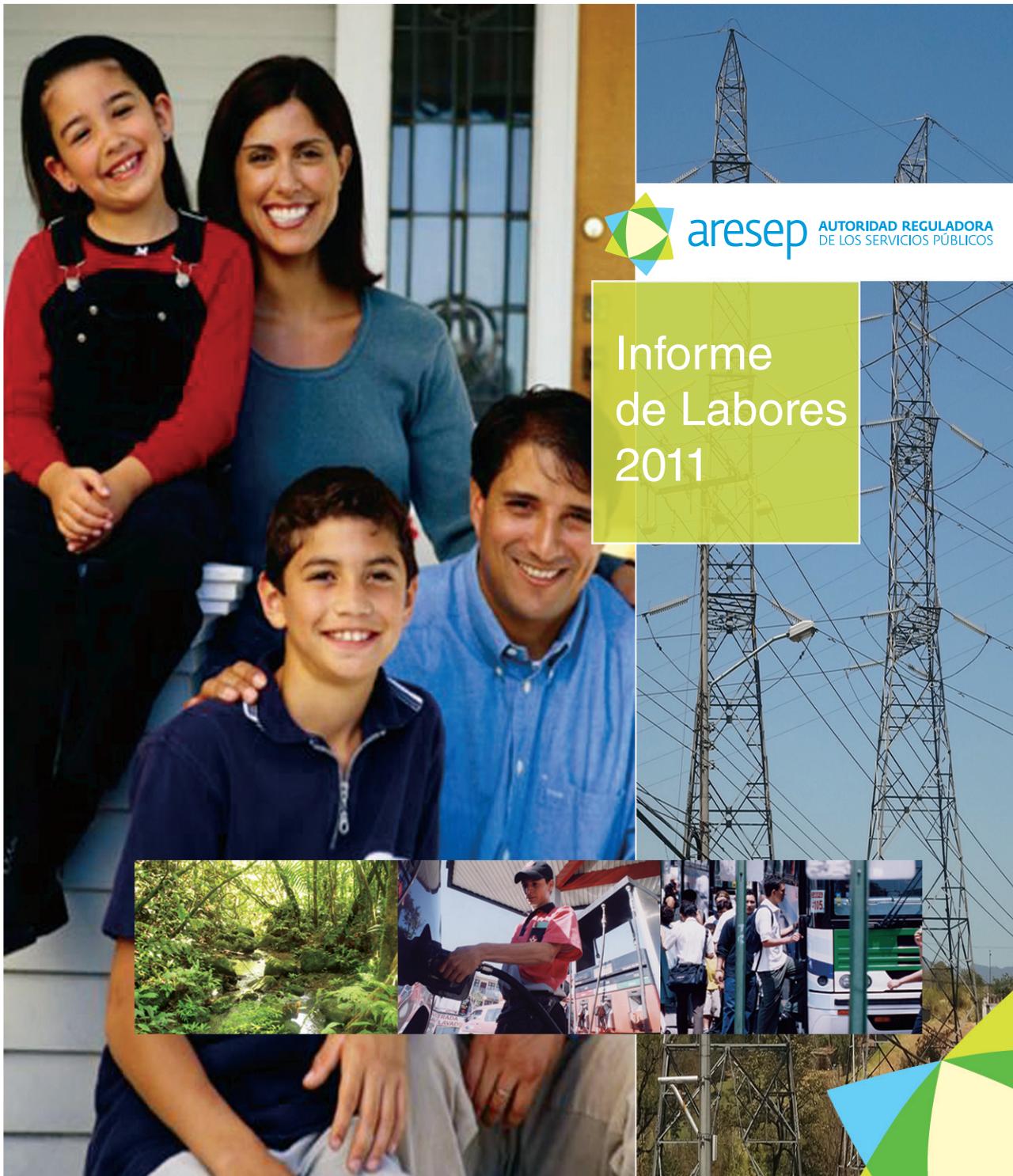




aresep AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Informe de Labores 2011





aresep AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Informe
de Labores
2011

Informe de Labores 2011



aresep

AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Presentación

Pese a que 2011 fue un año en que, en diversas esferas se esbozaron cuestionamientos sobre la institucionalidad de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), que dominaron e incluso llegaron a condicionar gran parte de su quehacer, fue a la vez un año en que se alcanzaron logros importantes hacia su transformación en un organismo mucho más ágil, transparente y apegado al cumplimiento de los mandatos establecidos en la ley 7593.

Fue un año en que se aclararon varios aspectos que permitirán, en lo sucesivo, a la ARESEP el continuar avanzando hacia la transformación en un Regulador moderno, más objetivo y eficiente, y menos expuesto a riesgos de captura regulatoria. Se confirmó la facultad establecida en los artículos 45 y 53 de la Ley 7593, los que determinan la potestad de la Junta Directiva para autoorganizar la institución y definir su estructura interna. Este debate, que se suscitó en diferentes instancias –Asamblea Legislativa, juzgados, Sala Constitucional-, resultó fructífero, pues eliminó cualquier rasgo de duda respecto a los cambios introducidos por el legislador en la reforma del 2008 (Ley 8660).

