiendo por primera vez la brecha entre las reclamaciones ingresadas y atendidas.*
4. *En el período comprendido del 1° de enero al 30 de setiembre del 2019, el operador con mayor cantidad de reclamaciones presentadas es Claro CR Telecomunicaciones.*
5. *En dicho período, la mayor cantidad de reclamaciones son interpuestas por hombres.*
6. *El medio por el que se interponen la mayor cantidad de reclamaciones es el digital.*
7. *Los temas recurrentes de las reclamaciones son facturación y calidad de los servicios de telecomunicaciones.*
8. *En el servicio de telefonía móvil, el operador que presenta más reclamos en el período es Claro CR Telecomunicaciones.*
9. *En el servicio de Internet fijo, el operador que presenta más reclamos en el período señalado es el Instituto Costarricense de Electricidad.*
10. *En el servicio de internet móvil, Claro CR Telecomunicaciones es el operador que presenta mayor cantidad de reclamaciones.*
11. *En el servicio de televisión por suscripción, SKY es el proveedor que posee la mayor cantidad de reclamos presentados.*
12. *La Dirección General de Calidad, en el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de setiembre del 2019, atendió un 41% de los reclamos por el mecanismo de facilitación, lo cual representa 369 reclamos.*
13. *En el período señalado, la Dirección General de Calidad dictó 175 resoluciones administrativas.*
14. *La mayor cantidad de resoluciones administrativas del período se declararon parcialmente.*
15. *En el período indicado se recibieron un total de 6817 consultas en el centro de atención telefónica (Centro De Atención Telefónica).*

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si alguno desea referirse a algún punto, a lo que señalan no tener observaciones.

Seguidamente proceden a revisar la propuesta de acuerdo.

El señor Glenn Fallas hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 9343-SUTEL-DGO-2019 de 15 de octubre de 2019 y la explicación brindada, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 008-070-2019

SESIÓN ORDINARIA 070-2019
5 de noviembre del 2019

CONSIDERANDO:

- I. Que ante lo dispuesto por el Consejo en el acuerdo 017-083-2018, de la sesión ordinaria 083-2018, celebrada el 06 de diciembre del 2018, se ha mostrado una mayor anuencia a realizar procesos de facilitación por parte de la mayoría de los operadores y esto se ha traducido en un incremento de los procesos que se resuelven de forma expedita por los mecanismos de resolución alterna de conflictos.
- II. Que el año 2019 se han obtenido los mejores resultados registrados en la atención de reclamaciones, se atendieron un total de 893, revirtiendo por primera vez la brecha entre las reclamaciones ingresadas y atendidas.
- III. Que la Dirección General de Calidad, en el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de setiembre de 2019, atendió un 41% de los reclamos a través del mecanismo de facilitación, lo cual representa 369 reclamos y denota la consolidación de este mecanismo como una alternativa viable y con gran tasa de éxito para la atención de reclamaciones.
- IV. Que en el período 2019, la Dirección General de Calidad dictó 175 resoluciones administrativas.

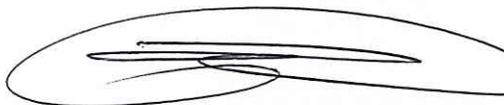
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE

1. Dar por recibido el oficio 09343-SUTEL-DGC-2019, del 15 de octubre del 2019, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe de seguimiento al acuerdo 017-083-2018, de la sesión ordinaria 083-2018, celebrada el 6 de diciembre del 2018, sobre el apego a la línea de resolución de la Dirección General de Calidad, referente al expediente número FOR SUTEL-CSC-CGL-0043-2019.
2. Instar a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones a mantener sus esfuerzos en cuanto a la gestión de reclamaciones, con énfasis en la aplicación de procesos de resolución alterna de conflictos, con base en la aplicación del procedimiento de facilitación, instaurado por SUTEL.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE

A LAS 13:10 HORAS FINALIZA LA SESIÓN

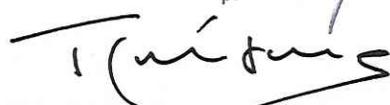
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO



GILBERT CAMACHO MORA
PRESIDENTE DEL CONSEJO



FEDERICO CHACÓN LOAIZA
MIEMBRO DEL CONSEJO