

Fecha de vigencia desde: 22/05/2012
Versión de la norma: 1 de 1 del 27/04/2012
Datos de la Publicación:
Nº Gaceta: 97 del: 21/05/2012

Directriz 01-2012

Regula la recepción y atención de consultas dirigidas a la Superintendencia de Telecomunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

El suscrito, secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, y el inciso 10) del artículo 22 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, me permito comunicarles que mediante acuerdo 007-026-2012 de la sesión extraordinaria N° 026-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 27 de abril del 2012, se ha adoptado el siguiente acuerdo:

Acuerdo 007-026-2012

En relación a la recepción y atención de consultas dirigidas a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dentro de sus competencias, el Consejo de la SUTEL ha adoptado, en el artículo 5, acuerdo 007-026-2012, de la sesión extraordinaria 026-2012, celebrada el 27 de abril del 2012, la siguiente directriz:

Considerando:

I. Que el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que le corresponde regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

II. Que el inciso a) del artículo 60 de la Ley 7593, indica que son obligaciones fundamentales de la SUTEL *"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"*.

III. Que al ser la SUTEL un órgano técnico especializado, ejerce una función consultiva derivada de la potestad regulatoria, para evacuar las consultas que le dirigen operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, órganos y entes públicos y sujetos privados con

un interés personal y directo. Esta función consultiva encuentra su fundamento en la normativa citada pues en virtud de la teoría de los poderes implícitos, los poderes expresamente atribuidos por la ley conllevan también una serie de poderes instrumentales necesarios para ejercerlos.

IV. Que debe señalarse que la función consultiva tiene por finalidad asegurar la correcta interpretación y aplicación de las normas del ordenamiento jurídico de telecomunicaciones, armonizando el interés público, fomentando y salvaguardando la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como la protección de los derechos fundamentales de los usuarios finales. Este objetivo - de interpretación y aplicación del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones - resulta importante con el fin de uniformar los criterios de la Superintendencia frente a los regulados, con lo cual se logra, a su vez, otorgarles seguridad jurídica mediante la confianza legítima que generen las interpretaciones de las normas jurídicas.

V. Que esta labor de interpretación de las normas de telecomunicaciones debe ser desempeñada ponderando el respeto de los derechos subjetivos de los administrados y regulados y los intereses públicos de la regulación de los mercados de telecomunicaciones. La labor consultiva resulta vital para el accionar de las Direcciones de la Superintendencia de conformidad con la propia Constitución Política. En consecuencia, debe aplicarse el principio de la centralización normativa el cual implicaría que las direcciones no ostenten una facultad interpretativa en forma ilimitada, lo cual generaría inseguridad jurídica en los regulados y personas interesadas en el sector. En ese ámbito, se ha instaurado el procedimiento de consulta, de tal modo que, los administrados e interesados puedan solicitar en determinadas circunstancias y cumpliendo una serie de requisitos una interpretación jurídica que le proporcione a éste, seguridad jurídica en su actuar futuro.

VI. Que asimismo, en atención al artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, esta función consultiva de la SUTEL está sujeta a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad y eficiencia.

VII. Que sin embargo, se ha generalizado la costumbre de consultar indiscriminadamente a la SUTEL toda clase de asuntos, de alguna manera relacionados con telecomunicaciones, lo que ha provocado efectos inconvenientes tanto al interior de la SUTEL como en la atención eficiente de las consultas efectuadas.

VIII. Que en virtud de lo anterior y con el fin de mejorar el trámite en la atención de las consultas, resulta necesario regular los requisitos para la presentación de las consultas ante este órgano regulador y su correspondiente tramitación.

IX. Que en este sentido y de conformidad con los artículos 3, 6, 102

inciso a) y 124 de la Ley General de la Administración Pública, el Consejo de la SUTEL tiene competencia para dictar instrucciones o circulares y demás disposiciones administrativas de alcance general, necesarias para el ejercicio de las funciones de la institución y mediante las cuales se materializa su función de regulación. Los actos de instrucción son parte de la función de ordenación de los organismos reguladores dirigidos a los sujetos que actúan en el sector de las telecomunicaciones, para procurar la salvaguarda de la competencia, la protección de los derechos de los usuarios finales y el servicio universal.

