



Informe de Labores



**Autoridad Reguladora de los
Servicios Públicos**



Índice

	Páginas
Mensaje de la Reguladora General	1
Misión-Visión	5
Organigrama	7
Situación de los Servicios Públicos	9
Resoluciones Regulador General	13
Junta Directiva	23
Aguas, Saneamiento Ambiental y Transporte	27
-Acueductos y alcantarillados	29
-Transporte remunerado de personas:	30
Servicio buses	30
Servicio taxis	32
-Servicio de aeropuertos	32
-Servicio de cabotaje	35
-Servicio de puertos	36
Energía y Concesión de Obra Pública	37
-Servicio de electricidad	39
-Servicio de hidrocarburos	41
Telecomunicaciones	45
-Servicio de telecomunicaciones	47
-Servicio de correos	50
Atención al Usuario	53
-Participación ciudadana	55
-Audiencias	57
-Quejas y denuncias	58
Secretaría de Desarrollo	63
Contraloría de Servicios	67
Informe financiero	71
-Estado de resultados	73
-Balance de situación	74



-Estado de cambios en la posición financiera	75
-Ejecución presupuestaria	75
-Indicadores de gestión:	76
Ingreso por actividad regulada	76
Recaudación por facturación	77
Rotación de la cartera por cobrar	77
Ejecución de recursos	78

Anexos	79
---------------	----

Nº 1: Resumen de estudio: "Impacto de algunas tarifas de servicios regulados sobre las variables macroeconómicas."	81
--	----

Nº 2: Servicios regulados	87
---------------------------	----

Mensaje de la Reguladora General

En un país de derecho, como el que nos preciamos de disfrutar, resulta de incuestionable importancia la existencia de una Institución pública, dotada de independencia técnica, administrativa y económica necesarias, para garantizar a los ciudadanos la efectiva regulación, en todos sus alcances, de los servicios públicos que tienen estrecha relación con su calidad de vida.

Es una realidad que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos desde el año 1996, fue creada dentro del concierto de instituciones públicas, para garantizar a todos los ciudadanos la regulación que demandan los servicios públicos en un mundo cada vez más exigente, menos solidario y de avances tecnológicos cada vez más acelerado.

No obstante lo anterior, la imagen que se ha forjado esta Institución a nivel de la ciudadanía, como simple aumentadora o fijadora de tarifas y precios, resulta alejada de la realidad jurídica y fáctica. Es cierto que la función que demanda mayor tiempo y recursos institucionales es la relativa a la resolución de solicitudes tarifarias y en especial, la que corresponde al transporte público en buses; sin embargo, también es cierto que mediante el ejercicio de esa función y de otras acciones concretas, se controla, exige y demanda la prestación de los servicios públicos regulados con las condiciones de calidad debidas. Es así como el ciudadano tiene también garantía, no solo de contar con la prestación continuada de los diferentes servicios, sino además, de que los perjuicios que eventualmente pueda sufrir en virtud de un servicio prestado al margen de las exigencias mínimas de

calidad, deban ser reparados por el prestador responsable, a cuyo efecto basta con interponer la queja respectiva y prueba correspondiente, para que la Autoridad Reguladora sienta las responsabilidades del caso, como rutinariamente lo ha venido haciendo. En el ejercicio de esta competencia, en el año 2003 se le han reintegrado a los usuarios aproximadamente ₡27 millones.



Es importante señalar que esta Institución no necesariamente modifica las tarifas y precios de acuerdo con lo solicitado por los prestatarios, las resoluciones se fundamentan en análisis técnicos, esto se demuestra en los resultados de los estudios estadísticos realizados por medio del Convenio ARESEP - Universidad de Costa Rica sobre las resoluciones emitidas de enero a noviembre del 2003.

Las estadísticas muestran 186 resoluciones para estudios tarifarios correspondientes a solicitudes de los operadores de los servicios públicos, de las cuales 110 casos fueron aprobados y 76 rechazados; el comportamiento de los casos aprobados fue el siguiente:

- El 47 % se refiere a tarifas aprobadas menores a las solicitadas por los operadores.
- El 43% se refiere a tarifas aprobadas iguales a las solicitadas por los operadores
- El 10%, un pequeño porcentaje que equivale a tarifas aprobadas mayores a lo solicitado, cuyas causas se deben en términos generales a diferencias de tipo cambiario y a aumentos en el precio de los combustibles.

Una de las características típicas de los servicios públicos es la “continuidad” en su prestación, de ahí que sea absolutamente necesario, en un país de limitados recursos económicos como el nuestro, garantizar tal continuidad con la calidad debida, mediante la fijación de tarifas que guarden equilibrio, entre las necesidades de los prestadores y las posibilidades de los usuarios. De no producirse tal equilibrio, nos veríamos expuestos como mínimo, a una deficiente prestación de esos servicios o a una imposibilidad material de acceder a ellos por parte de los usuarios; cualquiera de las dos situaciones debe ser evitada por la Autoridad Reguladora mediante el ejercicio de sus competencias, con estricto ajuste a la técnica y al derecho.

Es también una realidad que, no obstante la significativa colaboración que hemos recibido de sus autoridades, el sometimiento de esta Institución a los lineamientos que en materia presupuestaria y de empleo dicta la Autoridad Presupuestaria, se convierte en un obstáculo difícil de superar para el adecuado desarrollo, obligándola a sacrificar funciones importantes por limitaciones en su crecimiento de gasto, de manera que no se pueda contar con los recursos humanos y materiales necesarios para emprender una acción más agresiva en el campo del control de la calidad de los servicios públicos, cuyos efectos sean advertidos con meridiana claridad por los usuarios de dichos servicios, que son los que a la postre, nos proporcionan el financiamiento mediante cánones que se cargan a las diferentes tarifas y que se cobran a los prestadores de los servicios públicos regulados.

Nuestro propósito e interés radica en ir avanzando con programas concretos y sostenidos, contando para ello con la colaboración de los entes y órganos a los que estamos sujetos, en el campo del control de calidad, así como en el campo de la fiscalización contable financiero y técnico para comprobar el correcto manejo de los factores relacionados con el costo del servicio, como lo son las inversiones realizadas, el endeudamiento en que han incurrido, los niveles de ingresos percibidos y la rentabilidad o

utilidad obtenida, según lo indica el artículo 6, a) de la Ley 7593 de la Autoridad Reguladora.

En esta Institución, tenemos plena conciencia del impacto que tiene la fijación de las tarifas y exigencias de calidad en el bolsillo de los usuarios y en las variables macroeconómicas; esa conciencia nos obliga a emplear el mayor rigor en la aplicación de la ley que impide reconocer como gasto tarifario los innecesarios para la prestación del servicio, así como la máxima exigencia técnica en los estudios sobre la materia, de tal manera que la fijación responda estrictamente a los requerimientos legales y técnicos.

Conviene destacar que en el año 2003 y frente a la perspectiva de la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con los Estados Unidos de Norte América, la Autoridad Reguladora se dio a la tarea de examinar sus recursos técnicos y materiales, a efecto de determinar la capacidad para enfrentar la regulación de las telecomunicaciones en un mercado abierto y no monopolístico como lo tenemos ahora; de tal análisis se llegó a la conclusión de que esta Autoridad, con fortalecimiento y mínima adecuación de los términos de su Ley estaría en plena capacidad de enfrentar la regulación de ese sector.

En nuestro criterio, crear una nueva entidad reguladora para el caso específico de los servicios de telecomunicaciones no tiene sentido. En efecto, la ARESEP como organismo regulador de los servicios públicos es un órgano con autonomía para dictar normas de regulación de aplicación general a todos los servicios públicos y con la capacidad técnica suficiente como para analizar cada uno ellos, incluido el de telecomunicaciones, y establecer normas relativas no sólo a las tarifas que deben cobrarse por tales servicios, sino también las referentes a las condiciones técnicas en las cuales dichos servicios deben ser prestados. Una nueva institución significaría una ampliación innecesaria del aparato estatal, creando duplicación de funciones y fomentando por lo tanto un uso ineficiente de los recursos, en este caso los provenientes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, dentro de los que se incluyen

la gran mayoría de los costarricenses. De forma similar la creación de un órgano regulador específico tendrá la debilidad de una mayor tendencia a la captura del regulador por parte de los regulados; por el contrario, un órgano multisectorial como la ARESEP, ayuda al regulador a mantener independencia del poder político y reduce el riesgo de dichas presiones. Por lo demás, es criterio a nivel de los organismos internacionales que los entes reguladores multisectoriales constituyen el mecanismo regulatorio idóneo para economías pequeñas como Costa Rica.

El reto al que nos enfrentamos es el de ir creando conciencia en la ciudadanía, mediante el ejercicio a cabalidad de nuestras competencias, de tal manera que los beneficios de la regulación resulten más palpables y sentidos, así como mediante un proceso sistemático de educación e información, de la necesidad de la regulación en un mundo cada vez más competitivo y menos solidario.

Por último, se impone comentar que el año 2003 se caracterizó, como ha sucedido en oportunidades anteriores, por la realización de una labor compartida en el descargo de las responsabilidades del superior jerarca, toda vez que de julio del 2002 a agosto 2003, ocupó el cargo de Regulador General el Dr. Hermann Hess Araya y no fue sino hasta el 30 de setiembre que, luego de haberme desempeñado como miembro de la Junta Directiva durante poco más de cinco años, entré en el ejercicio de ese cargo, restando tan solo tres meses para la finalización del año.

La anterior particular situación se produce en virtud de la renuncia a su cargo del Dr. Hess, quien

durante el tiempo que ejerció sus funciones se distinguió por su claridad de pensamiento, convencimiento pleno de la necesidad de la regulación, preocupación por las condiciones deficitarias en recursos humanos y materiales, entre otros, de la Institución, así como por la tesonera labor en función de posicionar a la Autoridad Reguladora en el lugar que debe tener dentro del sector público costarricense. De varias de sus iniciativas, entre ellas la presentación a la Asamblea Legislativa de un proyecto de modificación parcial a la ley 7593, la gestión para crear 26 plazas nuevas de profesionales, así como la reestructuración institucional, pronto estaremos recogiendo los frutos esperados.

Entre las deficiencias que contiene la ley 7593, está la de la forma en que se nombran las autoridades superiores Junta Directiva y Regulador General, pues cada cuatro años indefectiblemente y cada vez que un miembro de Junta Directiva o Regulador General dejen sus cargos por cualquier motivo, el funcionamiento de la Junta Directiva o la Institución propiamente tal según sea el caso, se paralizan con los consiguientes problemas que ello implica, de ahí la necesidad de que la Asamblea acoja en su oportunidad, con el interés que demanda la solución de este problema, el proyecto de reforma a la Ley que se le estará presentando próximamente.

Por último, cabe destacar la ardua labor que ha desempeñado la Junta Directiva, cuyos integrantes sin excepción se han identificado plenamente con la Institución de forma desinteresada, dedicando tiempo extra más allá de sus obligaciones.

Misión

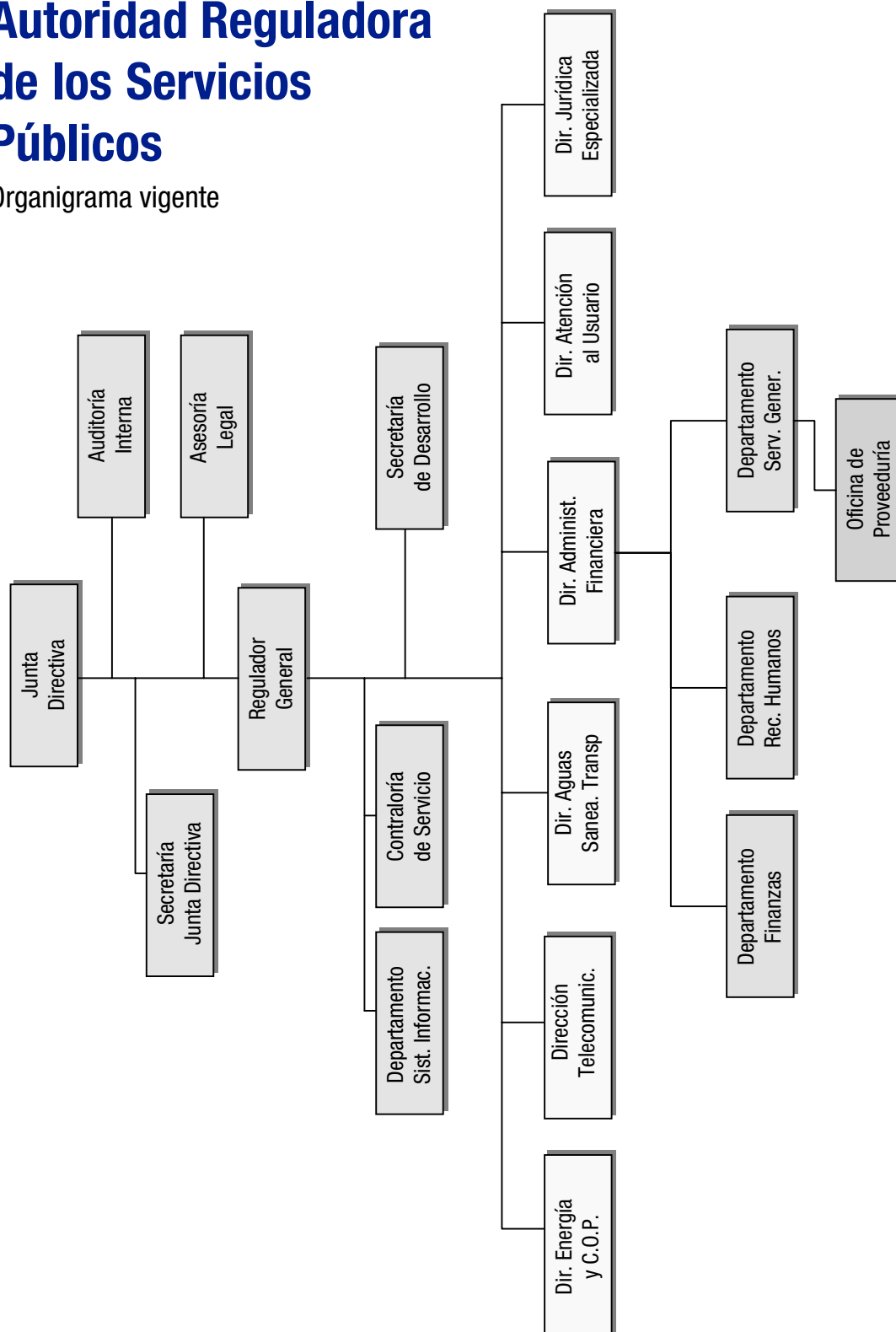
La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es la responsable ante la sociedad costarricense de regular con criterios fundamentalmente técnicos la prestación de los servicios públicos en forma eficaz, eficiente, transparente y equitativa.

Visión

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es la Institución, que por su solidez técnica, autonomía, independencia y transparencia de sus acciones regulatorias oportunas, está posicionada en un lugar preponderante en la sociedad costarricense.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Organigrama vigente



Situación de los Servicios Públicos

Introducción

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en el año 2003 se propuso seguir con su orientación hacia la regulación integral que incluye, la verificación de la calidad de los diferentes servicios. A continuación se brinda un resumen de los principales logros de esta Institución como un todo, luego en forma separada, se presentarán los de los principales sectores regulados.

El 2003 fue un año particular porque durante los primeros ocho meses estuvo como Regulador General, el Dr. Hermann Hess Araya, quien renunció a su cargo el 19 de agosto último y luego en setiembre de este mismo año, asumió el cargo la Licda. Aracelly Pacheco Salazar, quien ya desde hace varios años se desempeñaba como miembro de la Junta Directiva de esta institución.

Algunas de los principales logros de la ARESEP durante el año 2003 fueron las siguientes:

- Múltiples gestiones ante los Entes regulados, tendientes a regularizar la forma en que son prestados los servicios públicos, manteniendo como principio general, el mejor servicio posible al administrado.
- Emisión de diversas políticas orientadas a elevar la calidad de los servicios prestados y la seguridad jurídica relacionada con la forma en que esos servicios son brindados.
- Se ha procurado mejorar la comunicación y educación del usuario, para ello, se distribuyeron volantes en comunidades afectadas con modificaciones de tarifas en transporte público, para informarles en forma directa y detallada de los criterios técnicos que dieron respaldo a esa

modificación de tarifas, así como los requisitos que se solicitan a la empresa, las cuales una vez que se realicen mejorarán el servicio. De esta forma el usuario se convierte en un inspector de la calidad del servicio y puede informar a la Autoridad Reguladora sobre el cumplimiento de estas normas.

- Se dio inicio a diversas contrataciones orientadas a mejorar el tipo y la calidad de la información que se demandará de los entes regulados, así como la posible estandarización de información financiera y técnica utilizada en los trámites regulatorios.
- Se ejerció durante el año 2003, la Presidencia de la Asociación Coordinadora de Entidades Reguladoras de Energía de Centroamérica (ACERCA), realizando a la fecha dos Asambleas Generales y un Seminario sobre Tarifas y Calidad del Suministro Eléctrico.
- Se mejoraron los instrumentos para la determinación de tarifas en transporte público, modalidad autobuses, ya que el modelo que se utilizaba perdió vigencia en su metodología, parámetros y procedimientos de utilización; además se han mejorado sustancialmente las consideraciones relacionadas con los usuarios.