X. Que la facultad para dictar instrucciones como instrumento de la función de ordenación, permite orientar el comportamiento de los partícipes en el mercado de las telecomunicaciones por lo que se califica como potestad normativa *ad extra*. Las instrucciones como instrumento de regulación tiene la finalidad de contribuir a completar el panel normativo del sector. La función principal de todo regulador es salvaguardar y fomentar la libre competencia en el mercado, razón por la cual se caracteriza de independiente. En aras de esa independencia se encuentra implícitamente contenida la facultad de dictar normas o disposiciones administrativas de carácter general, que a través de las figura de las denominadas instrucciones o circulares, responden afirmativamente a la idea de capacidad normativa de las autoridades de regulación como la SUTEL.

XI. Que en ejercicio de esta facultad de instrucción es que la SUTEL dicta la presente disposición con carácter general, que se denominará circular. **Por tanto,**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley número 7593, y la Ley General de la Administración Pública, Ley número 6227;

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA

DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

I. **Dictar** la siguiente instrucción con carácter general, denominada Directriz, dirigida a las entidades que operen en el sector de telecomunicaciones y a usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, para la recepción y atención de consultas dirigidas a la Superintendencia de Telecomunicaciones, como parte del ejercicio de su función consultiva:

Directriz 01-2012 por la que se regula la recepción y atención de consultas dirigidas a la Superintendencia de Telecomunicaciones

A. Régimen jurídico

1º—**Objeto y alcance de la función consultiva:** La presente Circular tiene como objeto regular la función consultiva de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) derivada de sus competencias de regulación,

aplicación, vigilancia y control del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. De acuerdo con ello le corresponde atender las gestiones que le dirijan los sujetos con un interés personal y directo en formular consultas sobre la interpretación de disposiciones y resoluciones de la superintendencia y, en general, sobre la aplicación del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones a su situación de hecho concreta y actual.

2º—**Principios de la potestad consultiva:** En el ejercicio de la función consultiva la SUTEL considerará en el trámite y atención correspondiente, los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, informalismo, oficiosidad, centralización de la normativa, armonización y transparencia.

B. Ámbito de aplicación

3º—**Legitimación activa para formular consultas:** Las personas físicas o jurídicas que tengan un interés personal y directo, pueden consultar a la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre la aplicación del ordenamiento jurídico de telecomunicaciones a su situación de hecho concreta y actual. La situación de hecho es concreta cuando se individualiza en todas sus características particulares identificativas y es actual cuando se desarrolla o ocurre en el presente o cuando su inicio es inminente.

4º—**Materias objeto de consulta ante la SUTEL:** Los criterios que se emitan como consecuencia de una consulta deberán tener relación con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

Las consultas deben referirse a los siguientes ámbitos: a) las normas que han de ser aplicadas por la SUTEL; b) los actos y disposiciones dictados por la SUTEL; y c) las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la SUTEL.

5º—**Consultas vinculantes y no vinculantes:** los criterios que emita la SUTEL serán vinculantes para los sujetos consultantes sometidos a su regulación, vigilancia y control (supervisión o fiscalización). No obstante, cuando la SUTEL considere que su respuesta no tiene carácter obligatorio, así lo indicará de forma expresa. En cualquier caso, el criterio dado por la superintendencia se limita únicamente al caso concreto consultado.

Las consultas vinculantes suponen para el consultante que actúe de acuerdo con la contestación de la Superintendencia. Si el interesado aplica el criterio emitido por la SUTEL, se vería libre de penalidad si posteriormente la superintendencia varía el criterio. No obstante, una vez emitido un nuevo criterio, el interesado deberá apegarse a lo resuelto para toda actuación futura, según corresponda.

6º—**Formalidades y requisitos para la presentación y tramitación de consultas:** Las consultas que ingresen para su atención, deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Tratarse de asuntos de competencia de la SUTEL.
2. Plantear la situación de hecho concreta y actual, sobre datos

exactos. Queda a discrecionalidad de la SUTEL, la admisión de una consulta sobre temas generales.

3. Definición clara y concreta del objeto consultado, con una detallada explicación de los aspectos que ofrecen duda y que originan la gestión.

4. Presentarse por medio de documento debidamente firmado. En caso de la administración activa, la consulta deberá ser firmada por el jerarca y en caso de personas jurídicas, por el representante legal con facultades suficientes.

5. Incorporar o expresar la opinión fundada que deberá contener la posición jurídica y/o técnica, según corresponda, del sujeto consultante en relación con los aspectos sometidos a consideración de la SUTEL. En casos excepcionales, en los que se acredite motivadamente que no es posible contar con una asesoría legal y/o técnica, o bien que no lo amerite, se podrá presentar la consulta sin el criterio debiendo fundamentar la posición del consultante. Queda a discrecionalidad de la SUTEL, la admisión de una consulta que no sea acompañada del criterio jurídico y/o técnico respectivo.