Otras acciones:

Estudio sobre el efecto de las tarifas de los servicios públicos sobre el entorno macroeconómico

El objetivo principal de este trabajo, efectuado en convenio con la Universidad de Costa Rica, fue determinar el impacto que las tarifas de algunos servicios públicos, regulados por la ARESEP, tienen

sobre el entorno macroeconómico. El ámbito de análisis del proyecto se limitó a cuatro servicios: electricidad, telecomunicaciones, hidrocarburos y puertos. Para cada sector se calculó una tarifa promedio.

Para lograr lo anterior se hizo el diseño de un modelo econométrico que aportó nuevas variables que se deberán tomar en cuenta en los modelos de tarifas.

Este estudio muestra la importancia que para la economía nacional tiene la fijación de las tarifas de los servicios regulados analizados. La relación expuesta muestra que un aumento de tarifas impone un costo a nivel macroeconómico: mayor inflación y posiblemente menor empleo y mayor pobreza. Estos costos que son parte del costo social de la regulación, deberían ser los mínimos. Se requieren entonces mecanismos de fijación de tarifas que consideren tanto el impacto sobre el sector regulado como sobre los otros sectores.

Convenio Aire Limpio

Bajo el Convenio Interinstitucional Costarricense – Alemán, en el cual entre las instituciones firmantes, se encuentra la ARESEP, el MOPT y GTZ, se realiza el Proyecto Aire Limpio San José. En el 2003 se mantuvieron esfuerzos para analizar el proceso de modernización del sistema de transporte público colectivo, ahora con la sectorización y su primer corredor masivo Pavas – San José y el problema relacionado con el funcionamiento de terminales y planteles.

Uno de los objetivos logrados de este Convenio fue el determinar el modelo para la calidad del servicio, que para efectos de la ARESEP ya se cumplió por lo que se trabaja con las guías que dicho modelo señala.

Sistema de control Interno

En el 2003, se inició el proceso de implantación de una guía de autoevaluación de control interno en cumplimiento a lo establecido por la Ley N° 8292.

Metodología de riesgos en la ARESEP

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la Ley General de Control Interno, se llevaron a cabo dos estudios específicos dirigidos a la identificación de los riesgos en la Institución y diseño de una metodología para su valoración

Implementación de la Contraloría de Servicios

A partir del mes de mayo del 2003, la ARESEP cuenta con una Contraloría de Servicios, que atiende y resuelve las demandas de los usuarios, de las empresas reguladas y de otras instituciones públicas o privadas y de la ciudadanía en general sobre la calidad de los servicios que recibe de la Autoridad Reguladora. Si bien su instauración es muy reciente, la Contraloría de servicios ya juega un papel importante en la canalización de sugerencias, que sin duda van a redundar en un servicio de mayor acceso y de mejor calidad. Para ello, se han atendido las quejas sobre el servicio de la Institución y se ha coordinado con otras Contralorías de Servicios para complementar criterios de mejoramiento del servicio.

Inicio de labores del Consejero del Usuario

Las labores del Consejero del Usuario se reforzaron a partir de mayo del 2003 con una plaza fija. Esta labor ha sido de mucha importancia para la ARESEP ya que se ha permitido orientar y asesorar tanto a los usuarios como a los prestadores de los servicios públicos en el tema de exposición de estudios tarifarios dentro de Audiencias Públicas.

Página Internet

Desde inicios del mes de agosto se lanzó el sitio Internet de la ARESEP (www.aresep.go.cr), con el fin de proveer servicios de información y oportunidades de interacción con la ciudadanía a través de este medio. Los visitantes podrán estudiar y tener acceso a las actas de la Junta Directiva, resoluciones del Despacho del Regulador (a) General, precios y tarifas vigentes, recursos, calendario de Audiencias Públicas, presentación de

quejas y sugerencias, información técnica, y muchos otros asuntos de su interés.

Reestructuración y aumento en los recursos humanos

Se llevó a cabo un proceso de análisis y replanteamiento de la estructura administrativa y técnica de la ARESEP, con el fin de organizar mejor el proceso de regulación, dando más énfasis a los aspectos de calidad, así como a reformular las obligaciones de las diversas instancias correspondientes.

Asimismo, originado en foros y otras instancias, se consideró que la ARESEP no cuenta con suficientes recursos humanos y financieros para garantizar una regulación más efectiva, gestionándose ante la Autoridad Presupuestaria una flexibilización del gasto y la autorización de veintiséis plazas técnicas.

Es oportuno y necesario avanzar en las gestiones necesarias a efecto de que en la ley de ARESEP se garantice una verdadera autonomía, para lo cual quizá la vía más segura sea su inclusión dentro de la Constitución Política.

Nuevos procedimientos de contratación

A raíz de una serie de sugerencias e informes tanto de la Auditoría Interna como por iniciativa de algunos funcionarios, se procedió a contratar una consultoría para revisar, proponer e implementar mejoras en los procedimientos de contratación. El 17 de julio del año 2003 se presentó el informe preliminar para que se proceda a su revisión y observaciones, con el fin de iniciar el proceso de implementación.

Tarifas ambientales

Se llevó a cabo exitosamente una consultoría sobre el diseño de metodologías para el cálculo y utilización efectiva de tarifas ambientales.

En su fase de implementación, estas tarifas recaerán sobre los servicios regulados y generarán

fondos que tendrán la custodia de diversas organizaciones ciudadanas y se orientarán a procesos de protección de cuencas, descontaminación, regeneración de recursos, etc.

Convenio con la Universidad de Costa Rica

A partir de inicios del año 2003, la ARESEP cuenta con un convenio de asesoría técnica con la Universidad de Costa Rica, mediante el cual la Autoridad Reguladora puede contratar en forma muy ágil los servicios de asesoría, evaluación y capacitación de las y los profesores e investigadores de la Universidad. Esta modalidad ya ha rendido buenos frutos en una diversidad de temas técnicos en los que la institución de enseñanza e investigación ha prestado su muy valiosa colaboración.

Centro de Información Técnica

Se creó el Centro de Información Técnica que organiza y pone a la disposición de los usuarios una vasta literatura e informes en el área de la regulación. Con el fin de dar un servicio continuo de alta calidad se están contratando los servicios de una empresa especializada en bibliotecología informática, para que el acceso a la documentación sea posible por medios telemáticos.

Lineamientos sobre financiamiento de proyectos especiales

Este delicado y complejo tema se refiere a las alternativas metodológicas y de tarifas para la consideración de costos generados por proyectos financiados por medio de sistemas especiales, tales como el leasing. Se han llevado a cabo una serie de reuniones y seminarios, además se cuenta con una propuesta que está siendo cuidadosamente auscultada por la Junta Directiva.

Estudios tarifarios y evaluación de la calidad.

En la gestión de la Autoridad Reguladora, se determinó que la regulación de tarifas sigue siendo



el punto fuerte de la Institución y es la que plantea mayores logros y más número de horas dedicadas a esta labor.

Durante el 2003 se han mejorado los instrumentos para la determinación de tarifas cumpliendo con los plazos establecidos por ley e introducción de cambios metodológicos y normativa.

En lo que se refiere al mejoramiento continuo de la calidad, la Institución dedicó esfuerzos

relacionados con los planes de inversiones de las empresas reguladas. En ese sentido y aprovechando los estudios de tarifas presentados, se han establecido lineamientos tendientes a cumplir con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que brindan las empresas a través de sus inversiones.

A continuación se presenta una estadística sobre los estudios de tarifas realizados de enero a diciembre del 2003 (ver cuadro #1)

Cuadro 1
Cantidad de solicitudes de aumento tarifario
presentadas a la Aresep por sector y tipo de servicio regulado, 2003

Sector	Tipo de servicio en estudio	Casos	Porcentaje del sector	Porcentaje del total
Transporte	Autobús	88	50,6	45,8
	Tarifas de puertos	3		1,6
	Taxis	3		1,6
	Muellaje	1		0,5
	Aeropuertos	1		0,5
	Cabotaje	1		0,5
Energía	Generación privada	41	40,2	21,4
	Sistema de distribución	12		6,3
	Hidrocarburos –Importación y Producción	8		4,2
	Alumbrado Público	7		3,6
	Gas –GLP	3		1,6
	Suministro de generación	2		1,0
	Suministro de transmisión	2		1,0
	Hidrocarburos –distribución-	1		0,5
	Hidrocarburos –transporte de combustible-	1		0,5
	Agua potable	5		2,6
Acueductos y Alcantarillados	Suspensión de nuevos servicios	2	4,6	1,0
	Alcantarillado sanitario	1		0,5
	Suspensión y reconexión	1		0,5
Telecomunicaciones	Sistema celular	2	4,6	1,0
	Sistema convencional	2		1,0
	Sistema empresarial	2		1,0
	Internet	2		1,0
	Servicio 911	1		0,5
Total		192	100	100

Fuente: Expedientes de estudios tarifarios, 2003.



Resoluciones del Regulador (a) General



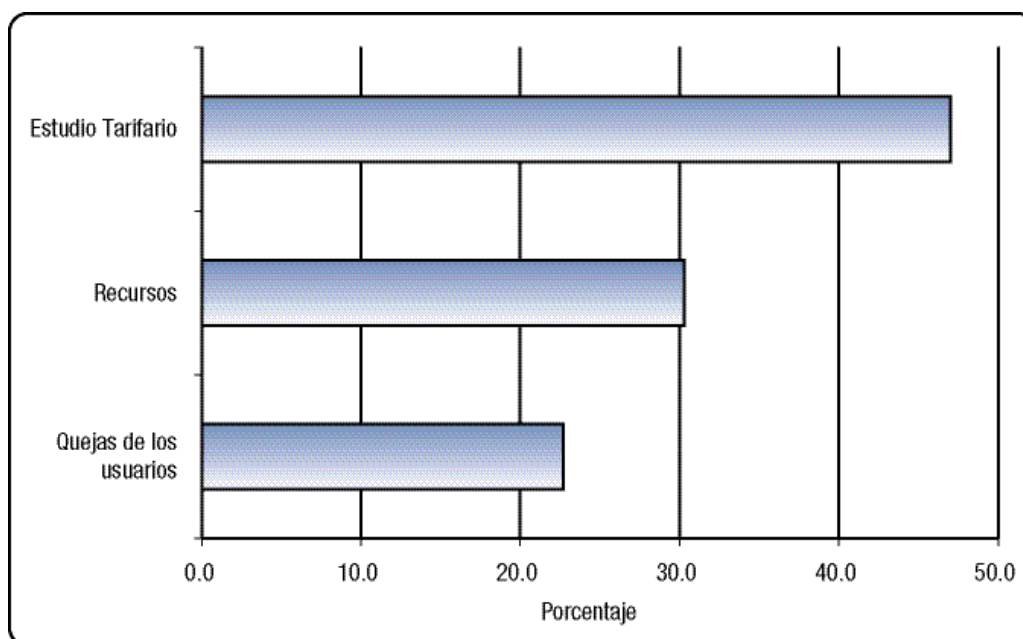
Resoluciones del Regulador (a) General

Una de las tareas importantes del Regulador (a) General es la de tomar la decisión de las resoluciones emitidas sobre los estudios tarifarios, quejas, controversias y los recursos de revocatoria que presentan los prestadores de los servicios y los usuarios. Mediante uno de los estudios efectuados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en convenio con la Universidad de Costa Rica (UCR), se realizó un resumen estadístico de las resoluciones realizadas de enero a noviembre del 2003.

A continuación se presentan los principales resultados de este estudio, el cual brinda un panorama del trabajo realizado por la ARESEP, traducido a resoluciones tanto para estudios tarifarios, como para quejas y recursos presentados.

Luego de sistematizar los datos recolectados, se obtuvo un total de 396 resoluciones, de las cuales un 47% de ellas fueron por concepto de estudios tarifarios, un 30,3% por recursos y un 22,7% por quejas de los usuarios.

Gráfico 1.
ARESEP. Resoluciones atendidas por el Regulador(a) General según tipo.
(Enero a Noviembre 2003).





Sobre estudios tarifarios se presentaron 186 resoluciones de las cuales cerca de la mitad están relacionadas a tarifas para autobuses, con un total de 87 solicitudes. Las empresas que brindan este servicio son también las que mayor cantidad presentaron, con 83 solicitudes. Las cuatro restantes fueron sugeridas por el Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT).

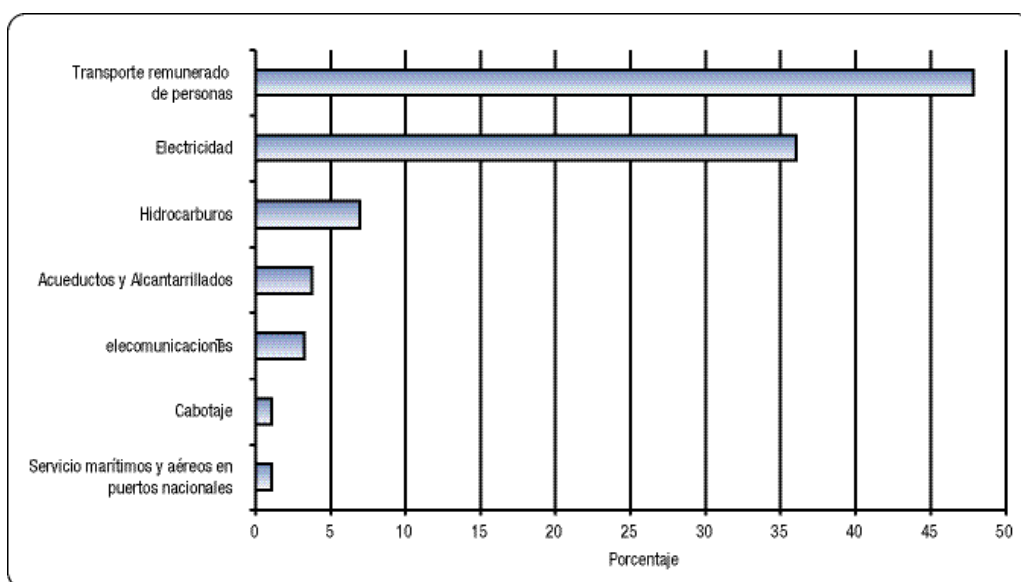
El segundo servicio en el que mayor cantidad de solicitudes se presentó fue generación de electricidad privada con 41 peticiones, distribuidas entre un total de 16 empresas dedicadas a esta actividad.

En cuanto a las empresas, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) presentó 13 solicitudes ocupando con ello el segundo lugar de las

solicitudes, distribuidas de la siguiente forma: tres por concepto del sistema empresarial, dos por alumbrado público, dos de suministro de generación de electricidad, dos de transmisión de electricidad, dos para el sistema de distribución, una por sistema celular y una para el sistema de telefonía pública.

Los servicios pertenecientes al transporte remunerado de personas (autobuses y taxis) significan aproximadamente el 50% del total de resoluciones por concepto de estudios tarifarios, lo cual dista mucho de los sectores de acueductos y alcantarillados, telecomunicaciones, cabotaje y el servicio marítimo y aéreo cuya cantidad de resoluciones por este concepto es menor al 5% en cada uno de ellos.

Gráfico 2.
ARESEP. Resoluciones atendidas para estudios tarifarios por el Regulador(a) General según sector de procedencia.
(Enero a Noviembre 2003).



Quejas de los usuarios

En lo que respecta a las quejas presentadas por los usuarios se dieron 90 resoluciones de las cuales el servicio de sistema de distribución de energía fue el que mayor cantidad recibió con un total de 33, de las cuales 17 fueron a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), convirtiéndose con ello en la segunda empresa que mayor cantidad de quejas tuvo. En segunda y tercera posición se ubicó el servicio de agua potable y el sistema internacional de telecomunicaciones con 15 y 14 quejas respectivamente.

Por otra parte, a la empresa que se le sumó la mayor cantidad de quejas fue al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con 34, de las cuales 14 corresponden al servicio internacional de telecomunicaciones.

Los sectores de electricidad y telecomunicaciones representan entre ambos el 75% de las resoluciones por este concepto. Por otro lado, también destaca el hecho de que únicamente el 4,5% de las quejas sean del sector de transporte remunerado de personas.

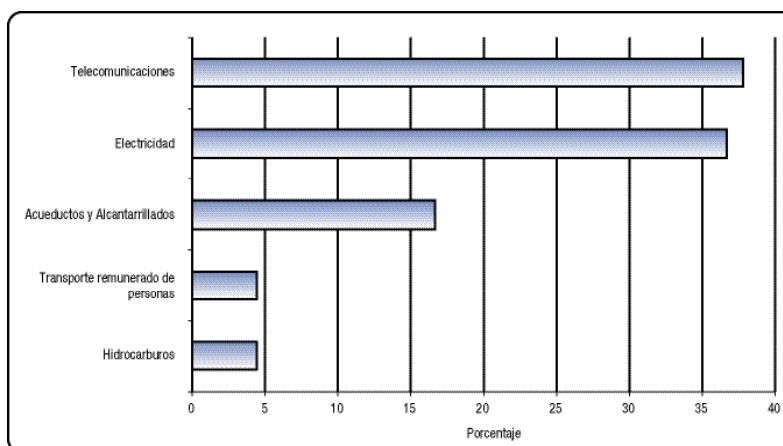
Cuadro 2

ARESEP. Resoluciones de quejas presentadas por los usuarios atendidas por el Regulador General, por tipo de servicio, según empresa.
Enero - Noviembre 2003

Empresa involucrada	Servicio								Total
	Sistema de distribución de electricidad	Distribución de hidrocarburos	Sistema Celular	Sistema convencional	Sistema internacional	Internet	Agua potable	Autobús	
Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)	17	0	0	0	0	0	0	0	17
Junta Administradora de Servicios Eléctricos de Cartago (JASEC)	4	2	0	0	0	0	0	0	6
Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH)	2	0	0	0	0	0	1	0	3
GOOPELESCA RL	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Distribuidores al consumidor final	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Instituto Costarricense de Electricidad	0	0	0	0	14	4	0	0	34
Servicio Nacional de Aguas, Riego y Aseaniento (SENARA)	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	0	0	0	0	0	0	9	0	9
ANA (Acueductos Rurales)	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Empresas de Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Total	33	4	0	0	14	4	15	4	90

Gráfico 3.

ARESEP. Resoluciones de quejas presentadas por los usuarios atendidas por el Regulador (a) General según sector de procedencia.
(Enero a Noviembre 2003).





Recursos

En lo que respecta a las resoluciones por concepto de recursos presentados por revisión o revocatoria ante el Regulador General, se obtiene que el servicio de transporte remunerado de personas, específicamente en el caso de los autobuses, es el

que mayor cantidad de recursos presentaron con un 72% del total.

El servicio de distribución de electricidad representa el 7,5% de los reclamos presentados por este concepto, ocupando con ello la segunda posición

Cuadro 3
ARESEP. Recursos atendidos por el Regulador General, según servicio.
Enero - Noviembre 2003.

Servicio	Casos	%
Electricidad		
Alumbrado Público	6	5.0
Generación Privada	1	0.8
Suministro de generación	2	1.7
Suministro de transmisión	1	0.8
Sistema de distribución	9	7.5
Hidrocarburos		
Importación y Producción	1	0.8
Distribución	1	0.8
Telecomunicaciones		
Sistema convencional	1	0.8
Sistema internacional	3	2.5
Internet	1	0.8
Acueductos y Alcantarillados		
Agua potable	6	5.0
Suspensión y reconexión	1	0.8
Servicio Marítimo y Aéreos		
Puertos (muelleaje, estibadoras)	1	0.8
Transporte remunerado de personas		
Autobús	86	71.7
Total	120	100.0

Clasificando los recursos por empresa y trámite, se observa que las empresas de autobuses son las que más recursos presentan con 85.

De los 120 recursos, el 49,2% correspondió a motivos legales, el 27,5% a técnicos y el restante 23,3% incorporó ambos.

Una vez estudiados los recursos presentados por las empresas de buses, se observa que la mayoría son por elementos legales con un 42,4%, ubicando en una segunda posición a los técnicos con un 28,2%; el restante 29,4% representa ambos aspectos.

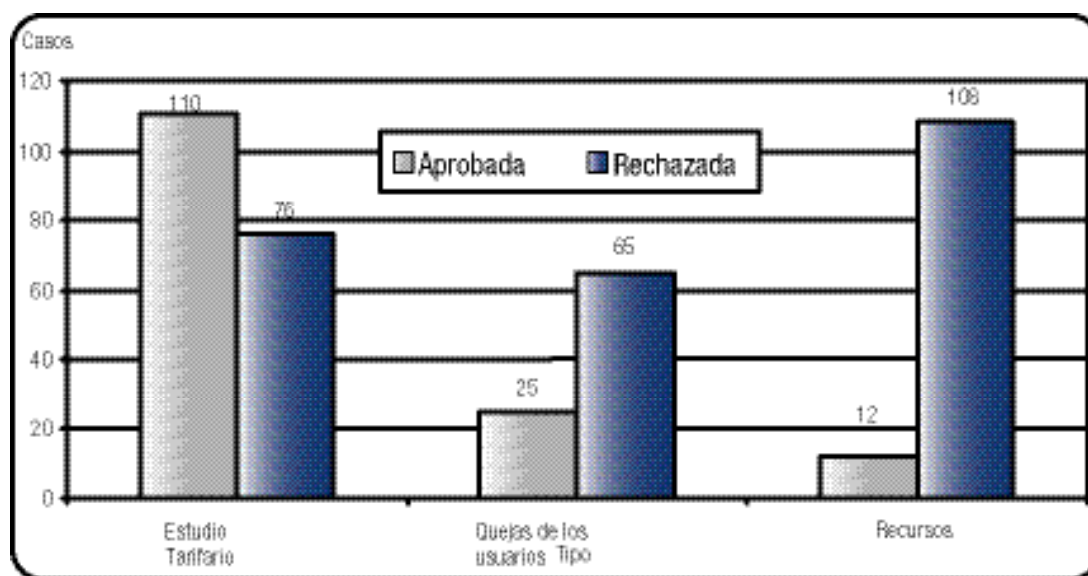
Resultado de las resoluciones de estudios tarifarios

Del total de estudios tarifarios resueltos, la mayoría de ellos fueron aprobados un 59,1%

del total. Situación opuesta sucedió con las quejas de los usuarios y los recursos, donde el 72,2% y el 90% respectivamente fue rechazado. Los valores absolutos se representan en el gráfico N° 4.

Gráfico 4 .

ARESEP. Resoluciones atendidas por el Regulador General, según tipo y condición de aprobación. Enero - Noviembre 2003.



Cuadro 4

ARESEP. Estudios tarifarios aprobados por el Regulador General, según comparación con la solicitud planteada. Enero - Noviembre 2003.

Resultado	Casos	%
Menor a lo solicitado	52	47,3
Igual a lo solicitado	47	42,7
Mayor a lo solicitado	11	10,0
Total	110	100,0



De las 52 resoluciones aprobadas menor a lo solicitado, el 48% de ellas corresponden a autobuses, seguida por la generación privada de electricidad con un 15,4%. En las que corresponden a las aprobadas igual a lo solicitado, destaca el hecho de que el 64% pertenecen a la generación privada de electricidad.

Dentro de las resoluciones aprobadas igual a lo solicitado, destaca en segunda posición la importación y producción de hidrocarburos.

De las pocas aprobaciones que tuvieron como resultado un monto mayor a lo solicitado, el 73% de ellas son del sector de electricidad.

Como resultado de este estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

Se analizó un total de 396 resoluciones de las cuales cerca de la mitad de ellas (47%) correspondió a estudios tarifarios, una tercera parte a recursos y una quinta parte a quejas de los usuarios.

Cuadro 5
ARESEP. Estudios tarifarios aprobados por el Regulador General, según comparación con la solicitud planteada y servicio.
Enero - Noviembre 2003.

Servicio	Condición de aprobación						Total	
	Menor a lo solicitado		Igual a lo solicitado		Mayor a lo solicitado			
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Electricidad								
Alumbrado Público	1	1,9	0	0,0	2	18,2	3	2,7
Generación Privada	8	15,4	30	63,8	3	27,3	41	37,3
Suministro de generación	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Suministro de transmisión	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Sistema de distribución	2	3,8	2	4,3	3	27,3	7	6,4
Hidrocarburos								
Importación y Producción	1	1,9	8	17,0	0	0,0	9	8,2
Transporte de combustible	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Gas -GLP-	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Telecomunicaciones								
Servicio 811	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Sistema Celular	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Sistema empresarial	1	1,9	1	2,1	0	0,0	2	1,8
Acueductos y Alcantarillados								
Agua potable	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Alcantarillado pluvial	2	3,8	0	0,0	0	0,0	2	1,8
Suspensión y reconexión	2	3,8	0	0,0	0	0,0	2	1,8
Conexión de nuevos servicios	0	0,0	0	0,0	1	9,1	1	0,9
Servicios marítimos y aéreos en puertos								
Puertos (muelle, estibadoras)	0	0,0	0	0,0	1	9,1	1	0,9
Cabotaje								
Cabotaje	2	3,8	0	0,0	0	0,0	2	1,8
Transporte remunerado de personas								
Autobús	25	48,1	6	12,8	1	9,1	32	29,1
Taxis	1	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Total	52	100,0	47	100,0	11	100,0	110	100,0

Del total de estudios tarifarios, aproximadamente la mitad de ellos (47%) pertenecieron a tarifas para autobuses, seguida posteriormente por la generación privada con un 22%.

Los empresarios de autobuses y el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), fueron las empresas que mayor cantidad de estudios tarifarios solicitaron con 83 y 13 solicitudes respectivamente.

De forma agregada, el sector dedicado al transporte remunerado de personas (autobuses y taxis) significó aproximadamente el 50% del total de resoluciones por concepto de estudios tarifarios.

En lo que respecta a las quejas presentadas por los usuarios, el servicio del sistema de distribución de energía fue el que mayor cantidad recibió con 33 (36,7%). Por otra parte, el Instituto Costarricense de

Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, fueron las empresas con mayor cantidad de quejas recibidas, con 34 y 17 respectivamente.

Similar a lo sucedido con los estudios tarifarios, el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad buses, significó la gran mayoría de los recursos presentados, con el 72% de los mismos.

La mitad de los recursos (49%) fueron por motivos legales, el 27,5% técnicos y el restante 23,3% incorporó ambos.

El 59% (110 casos) del total de estudios tarifarios fue aprobado, de los cuales el 47,3% tuvo como

resultado una tarifa menor a lo solicitado, el 42,7% igual a lo solicitado y el 10% mayor a lo solicitado

Cerca del 50% de los estudios tarifarios aprobados menos a lo solicitado, correspondió al servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobuses. El 64% de las aprobaciones igual a lo solicitado pertenece al servicio de generación privada de electricidad; por otro lado, de las que poseen aprobación mayor a lo solicitado, el 73% de ellas es del sector eléctrico.

A continuación se presenta en detalle cuáles fueron los principales logros y acciones específicos que cada una de las áreas trabajó en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.



Junta Directiva



Junta Directiva

El equipo colegiado que conforma la Junta Directiva actual de la Autoridad Reguladora está integrada por los siguientes miembros:

- Licda. Aracelly Pacheco, Presidente
- Licda Laura Suárez Zamora
- Lic. Abraham Vargas Quirós
- Lic. Luis Diego Molina Ruiz
- Lic. Víctor Moreno Abarca

La Junta Directiva, en virtud de las atribuciones y deberes otorgados por la Ley 7593, durante el año 2003 sesionó ordinariamente 44 veces y extraordinariamente 27 veces para un total de 71 sesiones; adicionalmente, los miembros de Junta Directiva asistieron a cinco reuniones de trabajo para conocer asuntos de interés institucional.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos señalados por la Ley 7593 durante el año 2003 la Junta Directiva emitió 624 acuerdos, de los cuales 45 corresponden a lineamientos y políticas reguladoras, los acuerdos restantes se refieren a la labor realizada en las distintas funciones de regulación como el análisis de leyes y reglamentos; se aprobaron dos reglamentos institucionales, se realizó un estudio parcial de la Ley de la Autoridad

Reguladora de los Servicios Públicos y se presentó ante la Asamblea Legislativa un proyecto de modificación a esta Ley, ya que desde su promulgación las leyes conexas, entorno del mercado y las necesidades de los usuarios y los prestatarios han variado en forma sustancial, por lo que se consideró que se requiere de un cambio en la legislación que contemple las modificaciones legales que armonicen con las necesidades del mercado. También se solicitaron informes y análisis a las distintas Direcciones Institucionales, y estudios de nuevas herramientas metodológicas para el mejoramiento del desempeño de la labor técnica de la Autoridad Reguladora.

Durante el año 2003 se sometieron a conocimiento de la Junta Directiva un total de 213 recursos de apelación de los cuales fueron resueltos 171 a diciembre de 2003. Estos recursos corresponden a las distintas áreas reguladas por ARESEP siendo que en materia de transporte se resolvieron un total de 109 recursos de apelación, en el sector de Energía y Concesión de Obra Pública 39, en el sector de Aguas y Saneamiento Ambiental 10, en el sector de telecomunicaciones nueve y otro en materia administrativa y en otras resoluciones tres.



Aguas, Saneamiento ambiental y Transporte



Aguas, Saneamiento ambiental y Transporte

Acueductos y alcantarillados

Regulación económica

Uno de los aspectos relevantes que aportó la ARESEP a este sector, durante el 2003, fue el rebalanceo de tarifas y modificación de la estructura tarifaria. Con este rebalanceo se logró disminuir los subsidios cruzados y la cantidad de precios, con lo cual las empresas operadoras agilizaron su sistema de cobro.

Durante el año pasado se resolvieron nueve solicitudes tarifarias para estas actividades, específicamente en lo que concierne a conexiones y reconexiones del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) con dos estudios, y también para Servicios BEKO (acueducto de administración privada) y para la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. (ESPH), a la cual también se les tramitó un estudio.

Desde el 2002, las políticas tarifarias en lo que concierne a la estructura de tarifas de este sector, iniciaron con la idea fundamental de lograr una simplificación del número de tarifas, que era desproporcionado, lo cual tiende a confundir a los usuarios por su poca transparencia y en buena parte fomenta el desperdicio del agua. En el año 2003 esta política se acentuó y se sentaron algunas otras premisas:

1. El uso domiciliario del agua presenta un signo contrario al postulado por una ecuación de demanda normal, toda vez que cabe esperar una reducción de las cantidades demandadas ante variaciones al alza de su precio. Manteniendo otros factores relevantes constantes, un aumento de la tarifa para el grupo domiciliario de usuarios no lo persuadiría de reducir el



consumo. Esa paradoja podría estar parcialmente explicada por el alto nivel de subsidios cruzados implícitos en la estructura de precios prevaleciente.

2. Para el caso de los hogares no pobres, su capacidad de pago les permitiría continuar consumiendo una cantidad creciente en el tiempo; por su parte, para los hogares pobres que tienen una menor capacidad de pago, la no ejecución de medidas administrativas como la suspensión del servicio ante la caída en morosidad permite un consumo que se divorcia, al menos transitoriamente, del precio. En razón de que ambos efectos se refuerzan en el tiempo, un aumento del precio torna insensible la cantidad demandada.

3. Las funciones de demanda de las categorías reproductiva y gobierno comparten la característica de que los efectos del alza del precio se producen con un retraso de 2 y 3 meses. Si bien los coeficientes estadísticamente significativos dan cuenta de algún grado de inelasticidad precio de la demanda, siempre se produce una respuesta del consumo que no es despreciable. Por cada 10% de incremento del precio, las actividades reproductivas contraen la cantidad demandada, ceteris paribus, en -7,1% en tanto que el gobierno lo hace en -6,5%.

En lo que respecta a los acueductos rurales, dados en administración por el AyA, como se recordará, en el año 2002, se realizó una fijación general para el total de acueductos que rondan los 1.700. En el año 2003 la Institución dio continuidad a los resultados que tuvo dicha fijación, principalmente mediante la solución de dudas y quejas que una buena parte de estos acueductos expresó como parte de la implementación de tarifas correspondientes a esa fijación.

Regulación técnica

Se continúa con la evaluación de la calidad del servicio, se tiene conocimiento de los niveles en el agua servida y no contabilizada, lo cual constituye un importante problema en Costa Rica, junto con los elevados niveles de morosidad que muestra el sector. Por su parte se ha mejorado en micromediciones y macromediciones, para esta última se requiere de más estudio para obtener valores más confiables de la producción del agua.

Se realizó un estudio sobre la calidad bacteriológica del agua cuyos resultados son aceptables, no así en los acueductos rurales adonde el AyA debe elevar sus esfuerzos.

Transporte remunerado de personas

Servicio de buses

Regulación económica

En el año 2003 se resolvieron 88 peticiones de ajuste en el precio del servicio de autobuses, que involucraron a 204 rutas del todo el país, con lo que la ARESEP aseguró el equilibrio financiero de una buena parte de los prestadores del servicio y con ello la continuidad del servicio para el usuario, trayendo como beneficio indirecto para la sociedad la comprobación del cumplimiento de las obligaciones de esos prestadores ante la Caja Costarricense del Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros, así como ante la Administración Tributaria. Estos últimos aspectos son requisitos para efectos de optar por variaciones tarifarias.

Por otro lado, hubo 32 resoluciones aprobadas, de las cuales el 48% de los casos se aprobó un aumento menor a lo solicitado por los operadores



en esta actividad, lo cual si bien, no es el objetivo del Ente Regulador para quien es claro que en sus fijaciones debe privar el apego a la legislación vigente, la transparencia y la técnica, se ha logrado que los pagos hechos por los usuarios respondan al principio rector de servicio al costo .

Un 12,8% de las resoluciones de tarifas aprobadas menores a las propuestas por los operadores se produjo principalmente por dos circunstancias: cuando la Autoridad Reguladora corrige variables de demanda, flota y horarios, o bien, cuando el resultado propuesto por la empresa debe ser ajustado obedeciendo a la eficiencia que demuestra el mercado y los indicadores macroeconómicos de transporte e inflación.