6. Señalar medio para recibir notificaciones.

7º—Admisibilidad de las consultas: Aquellas consultas que cumplan con los requisitos establecidos en el punto 6 anterior, se admitirán para su atención por el fondo y emisión del criterio correspondiente por parte de la SUTEL. Se rechazarán de plano y sin más trámite las consultas que no sean competencia de la SUTEL, las que no se encuentren debidamente firmadas y las que no hayan sido presentadas por el jerarca en el caso de la administración activa o por el representante legal en caso de personas jurídicas. Con excepción de los supuestos antes indicados, la SUTEL se reserva la facultad de prevenir por única vez el cumplimiento de requisitos que no constituyan un impedimento para conocer por el fondo el objeto consultado. De igual manera valorará circunstancias de excepción relevantes, cuya procedencia quedará a criterio de la SUTEL.

8º—Plazo para cumplir con la prevención de la consulta: en aquellos casos en los que se prevenga el cumplimiento de uno o varios requisitos en los términos del punto 7 anterior, se concederá un plazo de hasta 10 días hábiles al sujeto consultante, bajo el apercibimiento de archivar la gestión en caso de incumplimiento. Dicho plazo interrumpe el plazo de resolución indicado en el punto 12 de esta Circular.

C. Atención de las consultas

9º—Atención de las consultas: las consultas serán recibidas en la Recepción de la SUTEL, y de acuerdo con el trámite interno de distribución de documentos, el escrito correspondiente será enviado a la Dirección General u unidad administrativa respectiva, según la materia y objeto de la consulta, de acuerdo con el reglamento interno de organización de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órganos desconcentrados.

En las Direcciones u unidades administrativas correspondientes el funcionario encargado verificará el cumplimiento de los requisitos del punto 6 de la presente Circular, a efectos de proceder con la atención y análisis del objeto consultado.

La atención de las consultas dará lugar a la apertura del correspondiente expediente, en el que constarán los informes técnicos y jurídicos que sean emitidos por las distintas Direcciones y unidades administrativas de la SUTEL con el fin de resolver la consulta formulada.

10.—Órgano competente para contestar las consultas: El Director competente o jefe de la unidad administrativa correspondiente, a través del Secretario del Consejo, elevará al presidente una propuesta de contestación de la consulta formulada para su presentación al consejo de la SUTEL, órgano en el que reside la competencia interpretativa aludida, para formación de criterios uniformes.

En los casos en que existan criterios establecidos por el consejo sobre la misma cuestión planteada por el consultante, el director podrá contestar directamente a la consulta planteada con base en el criterio adoptado previamente por el Consejo.

Los Directores de acuerdo con las materias de su competencia, podrán atender y contestar las consultas que no impliquen interpretación del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, como pueden ser las consultas sobre trámites y cualquier otra de naturaleza similar. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de que pueda ser elevada al Consejo de la SUTEL cualquier propuesta de contestación si la importancia del asunto lo requiere.

11.—Gestiones adicionales para la atención de consultas: en caso de que sea necesario y pertinente para la atención integral de la consulta, la SUTEL podrá requerir información adicional de los sujetos consultantes, así como de cualquier otra entidad que tenga relación con el asunto. Para dichos efectos podrá también, convocar a una audiencia oral con el fin de aclarar aspectos de la consulta, ampliar el objeto de la misma e incluso recibir información de interés.

12.—Plazo para la atención de consultas: Las consultas se atenderán dentro del plazo de 30 días hábiles a partir de su ingreso a la SUTEL. Sin embargo, no será inválida la consulta evacuada fuera de plazo ni aquella que carezca de algún elemento formal. El silencio positivo no opera en estos actos de contestación de consultas.

D. Disposiciones generales

13.—Notificación: los criterios emitidos con ocasión de la función consultiva se notificarán de acuerdo con las reglas de la Ley General de la Administración Pública y la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley 8687 del 4 de diciembre del 2008. Surten efectos a partir de la debida notificación.

14.—Divulgación de las consultas: con independencia de su notificación a los interesados, la SUTEL procederá a la difusión pública y

edición, en su caso, de aquellas consultas que considere oportunas.

15.—**Vigencia:** la presente circular entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

[Ficha del artículo](#)

II. **Publicar** la presente directriz en el Diario Oficial *La Gaceta*. Téngase esta resolución a disposición del público en un lugar visible dentro de la institución y en la página en Internet de la institución.

El presente acto de comunicación adicionalmente certifica el anterior acuerdo, el cual se encuentra firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2º de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.