Un porcentaje menor al 9% corresponde a las resoluciones de tarifas mayores a lo solicitado. Este comportamiento fue inevitable en el año 2003, ya que fue necesario un ajuste general debido al ascenso vertiginoso en el costo del petróleo en el mercado internacional.

En el año 2003 también se realizó un esfuerzo importante en lo que al cuidado y control de los tickets de subsidio del adulto mayor se refiere, con el afán de determinar el nivel de disminución en la demanda por ese concepto y brindar la posibilidad a la CCSS de variar este procedimiento de control porque para algunos de los adultos mayores se torna impráctico y para el resto de los usuarios un riesgo de pago mayor, dado lo inseguro de estos documentos lo que favorece su falsificación y negociación.

Para el análisis y la fijación de tarifas al sector de transporte de buses se utilizaron cuatro herramientas:

- Estructura general de costos
- Análisis comparativo de mercado
- Análisis complementario de costos
- Análisis complementario de tarifa real (relación de índices correlacionados)

Con este conjunto de herramientas se han facilitado las decisiones tarifarias en virtud de los defectos



que se presentaron en el modelo econométrico que utilizaba el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) antes de la creación de la ARESEP.

Para el 2003 se inició el proceso de actualización del diseño de metodología económica, tendiente a fijar tarifas para la industria del sector de buses, o para segmentos de esta.

Regulación técnica

En cuanto a reglamentos se tiene un informe técnico sobre la evaluación de la calidad y dos decretos de ley que apoyan este tema.

Se realizaron 74 visitas a las empresas de autobuses distribuidas en las siete provincias para aplicar un programa de evaluación de la calidad. De acuerdo con este, se logró que el 81% de las rutas mejorara el estado de sus buses de acuerdo a lo indicado por los requerimientos de la ARESEP.

En el 2003 se realizó la capacitación relacionada con puntos fijos, control de paradas y control de demanda. Como resultado de esta capacitación se trabajó en el proyecto para la implementación,



según muestra, con el fin de ayudar al establecimiento de las variables de calidad a incluir en el nuevo modelo de fijación.

Cuadro 6
Visitas de inspección a empresas de autobuses
según provincia y nota obtenida -2003-

Provincia	Nota obtenida				Total	
	Menores a 80		Mayor o igual a 80			
	Casos	Porcentaje	Casos	Porcentaje	Casos	Porcentaje
San José	8	30	16	34	24	32
Alajuela	5	19	9	19	14	19
Puntarenas	6	22	5	11	11	15
Limón	4	15	6	13	10	14
Heredia	3	11	5	11	8	11
Guanacaste	1	4	4	9	5	7
Cartago	0	0	2	4	2	3
Total	27	100	47	100	74	100

Fuente: Departamento de Aguas, Saneamiento ambiental y transporte, control de calidad de rutas. 2003.

Servicio de taxis

Regulación económica

En el servicio de taxis se continúa con la regulación económica descrita para el 2002. Utilizando una herramienta de cálculo de tarifa basada en el indicador de precios al consumidor, se aplicó la tarifa paliativa que utilizó los insumos de mayor peso en el modelo metodológico, lo que actualiza parámetros de costos tales como combustibles, salarios y cargas sociales.

Para el año 2003 se resolvieron dos estudios tarifarios de la empresa FENACOOTAXI R.L a los cuales se les otorgó una tarifa menor a lo solicitado.

La Autoridad Reguladora, tiene entre sus responsabilidades la fijación de los precios en el servicio de Transporte Público Remunerado de Personas, para el establecimiento de una estructura productiva modelo, esta no puede circunscribirse únicamente a la variación del combustible o a la calidad del servicio ya que por mandato de ley, para fijar las tarifas, se debe cumplir con el principio de

Servicio al Costo. Este determina la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, lo que permitió una retribución competitiva y garantizó el adecuado desarrollo de la actividad. Por ello, los aspectos que la Institución consideró para el establecimiento de la metodología tarifaria, están regidos por el principio Servicio al Costo.

Con base en la estructura tarifaria actual y en el ordenamiento jurídico vigente, no existe diferenciación alguna para tarifa nocturna. Asimismo las tarifas deben responder a lo estipulado en el artículo N°59 de la ley N°7969, el cual indica que el vehículo con que se presta el servicio debe poseer un sistema de medición estipulado de acuerdo con los mecanismos legales y técnicos para ello.

Asimismo el artículo N°38, de la Ley 7593 (de la



Cuadro 7
 Visitas a empresas de autobuses inspeccionadas
 según el número de deficiencias encontradas -2003-

Deficiencias	Casos
0	4
1 a 5	22
6 a 10	24
11 a 15	18
16 a 25	6
Total	74

Fuente: Departamento de Aguas, Saneamiento ambiental y transporte, control de calidad de rutas. 2003.

Cuadro 8
 Visitas de inspección a empresas de autobuses según provincia por
 número de deficiencias -2003-

Provincia	Deficiencias			Total
	Ninguna	1 a 10	11 y más	
San José	2	8	14	24
Alajuela	0	12	2	14
Puntarenas	1	8	2	11
Limón	1	7	2	10
Heredia	0	5	3	8
Guanacaste	0	4	1	5
Cartago	0	2	0	2
Total	4	46	24	74

Fuente: Departamento de Aguas, Saneamiento ambiental y transporte, control de calidad de rutas. 2003.

ARESEP) establece sanción para aquel que cobre precios, tarifas, tasas o contribuciones distintos de los señalados por la Autoridad Reguladora. Por lo que las tarifas autorizadas para el servicio de taxi, son las fijadas por la Autoridad Reguladora y no se pueden cobrar tarifas nocturnas diferenciadas de las regulares, no existe un perímetro mínimo para utilizar el taxímetro y no existe tarifa diferenciada para caminos en malas condiciones, así como tampoco para servicios a hoteles, moteles u otros lugares.

No obstante, la revisión de las metodologías utilizadas en la fijación de los precios, es una actividad permanente en la Entidad.

Regulación técnica

En la Ley de Taxis N° 7969 la fiscalización de la calidad es asignada al MOPT, por lo que la ARESEP no tiene competencia sobre esta fiscalización, sino sobre la regulación tarifaria para este sector.

En modalidad de taxi, la Autoridad Reguladora sólo es una “instancia superior”, lo que en materia de control de calidad significa que solo puede intervenir en segunda instancia.

Servicio de aeropuertos

Regulación económica

Para el 2003 se realizó el estudio tarifario para el servicio de Aeropuerto con la particularidad de que fue la primera fijación tarifaria bajo la figura de gestor interesado.

Regulación técnica

En el año 2003 se trabajó en la metodología tarifaria de servicios aeronáuticos en los puertos nacionales. Esta tiene como objetivo establecer las bases y lineamientos que permitan determinar las diferentes tarifas aplicables en los aeropuertos nacionales, las cuales deben considerar el uso de infraestructura y la prestación de los servicios aeroportuarios en condiciones de calidad,

confiabilidad, continuidad, seguridad y prestación óptima.

El modelo utilizado para el cálculo de las tarifas en los aeropuertos nacionales contiene una metodología híbrida que combina el concepto de precios tope con el de “Capex”, esto es costos de inversión para el desarrollo de infraestructura.

La metodología busca minimizar los costos y maximizar los ingresos comerciales, con el fin de fomentar la eficiencia en la gestión a cargo del prestatario del servicio y mejorar los niveles de calidad del mismo.

Los pliegos tarifarios se establecen por períodos de un año, y entran en vigencia a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

La metodología emplea dos procedimientos de fijación, a saber:

1. Procedimiento ordinario
2. Procedimiento extraordinario

Ambos procedimientos se podrán iniciar de oficio, por parte de la ARESEP, o a petición del prestatario del servicio, las organizaciones de consumidores, usuarios o clientes de los servicios regulados o cualquier institución pública facultada para ello.

Las tarifas sujetas a regulación y control relacionadas con el servicio de Aeropuertos, por parte de la Autoridad Reguladora en este campo comprenden:

- a) Tarifa de aterrizaje
- b) Tarifa de aproximación
- c) Derechos de iluminación, puentes de abordaje y buses
- d) Tarifa de infraestructura de campo aéreo
- e) Tarifa de estacionamiento de aeronaves
- f) Tarifa de carga
- g) Tarifa por concesiones de servicios aeronáuticos
- h) Cualquier otra tarifa o tasa que la Autoridad Reguladora determine

Durante el 2003 se hicieron algunas recomendaciones que se deben presentar en la siguiente solicitud de cambio de tarifas, orientadas a lograr que la información financiera que suministran los regulados, permita mayor seguridad en el cumplimiento del principio de servicio al costo, además de incorporar todos los elementos de transparencia posibles en esta regulación.

Otras consideraciones relacionadas con la operación de la licitación pública (gestor interesado), contribuye a elevar la eficiencia y trasladar sus resultados a los usuarios de este determinante servicio, entre ellas se encuentran las siguientes:

- 1- El factor X (factor de eficiencia) será propuesto por los oferentes para un período de tres años, empezando con la base de 1998. El factor X es un mecanismo para trasladar parcialmente los ahorros por eficiencia del prestador a los usuarios del servicio.
- 2- El costo de inversión en el desarrollo de proyectos de infraestructura dentro de las áreas destinadas al campo aéreo del aeropuerto se calculará como un componente separado. Los costos de planificación, construcción y financiamiento de nueva infraestructura aeronáutica serán cobrados a los usuarios de manera directa, distribuyéndose entre los años en los cuales cada proyecto será amortizado.

Además de las anteriores consideraciones se tienen las siguientes:

- 1- El concepto de “Capex” permite asignar gradualmente a las tarifas el costo real de amortización de las inversiones en la infraestructura del campo aéreo conforme estas se vayan realizando. Este factor tendrá un tope máximo, determinado por el monto de las inversiones a realizar, así como por las condiciones de financiamiento del mismo.
- 2- La tasa de infraestructura del campo aéreo representa el “Capex” asociado con la tasa de aterrizaje. Esto para lograr una mejor claridad con respecto a la cuantificación de las inversiones y sus respectivos costos financieros a desarrollar en obras de infraestructura relativas a pistas y rampas.
- 3- Los datos fundamentales para la determinación de las diferentes tasas que se requieren por parte del prestador del servicio son: las proyecciones de carga y de operaciones aeronáuticas, estas últimas por tipo de nave y por peso de la misma.

Servicio de cabotaje

Regulación económica

En el servicio de cabotaje en el 2003 se resuelve una fijación de tarifa que permite cubrir los costos de la empresa y que se obtenga una rentabilidad razonable con el fin de asegurar que el servicio prestado por la Asociación de Desarrollo de Paquera se mantenga, así como cubrir el mantenimiento del dique seco de manera que no se deteriore.





Regulación técnica

Los estudios de la evaluación de la calidad se realizan con un modelo basado en aspectos físicos de las naves y de las instalaciones ya que es lo que el usuario percibe, así como de la información que se solicita al prestador del servicio sobre la operación o funcionamiento de los barcos transbordadores o “ferry”, para ello se utilizan las normas internacionales y de seguridad.

Basado en los estudios antes mencionados, la ARESEP ha dictado requisitos para el cumplimiento de la evaluación de la calidad, con lo cual los prestarios han mejorado el servicio en lo que se refiere a seguridad y comodidad de las naves.

Servicio de puertos

Regulación económica

Se está desarrollando un modelo econométrico portuario que permitirá conocer y cuantificar la interacción entre la producción de bienes comercializables internacionalmente, las tarifas que se fijan para el Complejo Portuario de Limón y los volúmenes de comercio exterior del país.

Mediante este modelo se podrá anticipar el efecto que tiene la fijación de tarifas portuarias sobre una parte importante de la actividad macroeconómica del país.

Regulación técnica

La evaluación de la calidad de este servicio se basó en aspectos de seguridad y de inversión para la zona atlántica.

En lo que se refiere a la inversión, se fiscalizó que los gastos programados para la sustitución de equipo y la ampliación de infraestructura se llevaran a cabo.

La evaluación de la calidad se realizó con visitas al lugar y observación de las instalaciones, aspectos operacionales de carga y descarga.

Se está emprendiendo el desarrollo de un proyecto de evaluación de la calidad para los puertos que permitirá en un futuro cercano uniformar procedimientos para la atención de los clientes, al mismo tiempo que facilitará la elaboración de algunos protocolos de operaciones portuarias básicas.



Energía y Concesión de Obra Pública



Energía y Concesión de Obra Pública

Este sector se divide en dos servicios claves, Electricidad e Hidrocarburos, en los cuales se realizaron 67 resoluciones para electricidad y 13 para hidrocarburos.

Servicio de electricidad

Regulación económica

En una primera etapa se dio trámite a todas las peticiones tarifarias presentadas por: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), la Junta Administrativa del Servicios Eléctrico de Cartago (JASEC), la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) y todas las cooperativas, excepto Coopealfaro que no presentó solicitud.

En una segunda etapa el ICE volvió a presentar otra solicitud la cual se aprobó y se publicó en La Gaceta. Como consecuencia de esto último todas las demás empresas volvieron a presentar solicitud.

Es importante agregar que se publicó la resolución sobre la fórmula automática para otorgar gastos adicionales a las empresas eléctricas.

A finales del año 2003 ingresó nuevamente un estudio tarifario del ICE (generación, transmisión, distribución y alumbrado público), en este caso, se trabajó en la solicitud de información adicional a la empresa.

En cuanto a los generadores privados se tramitaron 23 estudios de los cuales no se presentaron ningún tipo de recurso. Se presentaron recursos del ICE, CNFL, JASEC, ESPH a los cuales se les dio respuesta. Se realizó un cuidadoso seguimiento a la ejecución de las inversiones financiadas mediante tarifas eléctricas, a fin de garantizar el correcto



destino de esos recursos, en tanto constituyen la garantía de la continuidad en el servicio establecido en la ley.

En cuanto a la metodología, procedimientos tarifarios y normativa correspondiente para este aspecto, se realizaron tres actividades:

- Asignación de recurso humano para la consultoría de internalización de costos ambientales.
- El Regulador General emitió una resolución para normalizar la información de las solicitudes tarifarias.
- Se analizó la propuesta para establecer mecanismos de ajuste extraordinarios en las tarifas eléctricas de las distribuidoras, como resultado de cambios en el precio de las compras de energía, procedimiento que posteriormente se autorizó.

Regulación técnica

En el año 2003 la labor se abocó a la auditoría y fiscalización para la aplicación de las normas técnicas aprobadas en el 2002, las cuales se describen a continuación:

- **AR-NTCVS: Calidad del voltaje de suministro:** Se realizó fiscalización a todas las empresas, entre ellas: Coopelesca, ESPH, Coopeasantos, Coopeguanacaste, dado que son las empresas que ya han iniciado los estudios de evaluación de voltaje. Se dieron excepciones como la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, CNFL y a JASEC, por problemas que tuvieron dichas empresas en la adquisición del equipo, lo que dio por resultado que no iniciaran los estudios como estaba previsto.
- Las normas **AR-NTCSC: Calidad de la continuidad del suministro eléctrico y AR-NTGT: Calidad en el servicio de generación de energía Eléctrica.** Estas normas se encuentran en etapa de implantación, se le aplicó el proceso de fiscalización a las empresas de ESPH y JASEC.
- **AR-NTSDC Prestación del servicio de distribución y comercialización.** Para esta norma se aplicó lo referente al Contrato de suministro Eléctrico. Mediante resolución RRG-2927-03, se publicó en La Gaceta N° 16 del 23/01/03, el Contrato del ICE. También se realizó lo referente a la norma: Factor de Potencia. Mediante resolución RRG-3112-03, se publicó en La Gaceta N° 99, del 26/05/03, el factor de potencia para las 8 empresas. Para la CNFL se aprobó el contrato mediante RRG-3187-2003, publicado en La Gaceta N144. Actualmente se trabaja en los seis contratos restantes. En cuanto al Reglamento General, está en consulta por parte del ICE y la CNFL para posteriormente fiscalizar los indicadores.
- **AR-NTACO Instalación y equipamiento de acometidas.** Se llevó a cabo la auditoría y fiscalización técnica en la CNFL y se elaboró el



informe correspondiente. Se desarrolló en la CNFL tomando en consideración que dicha empresa mostraba un mayor avance en la gestión de la implementación de la norma.

- **AR-NTCON.** Uso, funcionamiento y control de contadores de energía. El proceso de inscripción de los medidores se atrasó, respecto al plazo establecido por la misma norma. Se han inscrito 24 medidores, se han elaborado los seis protocolos para realizar las pruebas mínimas requeridas por las normas. Se han efectuado 13 auditorías, cinco de las cuales fueron de seguimiento. Tres empresas no pudieron cumplir con lo estipulado por lo que se les dio tiempo hasta el I trimestre del 2004.

Se dedicaron esfuerzos para que los usuarios conozcan e interpreten las normas técnicas eléctricas, así como que los prestatarios relacionados las apliquen.

Para el 2003 la ARESEP se propuso un mejoramiento continuo de la calidad de suministro eléctrico con los planes de inversión de las empresas reguladas, para lo cual se logró lo siguiente:

- Con relación al ICE, en los estudios tarifarios, se establecieron lineamientos tendientes a cumplir con este objetivo.(Planes de desarrollo,y control de inversiones).
- Además se realizó una revisión a la empresa JASEC y se inició el proceso de control de inversiones con la empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH).

Servicio de hidrocarburos

Regulación económica

La Institución orientó sus esfuerzos hacia los siguientes aspectos:

- Resoluciones de estudios tarifarios:

Se tramitó un estudio ordinario presentado por la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE) en el que el Regulador General resolvió rechazarlo. Además se tramitó un estudio ordinario de Gas Licuado de Petróleo GLP, en el que se fijó el margen de comercialización para la industria del envasado en ¢32,613/litro vendido.

También se resolvió un estudio referente a aumento de precios en los combustibles que se venden en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños, así como uno de los Transportistas de combustible para aumentar el flete.Además, se dio inicio al estudio de margen para las estaciones de servicio.

En cuanto al control de inversiones relacionado con el plan que RECOPE se propuso en el 2002, se realizó un análisis detallado de dichas inversiones de las cuales se ejecutó un 94%, así como cada uno de los proyectos que están en el Programa de inversiones 2003.

Además, se instruyó a RECOPE en el sentido de que en los próximos estudios tarifarios debe detallar el destino de los recursos que se otorgaron vía precios, especificar los proyectos ejecutados y cual fue el destino de los recursos de los proyectos no ejecutados.



Otra indicación a RECOPE fue que la Autoridad Reguladora no le va a reconocer ni asignar recursos para los proyectos y obras que ya fueron reconocidos tarifariamente, por lo que debe reservar los montos no ejecutados para las obras que fueron presupuestados.

Se resolvieron nueve solicitudes extraordinarias de RECOPE, que correspondieron a siete aumentos tarifarios y dos rebajas de precios. Lo que significó un aumento total en el año de 46,071% en el precio. En estos casos se trasladó el costo internacional de los hidrocarburos a lo interno del país así como el tipo de cambio.

Se logró la contratación de información electrónica sobre precios internacionales del petróleo y sus derivados, que permitirá a la Autoridad Reguladora eliminar una importante asimetría de información con RECOPE en este campo.



Cuadro 9
Programa de Aseguramiento de Calidad en Estaciones de Servicio 2001-2003
Cifras Absolutas

Detalle	AÑO 2003		
	CUATRIMESTRE		
	I	II	III
Total de estaciones	310	320	320
Certificación de laboratorios	310	320	320
Normativa vigente	310	318	318
Tolerancias de volumen	293	292	289
Continuidad del servicio	303	314	311

- Metodología, procedimientos tarifarios y normativa correspondiente:

En cuanto a este aspecto, se finalizó el análisis de la problemática de Estaciones de Servicio y Pedlers debida a la competencia desleal entre sectores. Se elaboró un planteamiento al respecto al Poder Ejecutivo para que aprobara los reglamentos; los borradores del mismo se remitieron al Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) que fue el encargado de realizar el trámite final.

En el año 2002, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos no aprobó el subsidio incluido en el precio del combustible que consumía la Flota Pesquera Nacional, no deportiva, debido a que no se cumplió con el artículo 45 de la Ley del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPESA).

El Gobierno, por medio de los Ministerios de Agricultura y Ganadería así como el del Ambiente y Energía, emitió en agosto del 2003 el decreto N° 3129-MAG-MINAE, para otorgar de nuevo el subsidio vía precio de los combustibles a la Flota Pesquera Nacional. La ARESEP como ente Regulador, cuestionó dicho decreto ya que se fue más allá de lo establecido en el artículo

45 de la Ley de INCOPESA, que indica entre otras cosas que el precio de los combustibles que consumen los pescadores debe ser un precio plantel FOB, el cual no incluye el impuesto único pues este gremio está exento de dicho pago, por lo que este Ente Regulador no actuó de oficio ante esta situación.

A raíz de lo anterior, la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE) en diciembre 2003, presentó ante la ARESEP una petición extraordinaria para fijar el precio de subsidio a la Flota Pesquera antes mencionada, el cual tenía fundamento en el decreto del Poder Ejecutivo. El resultado para la petición de RECOPE fue rechazar la solicitud de precio de subsidio, con base en lo que estipula la Ley 7593 sobre esta materia y los criterios C-111-2003, C-370-2003 y C-030-2002 emitidos por la Procuraduría de la General de la República así como el voto de la Sala Constitucional (expediente 02-009-345-0007-CO) del 2003.

Se finalizó el apoyo en la elaboración de normativa para el comercio del gas licuado de petróleo, que se realizaba en conjunto con la Dirección General de Comercialización y Transporte de Combustible del MINAE.

Se avanzó un 50% en el establecimiento de una estación modelo en la distribución de combustibles para la aviación en el aeropuerto Tobías Bolaños.

Regulación técnica

La Institución orientó sus esfuerzos hacia los siguientes aspectos:

Con base en los informes de los laboratorios autorizados por la ARESEP, se mostró el cumplimiento de los parámetros establecidos en todos los planteles de RECOPE. Al respecto se verificó el programa de evaluación de los informes relacionados con combustible tanto a nivel de plantel como de estaciones de Servicio.

Por medio de los laboratorios, en el año se realizaron tres revisiones para la evaluación de calidad de las estaciones de servicio que incluyó la verificación de calidad, cantidad, continuidad del servicio, calibración de surtidores, así como la verificación de los precios al consumidor final. Los resultados muestran el grado de cumplimiento de lo estipulado en el Programa de Evaluación de Calidad.

Durante el año 2003 se detectaron cuatro estaciones de servicio con incumplimientos de calidad, a las cuales se les aplicó el procedimiento establecido, en tres de los casos se confirmó el incumplimiento. Para efectos de corregir la situación, se les pidió explicaciones de lo sucedido y se les indicó que deben tomar las medidas para evitar posibles contaminaciones en el futuro, además, estos casos se tienen en el programa de seguimiento.

Por otra parte, se detectaron dos estaciones de servicio vendiendo gasolinas de color morado; según lo establece el Decreto N° 30644-MEIC publicado en La Gaceta N° 166 del 30 de agosto del 2002, la gasolina de ese color es la destinada al

consumo de la flota pesquera nacional, por consiguiente, no debe ser vendida para consumo de los vehículos en las estaciones de servicio público. Se remitió un informe al Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA), denunciando esta situación ya que, es el ente responsable del manejo correcto de ese tipo de combustible. Además se formuló la correspondiente denuncia ante el Ministerio Público.

Se detectaron 76 estaciones de servicio con incumplimientos en la tolerancia de volumen establecida, es decir entregando menos cantidad de combustible. A esas estaciones se les dio seguimiento y se pudo determinar que la mayoría resolvieron el problema. Para las estaciones reincidentes se investigó la situación, se les dieron recomendaciones y a algunos se les solicitó reparar o cambiar el surtidor según el caso.

Otro de los aspectos analizados es el de los surtidores fuera de uso. Durante el primer cuatrimestre del año 2003 se detectaron 56 estaciones de servicio con surtidores fuera de uso, 72 en el segundo cuatrimestre y 81 en el tercero. Sobre este asunto, en el momento que son detectados, los laboratorios los dejan marchamados para que no sean utilizados, se les dio el seguimiento correspondiente y se determinó que algunos de ellos continuaban marchamados y los otros fueron reparados; se presentó el caso de una estación de servicio que lo sustituyó. Sin embargo, es importante hacer notar que en cada cuatrimestre del año anterior el porcentaje de estaciones con surtidores fuera de uso es significativo y ha venido en aumento: 18 %, 23 % y 25 % respectivamente.

Durante el año 2003, solamente 122 estaciones de servicio (38 %) cumplieron con la presentación de las dos certificaciones para la correcta calibración de los surtidores, un 65 % presentó la del 1° semestre y un 41 % la correspondiente al 2° semestre.



Con la puesta en marcha del Programa de Evaluación de Calidad, que dio inicio en el año 2001, se ha podido observar que las estaciones de servicio han mejorado la calidad del servicio que brindan, ya que solamente cuatro estaciones se detectaron con incumplimientos de la normativa. En el caso de las verificaciones volumétricas se ha reducido el número de estaciones de servicio que se han detectado fuera de tolerancia, lo cual significa que los expendedores están cumpliendo con los lineamientos de esta Autoridad Reguladora.

En cuanto al gas GLP, para aplicar el programa de evaluación de la calidad y cantidades de este producto, se requiere que los laboratorios cuenten con equipo muy específico por lo que se les solicitó que lo adquieran. Se dedicaron esfuerzos para elaborar la normativa de evaluación. Se hizo una

revisión al cumplimiento por parte de las empresas, de las resoluciones del Regulador General para controlar la calidad en el servicio, precio y seguridad de la comercialización del GLP.

La ARESEP dedicó esfuerzos para la evaluación de la reglamentación vigente, así como para la elaboración de los nuevos proyectos de reglamentos de las especificaciones de calidad de todos los productos y de las disposiciones y procedimientos técnicos. Se colaboró con el MINAE en la elaboración del Reglamento para la fabricación de recipientes portátiles de GLP y en la elaboración del Reglamento para la Comercialización y Transporte de GLP, y también se colaboró en la elaboración del Reglamento de Hidrocarburos para la Unión Aduanera de Centroamérica.



Telecomunicaciones



Telecomunicaciones

Este sector se divide en dos grandes servicios: Telecomunicaciones y Correos.

En estos servicios se dedicaron esfuerzos y recursos para el registro y control de la información que permita facilitar las labores de regulación (análisis tarifario, seguimiento y evaluación de la calidad) por lo que en el 2003 se inicia un proyecto relacionado con un sistema de información automatizado, cuya primera etapa fue la recolección de datos necesarios para elaborar los términos de referencia del desarrollo e implantación de dicho proyecto.

Servicio de telecomunicaciones

Regulación económica

Durante el 2003 se tramitaron solicitudes tarifarias para el servicio de Emergencias 911, para las líneas dedicadas de alta velocidad, para las tarifas básicas residencial y comercial del sistema nacional, así como para la tarifa básica y el precio del minuto en exceso en modalidad plena y reducida para el sistema móvil. También se aprobó el presupuesto especial para la instalación de enlace de fibra óptica de la central de la Escuela de Agricultura de la Región del Trópico Húmedo (EARTH) hasta la central de Guácimo, se aprobó el plan piloto para el servicio Internet celular y para el sistema GPRS.

Se trató el caso de prestación de servicios de telecomunicaciones por el Hotel Tabacón de una manera ilegal, a este se le informó sobre las tarifas que pueden cobrar como administradores mediante el contrato respectivo que deben suscribir con el ICE y se le indicó que todos los servicios de telecomunicaciones requieren de concesión legislativa para su explotación, por lo que a la fecha



solo pueden ser brindados en todas sus etapas, incluida la comercialización por el ICE y/o RACSA.

Se realizó un estudio sobre la problemática de llamadas internacionales a través de conexión Internet. Como resultado de dicho estudio se le solicitó al Instituto Costarricense de Electricidad realizar una campaña masiva en contra de las llamadas fraudulentas por medio de Internet.

Se trabajó en la elaboración de dos carteles, uno para la contratación de una encuesta telefónica que permita evaluar la percepción del cliente en la telefonía fija en relación con la calidad de los servicios que brinda el ICE y otro para efectuar una auditoría básica para el control regulatorio de las inversiones, activos fijos, gastos por arrendamientos, gastos operativos, ingresos y pasivos del ICE Telecomunicaciones.



En relación con las pruebas de tasación para la aprobación de la ampliación de centrales, es importante destacar que en el año 2003 se efectuaron 21 revisiones en la centrales de las siguientes comunidades: Curridabat, Naranjo, Pavas, Orotina, Alajuela, Coronado, Puntarenas, Grecia, Heredia, Abangares, Naranjito de Aguirre, Palmares, San Francisco de tres ríos, Banano, El Jobo, Matapalo, Puriscal, Turrialba, San Ramón, Mal País y Quebrada Honda. Con estas pruebas se logró aprobar un incremento en la capacidad instalada de 64.718 líneas fijas.

Regulación técnica

En otro orden de asuntos que no necesariamente están relacionados con las peticiones tarifarias, pero que indiscutiblemente son importantes desde el punto de vista regulatorio, por tocar aspectos de condiciones de prestación del servicio y temas relacionados con calidad, la ARESEP ha cuestionado al ICE sobre diversos temas, entre los más relevantes se pueden citar: la activación masiva de los casilleros de voz sin autorización del cliente, la reducción de las inversiones del sector de telecomunicaciones, los costos de prestación de los servicios de telefonía básica y la homologación de aparatos terminales del sistema celular.

También se han solicitado aclaraciones sobre las condiciones de prestación del servicio en la comunidad de Puerto Jiménez en la que los usuarios se han visto sumamente afectados por problemas serios de congestión en el sistema. En relación con el concentrador de líneas de las comunidades de Jacó y Herradura, se le solicitó detalle de los tiempos de interrupción, el tipo de avería que se presentó y la clasificación de si la avería corresponde al concentrador o a una falla del enlace de transmisión.

A la fecha se revisaron un total de 242.025 líneas telefónicas del Sistema Nacional de Telecomunicaciones, de estas 70.513 son líneas de ampliación, 1.704 son líneas nuevas y 169.808 son líneas existentes.

Asimismo se realizaron 24 pruebas en la red del lado del abonado, las que permiten determinar si existe algún problema técnico en la red telefónica del cliente, que pueda afectar la calidad de servicio y la facturación.

En materia de telefonía celular se realizó un estudio detallado de calidad de la red GSM y se determinó que el sistema presenta serios problemas de cobertura, saturación y congestión, asimismo existen algunas inconsistencias en la información que genera la base de cobro de las llamadas realizadas por los abonados del sistema.

Por otro lado y como parte del estudio se realizó una encuesta al usuario del sistema móvil, consultándole qué calificación le merecía el sistema celular del cual era usuario, obteniendo como resultado que la opinión del usuario es que es regular o malo.

Se adquirió un equipo de medición especializado, con la finalidad de mejorar y complementar la evaluación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones tanto en telefonía fija como la móvil. Además se realizó una encuesta telefónica que permitió evaluar la percepción que tiene el cliente en la telefonía fija en relación con la calidad de los servicios que brinda el ICE.

La capacitación del personal del área económica y técnica en las bases técnicas de operación y nuevas tecnologías de los servicios regulados ha sido fundamental para garantizar una regulación proactiva de acuerdo al desarrollo tecnológico.

En relación con las quejas presentadas por los usuarios de telecomunicaciones, fue necesario realizar 24 revisiones de red para verificar que se cumplan los parámetros establecidos para la operación adecuada de los servicios telefónicos. Es importante indicar que el 33% de los casos presentaron problemas de calidad del servicio y en un 13% se detectaron problemas técnicos que generan alto consumo en los servicios telefónicos.

La ARESEP atendió diversas solicitudes de información sobre este sector, peticiones que van

Cuadro 10
Solicitudes y temas de información

SOLICITANTE	TEMA
SIGET	Tarifas Móvil, Fijo, Internacional
REGULATEL	Aporte mensual Boletín
TELCORDIA	Tarifas móvil e interconexión
Dennis Burke	Telefonía móvil, consumo e ingresos promedio
Andrea Grippa	Indicadores del sector de telecomunicaciones
OSIPTEL	Interconexión
CybeRegulation	Encuesta Interconexión
REGULATEL	Aporte Noticias de la región
COFETEL	Esquema de tarificación "el que llama paga"
UIT	Encuesta de reglamentación satelital
SITTEL	Organigrama Institucional y Coeficientes depreciación
REGULATEL	Impuestos sobre servicios de telecomunicaciones
REGULATEL	Noticia mensual
UIT	Encuesta sobre reglamentación de telecomunicaciones
REGULATEL	Estudio de indicadores. I fase.
REGULATEL	Actualización de información página Web
CMT-España	Situación regulatoria del sector de telecomunicaciones
REGULATEL	Estudio de indicadores. II fase.
Pakistan	Revalidación licencias móviles
UIT	Principio reglamentarios TIC
COFETEL	Encuesta TV-Cable
CMT-España	Información servicios TV-Cable
CONATEL	Métodos de medición ancho de banda
CUBA	Indicadores utilizados para ISP's
REGULATEL	Aporte mensual para el boletín electrónico

desde una tarifa en particular hasta la respuesta de extensas encuestas sobre temas de interconexión, telefonía móvil, reglamentación e indicadores del sector. En la tabla que sigue se muestra un detalle con el organismo, empresa o persona que solicita la información y el tema consultado.

Es muy importante destacar los esfuerzos que ha realizado la Institución en cuanto a presidir, coordinar o participar en diversos organismos y foros internacionales, con el propósito de mantener vigentes los canales de benchmarking para el país, así como la asesoría en materia de capacitación y otros temas relevantes en este dinámico sector.

Servicio de correos

Regulación económica

Por medio del contrato de asistencia técnica suscrito con la Unión Postal Universal del Gobierno Español, se logró determinar las características y el por qué de la necesidad de la implementación de un Servicio Postal Universal, donde se consideró el entorno socioeconómico, marco jurídico, el mercado postal y el tipo de servicio en Costa Rica

El objeto es conocer, con todas sus implicaciones, en qué consiste el Servicio Postal Universal, cuáles son sus características y el por qué es necesaria su implantación.

El plan de trabajo se ha estructurado siguiendo las fases tradicionales que deben observarse en todo proyecto, es decir, las relativas al estudio de aquellos aspectos actuales que son coherentes y relevantes para abordar la siguiente fase, correspondiente a la elaboración de propuestas concretas que a su vez dan sentido al planteamiento que se aborda en la última fase y que incluye el paquete de medidas necesarias para la implantación de las propuestas teóricas.

Desde esa filosofía se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- El inicio del estudio se centró en conocer el mundo postal costarricense ya que, de la adecuada descripción que del hecho postal actual se realiza, depende en gran medida el éxito del resultado final. Para ello se ha analizado la situación del mercado postal del país, su entorno socio-económico, el marco jurídico, la oferta y la demanda existente. En suma, se han determinado las condiciones operativas y jurídicas que en la actualidad condicionan la prestación de los servicios postales en Costa Rica. Sobre este particular, es preocupante la invasión del mercado de Correos que se ha producido, aun en entes públicos que, en una lógica búsqueda de reducción de costos, ha causado serios daños a los intereses financieros del ente postal de Costa Rica, lo cual aunado a la proliferación de sistemas de correos de garaje, coloca al organismo oficial en una difícil situación, en donde el mercado que atiende ha sido “descremado”. Actualmente la Autoridad Reguladora evalúa conjuntamente con el ente regulado, cuáles opciones hay disponibles para normalizar y ajustar a derecho la prestación de servicios postales en el país



- Posteriormente se establecieron las condiciones mínimas necesarias para que el modelo de Servicio Postal Universal, recogidas en el marco de la Unión Postal Universal, del que es miembro Costa Rica, pueda ponerse en práctica. Asimismo se ha abordado el costo del Servicio Postal Universal y el modo de financiar las obligaciones que representan para el operador nacional designado por el Estado (Correos de Costa Rica S.A.), para su prestación.
- Finalmente se propone el camino a recorrer desde la situación de partida actual hasta el objetivo propuesto de implantar el Servicio Postal Universal desde una posición realista y a la vez prudente, dejando la definición última y la conclusión de los detalles de implantación, a

quienes realmente trabajan en esto y conocen la situación y los datos necesarios para ajustar el programa de implantación a la realidad de Costa Rica, es decir al regulador y al operador de este país.

La filosofía del estudio es plantear propuestas prácticas, ajustadas a la realidad de Costa Rica tanto en términos operativos como económicos, que puedan ser útiles tanto para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos como para la empresa Correos de Costa Rica S.A.

En este momento se han entregado los borradores finales y se encuentra en la fase de estudio para la aprobación del mismo.



Atención al Usuario



Atención al Usuario

Participación ciudadana

El área de atención al usuario ha fortalecido su acción en busca de brindar la mejor asistencia a los ciudadanos a través de la tramitación de consultas, quejas, controversias y el desarrollo de audiencias públicas, así como la capacitación a los usuarios de los servicios públicos.

En el año 2003 se resalta más la labor del Consejero del Usuario con una plaza fija, cuya función es orientar y dar asesorías, en forma individual o a grupos organizados, sobre cómo exponer el contenido de los estudios tarifarios dentro de las audiencias públicas. Además se dan guías para que puedan presentar oralmente sus posiciones dentro de la audiencia y en casos especiales los representa en la audiencia correspondiente.

La labor del Consejero se llevó a cabo tanto en la Autoridad Reguladora como mediante visitas. A partir de mayo del 2003, se visitaron 34 lugares, con los cuales se cubrieron las siete provincias, según se muestra en el siguiente detalle:



Cuadro 11
Visitas del Consejero del Usuarios, realizadas durante el 2003-2004.
Por provincia y personas visitadas.

Provincia	Visitas	Cantidad personas
San José	16	163
Heredia	6	28
Alajuela	4	23
Cartago	1	3
Guanacaste	2	8
Limón	2	31
Puntarenas	3	5



Cuadro 12
Capacitaciones ofrecidas por la ARESEP a
agrupaciones según el tipo de actividad solicitada 2003

Tipo de actividad	Casos	Porcentaje
Asesoría para presentar oposiciones de aumento tarifario	24	71
Asesoría a empresas (autobús, FENASCO, MOPT, otras)	6	18
Asesoría a particulares	4	12
Total	34	100

Fuente: Oficina Atención al Usuario.

La labor del Consejero del Usuario permite capacitar a los usuarios de manera que puedan interpretar las solicitudes tarifarias y que su aporte sea técnico y con argumentos que puedan analizarse al valorar el estudio tarifario.

Como resultado de esta actividad, los usuarios han mostrado interés en este tipo de asesoría, se han coordinado grupos y han solicitado la participación activa del Consejero en reuniones previamente programadas.

La ARESEP se propuso realizar un seminario a nivel nacional para transmitir información a los usuarios

sobre servicios públicos regulados, el cual se impartió en marzo del 2003 en las instalaciones de esta Institución, en coordinación con la Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores (FENASCO), AyA y Grupo ICE; en setiembre se realizó un seminario especial para personas sordas. Con estas actividades se logró reunir a diferentes grupos de usuarios para informarles sobre la labor de la Autoridad Reguladora.

En el cuadro siguiente se presenta la capacitación realizada en las diferentes provincias, la cual incluyó colegios, grupos organizados y actividades de puertas abiertas.

Cuadro 13
Capacitaciones ofrecidas por la ARESEP
por provincias y cantidad de personas.

Provincia	Nº Capacitación	Cantidad personas
San José	14	2.234
Heredia	4	575
Alajuela	11	930
Cartago	2	265
Guanacaste	4	360
Limón	5	320
Puntarenas	2	100

En resumen se impartió la capacitación a 4.784 personas en diversas actividades:

Charlas	2.661
Seminarios	23
Material informativo	2.100
Total	4.784

Este tipo de capacitación, donde se informa sobre las funciones de la Autoridad Reguladora y en qué forma se puede acceder a sus servicios, los usuarios pueden recibir información sobre fijaciones tarifarias, metodologías y aplicación de las tarifas.

La capacitación general de los usuarios, también permite este tipo de aprendizaje, pero sobre todo lo que a la fecha se ha buscado es capacitarlo sobre

los servicios públicos que reciben, en qué condiciones deben recibirlos y cómo pueden acceder a los servicios que la Autoridad Reguladora ofrece de acuerdo con la ley 7593.

Audiencias

En el año 2003 se atendieron un total de 128 audiencias, de las cuales 88 se realizaron en el auditorio de la ARESEP y 40 en las diferentes provincias. En estas audiencias se recibieron 260 oposiciones. Como resultado de esta labor se permitió a los usuarios interesados manifestar su posición con respecto a los estudios en trámite para ser analizados por las direcciones técnicas correspondientes, tal y como se muestra en los siguientes cuadros.

Cuadro 14
ARESEP. Audiencias según lugar. 2003

Lugar de la Audiencia	Casos	Porcentaje
En Aresep	88	69
Fuera de Aresep	40	31
Total general	128	100

Fuente: Aresep. Sistema de Atención al Usuario, Mantenimiento de Audiencias 2003.

Cuadro 15
ARESEP. Audiencias realizadas fuera de la Aresep por provincias. 2003

Provincia	Casos	Porcentaje
San José	17	43
Limón	7	18
Alajuela	6	15
Guanacaste	5	13
Puntarenas	4	10
Heredia	1	3
Total	40	100

Fuente: Aresep. Sistema de Atención al Usuario, Mantenimiento de Audiencias 2003.



Cuadro16
Cantidad de audiencias realizadas por la Aresep por tipo servicio. 2003

Sector	Servicio	Casos	Porcentaje del sector	Porcentaje del total
Transportes	Transporte público autobuses	85	69,6	66,4
	Muellaje	2		1,6
	Cabotaje	1		0,8
	Transporte público Taxis	1		0,8
Energía	Generación privada	12	22,8	9,4
	Electricidad	9		7,0
	Alumbrado público	2		1,6
	Transporte de combustible	1		0,8
	Distribución	1		0,8
	Generación	1		0,8
	Importación y producción (hidrocarburos)	1		0,8
	Transmisión	1		0,8
	Gas	1		0,8
	Alcantarillado	2		1,6
Acueductos y Alcantarillados	Conexión y reconexión	2	4,0	1,6
	Riego y avenamiento	1		0,8
	Sistema convencional	2		1,6
Telecomunicaciones	Sistema empresarial	1	3,2	0,8
	Telecomunicaciones	1		0,8
Otros	Otros	1	0,8	0,8
Total		128	100	100

Fuente: Aresep. Sistema de Atención al Usuario, Mantenimiento de Audiencias, 2003.

Quejas y denuncias

Se tramitaron 1.017 quejas, de las cuales 406 fueron tramitadas mediante expediente y las restantes 611, se respondieron mediante oficio.

A continuación se presenta el cuadro que divide los 406 expedientes relacionados con quejas y denuncias por tipo sector de servicio y prestatario.

Cuadro17
Quejas y denuncias con expediente presentadas por empresa y sector, 2003

Sector	Prestatario	Casos	Porcentaje del sector	Porcentaje del total	Porcentaje Acumulado
Energía	Compañía Nacional de Fuerza y Luz	80		19,7	19,7
	ICE-electricidad	35		8,6	28,3
	Empresa de servicios públicos de Heredia	19		4,7	33,0
	Junta administrativa servicios eléctricos de Cartago	9		2,2	35,2
	COOPESANTOS R.L	2		0,5	35,7
	COOPEGUANACASTE	3		0,7	36,4
	Asociación administradora acueducto rural de María auxiliadora, Palmira, Carrillo, Guanacaste	1	37,6	0,2	36,7
	COOPEALFARO-RUIZ	1		0,2	36,9
	COOPELESCA	1		0,2	37,2
	Estación de servicio gasolinera Barrio Cuba	1		0,2	37,4
	Estación de servicio Herrera	1		0,2	37,7
	Shell de costa rica	1		0,2	37,9
A y A	A y A	138		34,0	71,9
	Asociación administradora de acueducto rural de Florencia, San Carlos	1	34,4	0,2	72,2
	Sociedad administradora acueducto vecinos de montes del valle	1		0,2	72,4
Telecomunicaciones	ICE-telecomunicaciones	103		25,4	97,8
	Sistema de emergencias 9-1-1	1	25,6	0,2	98,0
Transporte	JAPDEVA	2		0,5	98,5
	Auto transportes la veintinueve 29	1		0,2	98,8
	Consejo transporte publico	1		0,2	99,0
	Empresa pulmitan de Liberia Ltda.	1	1,7	0,2	99,3
	Establecimiento mundo de transportes	1		0,2	99,5
	INCOFER	1		0,2	99,7
	INCOP	1		0,2	100,0
Total		406	100	100	

Fuente: Aresep. Sistema de Atención al Usuario, mantenimiento de Quejas, 2003.



Con relación a estos casos se realizó el trámite que ordena la Ley para protección del usuario, por lo que se les resarcó a los abonados alrededor de ₡24 millones de colones. Además de que según cada caso se ordenó a las empresas corregir las anomalías denunciadas.

Las 611 quejas tramitadas sin expediente se distribuyen según el servicio público a que corresponden, de la siguiente forma:

La labor de quejas, además de analizar el problema particular que plantea el usuario contra la empresa que le brindó un servicio

Cuadro18
Quejas y Denuncias sin expediente tramitadas por la ARESEP, por servicio, 2003

Servicio	Casos	Porcentaje
Transporte	284	46,5
Telecomunicaciones	116	19,0
Agua y alcantarillado	93	15,2
Electricidad	60	9,8
Hidrocarburos	30	4,9
Otros	28	4,6
Total	611	100

Fuente: Aresep. Sistema de Atención al Usuario, Mantenimiento de Correspondencia 2003

público y determinar si tal queja procede o no, permite detectar problemas generales de calidad en los servicios, para que enfoquen sus esfuerzos de control hacia ellos.

Con base en la jurisprudencia emitida por la Autoridad Reguladora se realizó trámite con Acueductos y Alcantarillados, con el fin de que este ente ejecute el cobro de las facturas pendientes de los años 98 y 99 siguiendo el debido proceso.

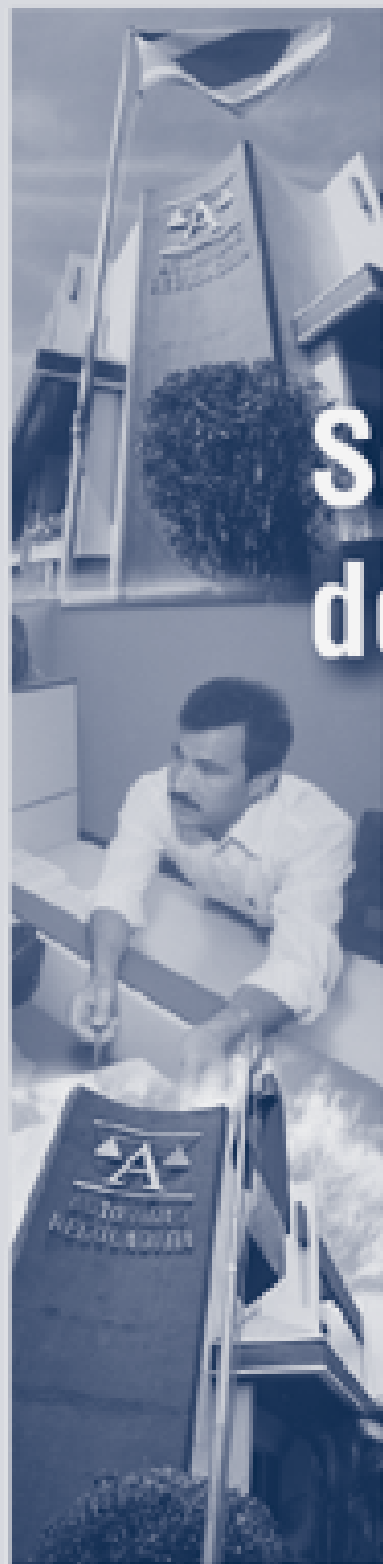
Finalmente se menciona una labor especial realizada en el 2003, acorde con el objetivo de la Autoridad Reguladora de velar porque se cumplan los requisitos de calidad y prestación óptima del servicio de acueducto y ante el

evento de contaminación hídrica ocurrido en el mes de abril del 2003. Se realizó un estudio sobre las condiciones de captación del recurso, específicamente del agua que ingresa a la planta potabilizadora de Ipís de Goicoechea. Este estudio dio como resultado la disposición de ajustar el cobro a los usuarios afectados.

Además reveló la existencia de fuertes deficiencias en la protección del recurso agua, tanto en las tomas aguas abajo como aguas arriba. Se observó que existe una clara vulnerabilidad del sistema de acueducto y que las medidas correctivas propuestas por el AyA en el 2001 no lograron mitigar el riesgo de contaminación del acueducto, pues hubo errores de conceptualización de la medida

correctiva, no se implementaron a tiempo, no se ejecutaron correctamente, o fueron medidas cuyos resultados se obtendrán en un mayor plazo. Las medidas correctivas que se tomen deben ir dirigidas a crear mejoras en la operación de la planta, en el manejo de cuencas, además de un cambio de fuente y deberán estar puestas en práctica en el corto plazo para evitar que eventos como el mencionado se repitan.

También en relación con el asunto de la contaminación de los acueductos se realizó un pequeño muestreo sobre la calidad del agua que suministran varios acueductos rurales, los cuales han sido reportados con problemas de potabilización y los resultados fueron comunicados a AyA como ente responsable, para que se tomen las medidas correspondientes sobre las anomalías encontradas.



Secretaría de Desarrollo



Secretaría de Desarrollo

Igual que en años anteriores se efectuó el proceso de elaboración del Enfoque Estratégico y el Plan Anual Operativo (PAO) Institucional con el que se registró el actuar del año 2004.

También se coordinó una propuesta para presentar un Plan Quinquenal de Inversiones que permita una definición más clara de la relación entre los objetivos anuales y los planes de mediano plazo.

Para el 2003 se llevaron a cabo evaluaciones y seguimientos trimestrales de cumplimiento del PAO 2003 que se presentaron tanto a Junta Directiva como a la Contraloría General de la República.

Como apoyo que esta Secretaría brinda al Regulador General y a la Junta Directiva, se hicieron las reformas al Reglamento Autónomo de la Institución y al Estatuto de los Servidores. También se participó en varios órganos directores de carácter administrativo y en el

análisis de la efectividad de las consultorías que se contrataron en la Autoridad Reguladora en el período 2000-2003.

Se inició el proceso para establecer el Sistema de Control Interno indicado en la Ley 8292, Ley General de Control Interno, cuyo primer componente es la autoevaluación. De esta autoevaluación se determinaron las acciones necesarias para corregir las debilidades que se detectaron y se estableció un cronograma para su implementación.

Se emitieron recomendaciones a priori sobre desviaciones que alteran el cumplimiento de planes, las cuales se presentaron en el informe de seguimiento y evaluación.

La Secretaría de Desarrollo dedicó esfuerzos para el tema de la investigación regulatoria, para lo cual se realizó un Convenio UCR-ARESEP. Una vez concluidos los proyectos, serán analizados tanto por la Reguladora General, como por la Junta Directiva.



Cuadro19

Los proyectos realizados por medio del Convenio UCR-ARESEP se describen a continuación:

Proyecto	Area ejecutora
Evaluación de contaminación de las aguas superficiales del Río Virilla	Dirección Atención al Usuario
Análisis físico, químico y bacteriológico del agua que suministran cinco acueductos rurales	Dirección Atención al Usuario
Capacitación en Econometría con Aplicación en EVIEWS	Secretaría de Desarrollo
Impacto de las tarifas de los servicios públicos en la Macroeconomía	Secretaría de Desarrollo
Capacitación en Finanzas para funcionarios que realizan estudios tarifarios	Secretaría de Desarrollo
Análisis de carga de trabajo en el Departamento de Finanzas	Dirección Administrativo Financiero
Traducción de charla para sordomudos sobre objetivos, funciones y los servicios que presta la ARESEP	Dirección Atención al Usuario
Medición de costo de capital	Dirección Aguas, Saneamiento y Transporte Público
Estadísticas Internas para el área de Regulador General	Secretaría de Desarrollo

Entre los proyectos de investigación que se propusieron para orientar el rumbo institucional se encuentran los siguientes:

- Homologación de conceptos económicos. Se finaliza la primera etapa relacionada con la recopilación de información y la comparación de conceptos que se utilizan en las metodologías de cálculo tarifario para entrar a la etapa de observaciones por parte de Directores y Reguladora General.
- El Impacto de las tarifas sobre la Macroeconomía, este tema finaliza bajo la coordinación de esta Secretaría y por medio del Convenio UCR-ARESEP.
- Proyecto de Estadísticas Internas Institucionales, que se inició con las Estadísticas del Regulador General.

Con el proyecto de Estadísticas Internas se obtuvo información sobre la gestión de la Institución en la mayoría de las áreas, principalmente en las de regulación. Con este estudio se pretende una mayor coordinación e información entre las dependencias institucionales y se prevé que los datos depurados y analizados facilitarán la toma de decisiones. Como resultado de estas estadísticas se cuantificaron y midieron todos los procesos, procedimientos y acciones necesarios para llevar a cabo la función reguladora.

La Secretaría de Desarrollo ha realizado, como contraparte, estudios relacionados con la gestión institucional, entre ellos se encuentra la coordinación de la Reestructuración Organizacional. Además se han realizado diferentes coordinaciones de proyectos que apoyan la gestión institucional, entre ellos: la propuesta de reforma de los capítulos 6,7 y 14 del Estatuto y la coordinación del proyecto sobre Código de Ética de la Institución.



Contraloría de Servicios



Contraloría de Servicios

La labor de Contraloría de Servicios se consolidó por medio de la creación de un área adscrita al Regulador General, para la cual se nombró una persona fija, a partir del mes de mayo del 2003, de manera que esta labor ya no se tiene como un recargo de funciones en otra área de la Institución.

Durante el período de vigencia de la Contraloría de Servicios como oficina independiente, esta se ha dedicado a la atención de casos de demora de algunos de los servicios de la Institución, logrando un acercamiento entre la Institución y sus diversos usuarios. Igualmente se ha iniciado una labor de divulgación de algunos conceptos jurídicos importantes como el derecho de respuesta, la justicia administrativa pronta y cumplida, y se han celebrado talleres de difusión normativa sobre la ley de protección al ciudadano en cuanto al

exceso de trámites y requisitos, con el fin de evitar futuras quejas contra la Institución.

Con estas actividades la Institución conoció la importancia de mantener una comunicación tanto con el usuario del servicio, como con el prestatario del mismo.

Se trabajó con la comisión institucional para la atención a las personas con discapacidad y en la elaboración de proyectos para el cumplimiento de la ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.”

La creación de esta Oficina es una muestra clara de la orientación al servicio al usuario que la Autoridad Reguladora le imprime a su gestión.



Informe financiero



Informe financiero

Estado de resultados

Los ingresos contables generados durante el 2003 fueron ₡2.015 millones. De este total el 95% (₡1.918 millones) corresponden a facturación de cánones, el 4% a intereses por inversiones financieras (₡89 millones) y el 1% restante a Otros Ingresos (₡ 8 millones).

Los gastos sumaron ₡1.680 millones, de los cuales el 57% corresponden a Servicios Personales (₡957

millones), el 13% a Servicios No Personales (₡ 227 millones), el 18% a Transferencias Corrientes (₡304 millones), el 8% a depreciación (₡140 millones) y el restante 11% se distribuye entre Materiales y Suministros y Otros Gastos.

Como consecuencia, a diciembre del 2003 se presentó un superávit de ₡335 millones.

El detalle es el siguiente:

Cuadro 20
Estado de Resultados Período 2003
-millones de colones-

Ingresos	
Cánones	1.918
Intereses	89
Otros	8
Total Ingresos	
Egresos	
Servicios Personales	957
Servicios no Personales	227
Transferencias Corrientes	304
Gastos por Depreciación	140
Materiales y Suministros	40
Otros	11
Total Egresos	
Excedente	



Según se muestra en el siguiente cuadro, el total de ingresos contabilizados al 31 de diciembre del 2003 supera en un 5,1% al del mismo período del 2002. Los ingresos contabilizados por concepto de cánones se incrementaron en ₡92,2 millones, que representan un 5,1% de variación. La diferencia

entre ambos rubros se debe en gran parte a que en el 2003 los cánones aprobados se incrementaron en un porcentaje similar respecto al año anterior, manteniéndose parecidos los comportamientos de recaudación en los distintos sectores.

Cuadro 21
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comparativo de resultados
diciembre 2002- diciembre 2003
-millones de colones-

INGRESOS	2002	2003	DIFERENCIA	VARIACIÓN%
Cánones	1.825,8	1.918,0	92,2	5,1%
Intereses	70,8	88,6	17,8	25,1%
Otros	19,5	8,1	(11,4)	-58,4%
TOTAL INGRESOS	1.916,0	2.014,7	98,6	5,1%
EGRESOS				
Servicios Personales	902,1	956,8	54,7	6,1%
Servicios no Personales	229,3	226,6	(2,8)	-1,2%
Materiales y Suministros	41,2	40,3	(0,8)	-2,1%
Transferencias Corrientes	258,3	304,0	45,8	17,7%
Gastos por Depreciación	119,1	140,3	21,2	17,8%
Otros	6,3	11,5	5,2	83,6%
TOTAL EGRESOS	1.556,3	1.679,5	123,3	7,9%
EXCEDENTE	359,8	335,1	(24,6)	-6,8%

En promedio los egresos del 2003 fue superior en un 7,9% en relación con el 2002, tasa mayor que la del 5,6% que representa el incremento en el presupuesto de egresos del 2003 por ₡2.021,9 millones, respecto al 2002 por ₡1.915,2 millones.

En resumen, si comparamos diciembre del 2002, con diciembre del 2003 se observa un incremento en los ingresos por ₡98,6 millones y en los egresos por ₡123,3 millones, lo cual produce una disminución del excedente de ₡24,6 millones entre ambos períodos, que representa un -6,8 %. Como se indica, el excedente total a diciembre del 2003 es de ₡335,1 millones.

Balance de situación

El total de activos de la Institución ascendió a ₡2.326 millones, los pasivos a ₡318 millones y el patrimonio a ₡2.008 millones, con un endeudamiento del 14%, superior al que se presentó en el 2002 del 6%, debido principalmente al registro en el pasivo en el 2003 de cheques en cartera e ingresos anticipados producto de la recaudación de cánones de buses y taxis del 2004 por medio del cobro masivo que realiza el INS a finales de cada año.

Cuadro 22
Autoridad Reguladora, Balance de Situación Período 2003
-millones de colones-

Activos	
Activo Circulante	1.351
Activo Fijo	932
Otros Activos	43
Total Activos	2.326
Pasivo a Corto Plazo	318
Pasivo a Largo Plazo	-
Total Pasivo	318
Patrimonio	2.008
Endeudamiento	14%

La situación financiera muestra una posición sólida de la Autoridad Reguladora, lo cual se puede corroborar al observar que el activo circulante supera al pasivo total en 4,2 veces.

Estado de cambios en la posición financiera

Los recursos netos generados durante el período, ascienden a la suma de ₡1.387 millones, conformados por una reducción en algunas cuentas de activo circulante por ₡585 millones, principalmente Inversiones Transitorias y del activo fijo por ₡154 millones en parte por el incremento en la depreciación acumulada. Aportaron incrementos en el Pasivo por ₡199 millones, sobresaliendo Otras Cuentas por Pagar Productos Diferidos. Finalmente, el Patrimonio tuvo un aumento por ₡449 millones debido a variaciones positivas en el Superávit del Período, por ajustes netos de períodos anteriores y Ajustes en el Superávit Acumulado por la reclasificación de una revaluación de activos y

reserva de prestaciones.

Los recursos citados se emplearon en atender incrementos en las cuentas de activos circulantes por ₡1.152 millones, principalmente en la de Bancos, y de largo plazo por ₡25 millones por la suscripción de Documentos por Cobrar. También la generación de recursos se aplicó a reducciones en el Patrimonio en la cuenta de Superávit por Revaluación por ₡204 millones, debido principalmente a un ajuste para corregir el valor del edificio y traslado de fondos al Superávit Acumulado.

Ejecución presupuestaria

Los ingresos corrientes al 31 de diciembre del 2003 ascendieron a ₡2.086 millones y los egresos a ₡1.653 millones, resultando un superávit de ₡433 millones. Al sumarle el superávit acumulado al 31 de diciembre del 2002, por ₡647 millones se genera un Superávit Acumulado Total de ₡1.080 millones.



Parte del Superávit Acumulado se tiene comprometido en la financiación parcial de los egresos del 2004 por ¢228 millones y del costo proyecto de contratación de 26 plazas y su equipamiento por ¢280 millones.

De un total de recursos aprobados por ¢2.022 millones, la ejecución de ¢1.652 millones representa un 82%, del total de egresos presupuestados, mayor al 73% a diciembre del año 2002.

Cuadro 23
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Ejecución del Presupuesto
Período 2003
-millones de colones-

DETALLE	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
INGRESOS EFECTIVOS		2.086	
Alquiler Edificio	0		
Intereses	86		
Canones	1.957		
Otros Ingresos	43		
GASTOS INCURRIDOS		1.653	
Egresos Efectivos	1.653		
RESULTADO DEL PERÍODO			433
SUPERAVIT ACUMULADO AL 31-12-2002			647
SUPERAVIT ACUMULADO AL 31-12-2003			1.080
SUPERAVIT ESPECÍFICO			647
Aplicación al Proyecto de Cánones 2004	228		
Costo 26 plazas	204		
Equipo y mejoras para 26 plazas	76		
Proyectos por realizar	140		
SUPERÁVIT LIBRE			433

Indicadores de gestión

Para facilitar la evaluación de la gestión financiera-presupuestaria, se incluyen una serie de indicadores, los cuales se citan a continuación.

Ingreso por actividad regulada

Es una comparación entre los cánones aprobados y recaudados al 31 de diciembre del 2002 y del 2003.

Representa el resultado del esfuerzo de la gestión de cobro eliminando los ingresos de períodos anteriores. Aunque el porcentaje del 2003 está influenciado por la cuota que no canceló el ICE, se compensa en parte con la recaudación del canon de taxis y buses del 2004, que depositó el INS en diciembre del 2003. Por otra parte en el año 2002, se tuvieron problemas de recaudación oportuna por parte de algunas empresas como el A yA, que al igual que el ICE, canceló posteriormente.

Cuadro 24
 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
 Ingresos por Actividad Regulada
 Período 2003
 -millones de colones-

	CANONES RECAUDADOS	CANONES APROBADOS	% RECAUDACION
AÑO 2002	1.721	1.914	90%
AÑO 2003	1.836	2.006	92%

Recaudación por facturación

Representa una comparación entre la recaudación y la facturación, procurando no incluir ingresos de otros periodos. Considerando que la facturación modifica en forma importante la comparación, el año 2003 mantiene también un mejor récord que el 2002, principalmente por la influencia de factores comentados en el punto anterior y por lo tanto con una tendencia similar.

Cuadro 25
 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
 Recaudo por Facturación
 Período 2003
 -millones de colones-

	CANONES RECAUDADOS	CANONES APROBADOS	% RECAUDACION
AÑO 2002	1.721	1.914	90%
AÑO 2003	1.836	2.006	92%

Rotación de la cartera por cobrar

Representa los días que en promedio se tarda en cobrar el canon. La gestión de cobro de 20 días en el 2002 es mayor a la del 2003, pero ambas se consideran bastante razonables si se toma en cuenta el plazo de tres meses que tienen casi todos los regulados para cancelar el canon.



Cuadro 26
 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
 Rotación de Cartera por Cobrar
 Período 2003
 -millones de colones-

	DERECHOS POR COBRAR	CANONES FACTURADOS	Nº DIAS DE RECAUDO
AÑO 2002	98	1.826	20
AÑO 2003	87	1.918	12

Ejecución de recursos

Presenta la capacidad institucional para ejecutar los recursos programados. Se puede concluir que la capacidad de ejecución de la Institución mejoró sustancialmente en el 2003 respecto al año 2002.

Cuadro 27
 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
 Ejecución de Recursos
 Período 2003
 -millones de colones-

	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS PROGRAMADOS	% EJECUCION
AÑO 2002	1.450	1.999	73%
AÑO 2003	1.653	2.022	82%



ANEXOS



Anexo N° 1

Resumen de estudio: “Impacto de algunas tarifas de servicios regulados sobre las variables macroeconómicas.”

Este estudio fue efectuado por la Universidad de Costa Rica, bajo el convenio de cooperación de este centro educativo y la ARESEP.

El objetivo principal de este trabajo ha sido determinar el impacto que las tarifas de algunos servicios públicos, regulados por la ARESEP, tienen sobre el entorno macroeconómico. El ámbito de análisis del proyecto se limitó a cuatro servicios: electricidad, telecomunicaciones, hidrocarburos y puertos. Para cada sector se calcula una tarifa promedio.

Este trabajo permite estimar el impacto sobre las variables macroeconómicas claves producido por el aumento de una de las tarifas. Las variables claves consideradas son: producto interno bruto (PIB), índice de precios al consumidor (IPC), exportaciones y tipo de cambio. Además se analiza el efecto sobre el costo de la canasta básica de alimentos que se usa para medir la pobreza.

Además muestra la importancia que para la economía nacional tiene la fijación de las tarifas de los servicios regulados analizados. La relación aquí expuesta muestra que un aumento de tarifas impone un costo a nivel macroeconómico: mayor inflación y posiblemente menor empleo y mayor pobreza. Estos costos que son parte del costo social de la regulación, deberían ser los mínimos. Ser requieren entonces mecanismos de fijación de tarifas que consideren tanto el impacto sobre el sector regulado como el impacto sobre los otros sectores.

Además se debe tomar en cuenta que la inflación producida por un aumento tarifario puede aumentar los costos de varios sectores regulados, justificando posteriores aumentos en tarifas que de nuevo

generarían inflación. Esto provoca lo que se llama una espiral inflacionaria y también que la inflación tenga un fuerte componente inercial (o sea, de inflación que se genera a sí misma), de manera que las decisiones respecto a las tarifas tienen un importante impacto macroeconómico en el presente y en el futuro.

Este estudio permitió arribar a las siguientes conclusiones de interés nacional:

- Las tarifas de los siguientes servicios: electricidad, telefonía fija, hidrocarburos y puerto tienen una alta correlación con las siguientes variables macroeconómicas: PIB, PIB de bienes transables y no transables, exportaciones, IPC, índices de precios de transables y no transables y costo de la canasta básica de alimentos.
- Un aumento en la tarifa de cualquiera de los servicios analizados provoca una disminución del PIB, de la producción de bienes y servicios transables y de las exportaciones.
- El mayor impacto sobre el PIB y las exportaciones es producido por un cambio en la tarifa eléctrica y, en segundo término, por un cambio en la tarifa de telefonía fija.
- Un aumento en la tarifa de cualquiera de estos servicios también produce un crecimiento del IPC y del índice de precios de los bienes no transables.
- El costo de la canasta básica de alimentos está relacionado positivamente con las tarifas analizadas. Lo que significa que un aumento de las tarifas puede significar un aumento en la pobreza, pues las familias necesitan mayor ingreso para satisfacer sus necesidades básicas.



En resumen, un aumento en las tarifas podría provocar inflación, mayor pobreza y desempleo

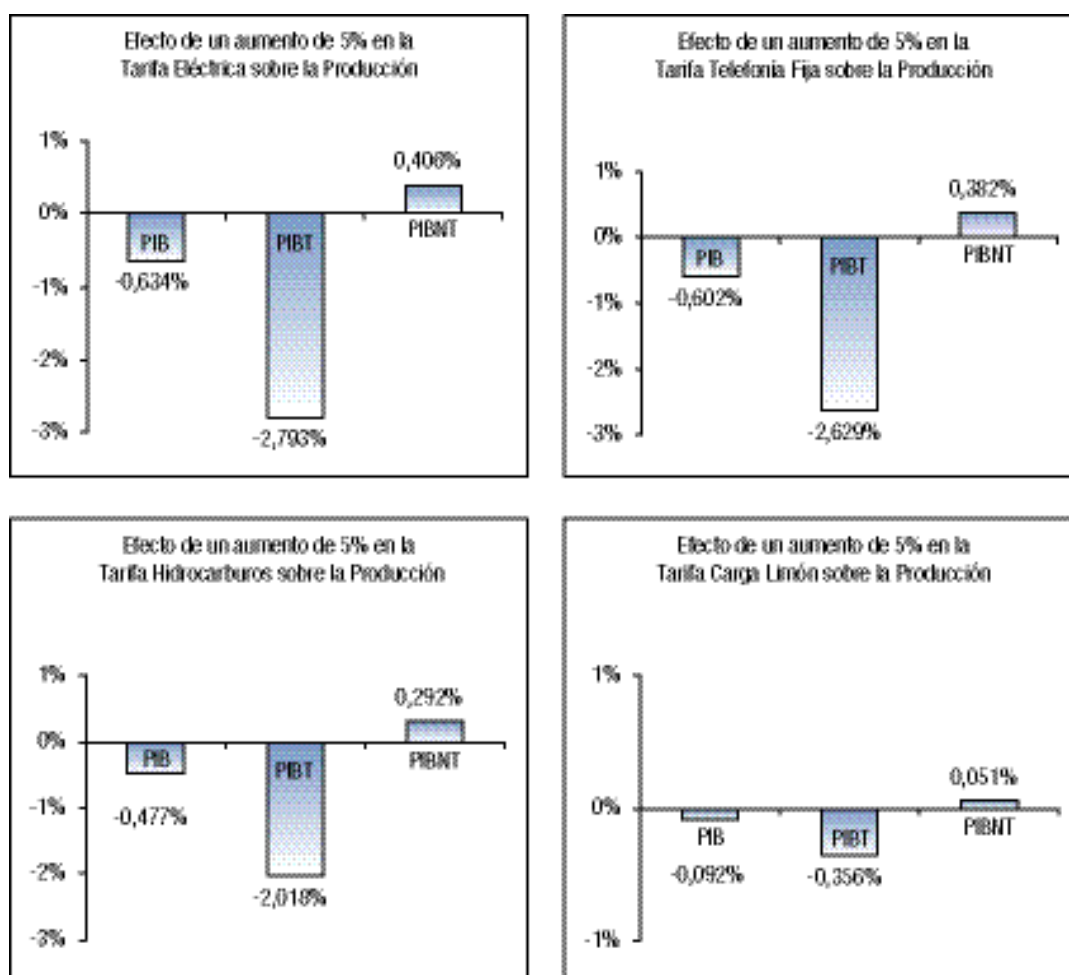
tarifas sobre el resto de las variables macroeconómicas

Análisis de Sensibilidad de las Tarifas

A continuación se presentan los resultados principales este estudio, el impacto que tienen las

En cada tabla se muestra el cambio porcentual en las variables provocado por un aumento de 5% en la tarifa respectiva¹, los resultados están separados por bloques: producción, precios, externo y social.

Cuadro 1
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Efecto de un aumento de 5% en las Tarifas sobre la Producción



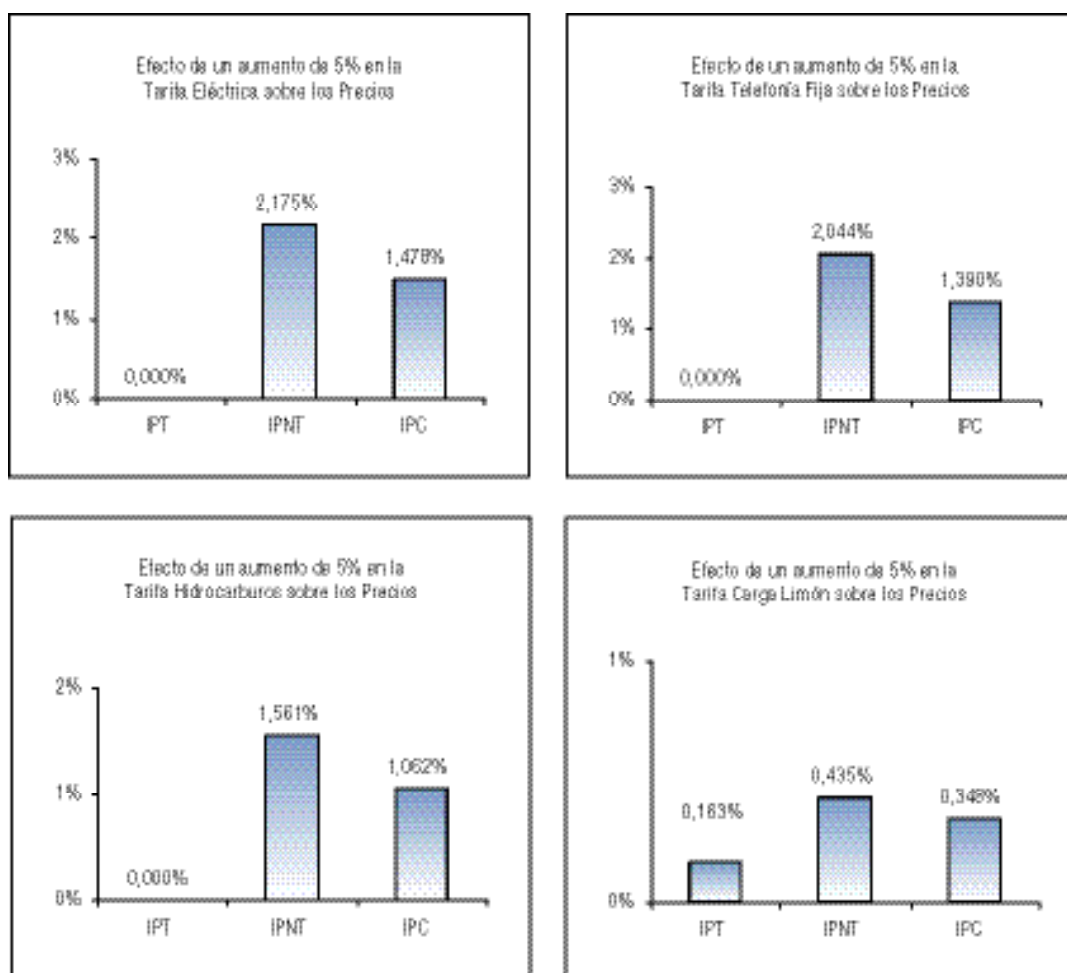
En cada tabla se muestra el cambio porcentual en las variables explicadas provocado por un aumento de 5% en la tarifa respectiva, los resultados están separados por bloques: producción, precios, externo y social.

En el bloque de producción, un aumento de cualquier tarifa disminuye la Producción de bienes y servicios Transables (PIBT) y provoca un crecimiento siempre menor en la Producción de No Transables (PIBNT). En conjunto, el efecto final es una disminución del PIB. El mayor impacto sobre el

PIB y la producción de transables es producida por un aumento de la tarifa eléctrica. En ese caso, el aumento de 5% en esa tarifa produce una reducción de 0.634% en la producción de toda la economía.

La tarifa de telefonía fija tiene un impacto de magnitud similar. En contraste, la tarifa de carga de Limón tiene la menor relación con la producción, de manera que un aumento de 5% en esta tarifa disminuye el PIB en 0.092%.

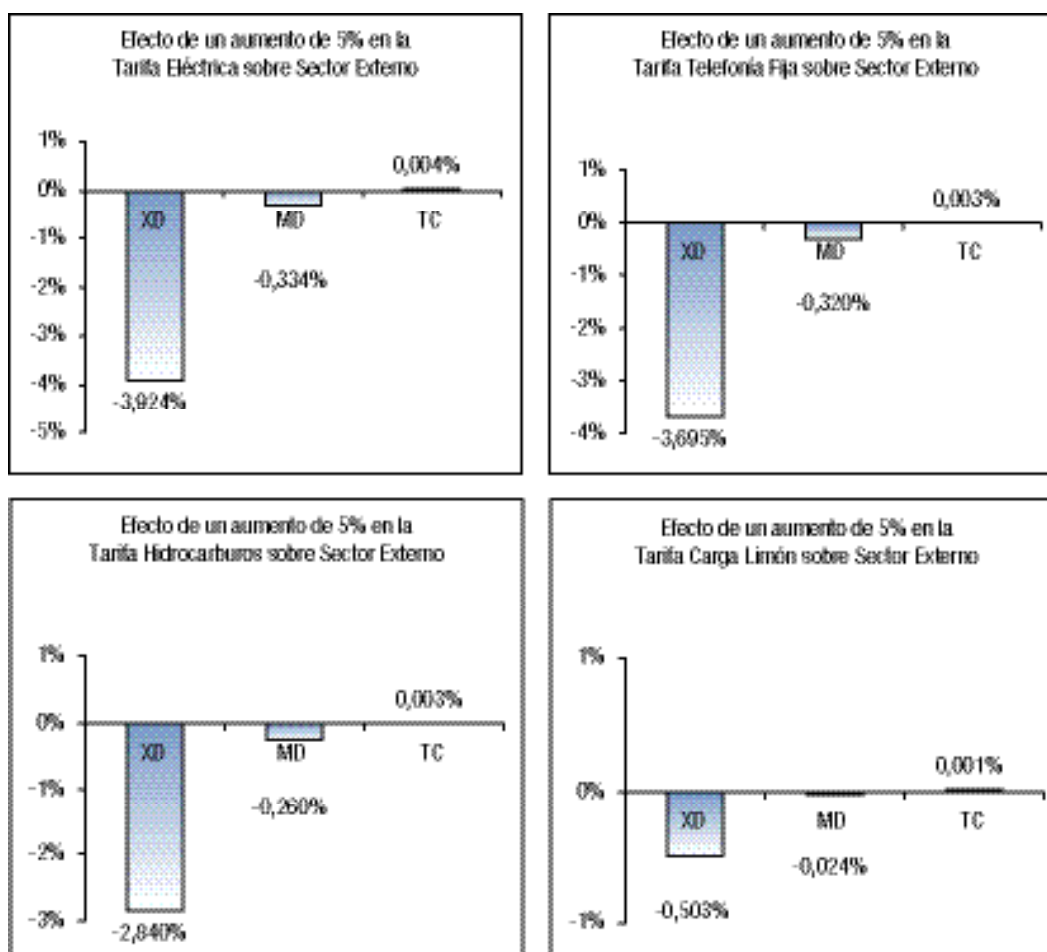
Cuadro 2
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Efecto de un aumento de 5% en las Tarifas sobre los Precios.



Sobre los precios, únicamente la tarifa de carga de Limón produce al mismo tiempo aumentos en los precios de los bienes transables y no transables. Las otras tarifas solamente afectan precios de bienes no transables. Como el IPC es una combinación lineal de ambos índices de precios, en todos los casos se observa que aumenta. Para las

tarifas de electricidad y telefonía fija, un aumento de 5% en la tarifa implica un crecimiento de más de 2% en el IPC. Cuando crece la tarifa de hidrocarburos, el impacto sobre precios es menor, pero aún así supera el 1%. Igual que en todos los sectores, la tarifa de carga de Limón es la que tiene menor impacto.

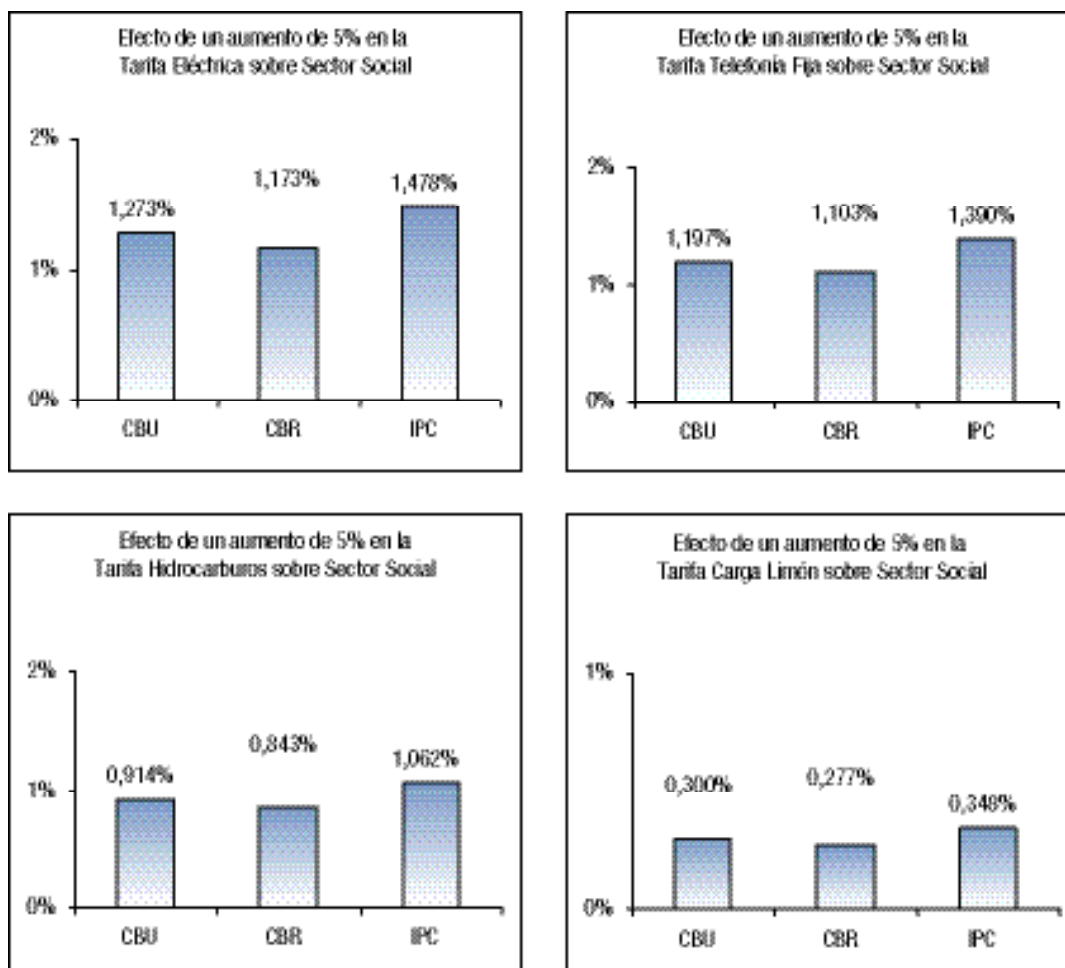
Cuadro 3
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Efecto de un aumento de 5% en las Tarifas sobre el sector externo.



En el sector externo, se analizan tres variables: exportaciones en dólares (XD), importaciones en dólares (MD) y tipo de cambio (TC). Para todas las tarifas el efecto sobre el tipo de cambio es muy pequeño (menos de 0.004%). Las importaciones disminuyen pero levemente (menos de 0.334%). Las exportaciones, por el contrario, presentan un

decremento considerable ante un aumento de 5% en las tarifas. El patrón es el usual, las tarifas de electricidad y telefonía fija provocan una disminución de 2.9% y 2.7%, respectivamente, la tarifa de hidrocarburos tiene un efecto medio y la tarifa de carga de Limón tiene el menor impacto.

Cuadro 4
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Efecto de un aumento de 5% en las Tarifas sobre el sector externo.



Al aumentar en 5% cualquiera de las tarifas, el costo de la canasta básica de alimentos aumenta. Este crecimiento es cercano a 1% para todas las tarifas, excepto carga en Limón, que tiene un impacto cercano más bien a 0.3%. El costo de la canasta en la zona urbana (CBU) siempre es más afectado, pero la diferencia no es muy grande.

En resumen, la tarifa de electricidad es la que tiene un mayor impacto sobre el IPC, siendo la segunda en importancia la tarifa de telefonía fija. La tarifa de

carga de Limón es la que tiene menos efecto sobre el IPC, pero es la única que aumenta el índice de precios de transables. Sobre el PIB, el efecto negativo de un aumento en las tarifas es más relevante para los servicios de electricidad y telefonía fija. Las mismas conclusiones son válidas para las exportaciones. El efecto sobre importaciones y tipo de cambio es mínimo. Claramente, las tarifas tienen una relación positiva con la pobreza, pues aumentan el costo de la canasta básica de alimentos.

Anexo N° 2

Servicios regulados

ARESEP

Servicios regulados

Sector	Subsector
Energía	Electricidad Alumbrado Público Generación Privada Suministro de generación Suministro de transmisión Sistema de distribución Hidrocarburos (gas y combustible) Importación y Producción Distribución Transporte de combustible Gas (GLP)
Concesión de obra pública	
Telecomunicaciones	Servicio 911 Correos en cartas LC Sistema Celular Sistema convencional Sistema internacional Sistema empresarial Sistema de telefonía pública Internet
Acueductos y Alcantarillados	Agua potable Alcantarillado pluvial Riesgo y avenamiento Alcantarillado sanitario Suspensión y reconexión Conexión de nuevos servicios
Transporte de carga por ferrocarril	
Servicios marítimos y aéreos en puertos nacionales	Puertos (muelle, estibadoras) Aeropuertos
Peajes	
Cabotaje	
Transporte remunerado de personas	Autobús Taxis