El cambio legal suscitado en el 2008, planteó un nuevo esquema de organización, acorde con la experiencia internacional de crear órganos colegiados para la toma de decisiones y corregir la riesgosa práctica de centralización unipersonal. Esto implicó que ciertas funciones, como la fijación de tarifas, fueran asumidas por la Institución en su conjunto, y dejaran de ser potestad del Regulador General.

Quizás por la costumbre de un modelo que estuvo vigente durante muchos años, surgieron dudas y cuestionamientos en diferentes grupos, que fueron finalmente aclarados. Es cierto que, por una parte, esto representó un desgaste institucional y puso de alguna manera en entredicho su imagen en la opinión pública. Pero por otra parte, sirvió como ejercicio de consolidación del espíritu que privó en dicha reforma. En adelante, el camino legal está totalmente despejado pues, en diciembre de 2011, y tras dos meses en que hubo que cesar la fijación tarifaria, la Sala Constitucional validó el modelo, acorde con una organización multisectorial y especializada en cada una de las áreas de regulación.

En el tema regulatorio, destacó el impulso que se dio a varias metodologías tarifarias, como la automática para transporte público remunerado, modalidad autobús, que se aplicará en el 2012; las de energías renovables y el diseño de un plan de calidad para regular el gas licuado de petróleo.

La aprobación de metodologías es el punto de partida para que los usuarios y consumidores tengan claras las reglas de cómo se fijan tarifas, cuáles son las variables que determinan las fórmulas de los modelos, las fuentes de los datos y el resultado que producen. Este es un hecho fundamental hacia la total transparencia a los procesos tarifarios.

Nuestra meta continúa siendo la mejora en la prestación de los servicios públicos, a tarifas que respondan al principio del servicio al costo y con la calidad que el desarrollo nacional requiere.

Dennis Meléndez Howell
Regulador General



Indice

Presentación	5
Índice	7
Resumen Ejecutivo	11
Capítulo 1. Junta Directiva	15
1.1.2 Estructura organizacional	17
1.1.2.1 Superintendencias	17
1.1.2.2 Comité de Regulación	18
1.2 Regulación	23
1.3 Atención al Usuario	25
1.4 Materia Laboral	25
1.5 Acciones relacionadas con la SUTEL	26
1.6 Acciones relacionadas con la Auditoría Interna	27
1.7 Organización interna de la Junta Directiva	28
Capítulo 2. Regulación de Servicios Públicos	29
2.1 Sector Agua	29
2.1.1 Agua y saneamiento	29
Datos generales	29
Aspectos tarifarios	30
Regulación de la calidad	37
2.1.2 Servicio de hidrantes	40
2.1.3 Riego y Avenamiento	40
Datos generales	40
Seguimiento tarifario	40
Calidad del servicio	41
2.2. Sector de Energía	42

2.2.1	Electricidad	43
	Datos generales	43
	Regulación Económica	44
	Regulación de la calidad	48
	Capacitación	49
2.2.2.	Hidrocarburos	49
	Datos generales	49
	Regulación económica	51
	Regulación de la calidad	55
2.3.	Sector de Transportes	58
2.3.1	Transporte Terrestre	59
	Datos generales	59
	Servicio de Autobús	60
	Servicio de Taxi	62
	Transporte por Ferrocarril	63
2.3.2.	Transporte Marítimo	65
	Datos generales	65
	Aspectos tarifarios	66
	Servicio de Cabotaje	74
2.3.3.	Transporte Aéreo	75
	Datos generales	75
	Regulación económica	75
2.3.4	Otros servicios de transporte	78
	Concesión de obra pública	78
	Revisión Técnica Vehicular	79
	Correo postal	79
<hr/>		
Capítulo 3.	Superintendencia de Telecomunicaciones	81
	Generalidades	81
	Dirección General de Calidad y Espectro	83
	Dirección General de Mercados	89
	Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)	90
<hr/>		
Capítulo 4.	Participación del Usuario	95
	Promoción de la participación	95
	Atención de quejas y consultas	98
<hr/>		
Capítulo 5.	Ejecución Presupuestaria	103

Siglas y acrónimos

AIDO	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CGR	Contraloría General de la República
CDR	Centro Desarrollo de la Regulación
CELEQ	Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química de la UCR
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
CICA	Centro de Investigación en Contaminación Ambiental de la UCR
CNE	Comisión Nacional de Energía de España
CNFL	Compañía Nacional de Fuerza y Luz
COOPEGUANACASTE	Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste
COOPELESCA	Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos
COOPESANTOS	Cooperativa de Electrificación Rural de Los Santos
COOPEALFARO RUIZ	Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz
CTP	Consejo de Transporte Público
DGAJR	Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
DGPU	Dirección General de Protección al Usuario
DRAT	Distrito de Riego Arenal Tempisque
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
FENACOTAXI	Federación Nacional de Cooperativas de Taxis
GLP	Gas licuado de petróleo
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad

INCOFER	Instituto Costarricense de Ferrocarriles
INCOP	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
JAPDEVA	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo de la Vertiente Atlántica
JASEC	Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago
LANAMME	Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales de la UCR
MINAET	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
RECOPE	Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A.
RDSI	Red Digital de Servicios Integrados
RIOF	Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados
SEN	Sistema Eléctrico Nacional
SENARA	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones

Resumen Ejecutivo

La Autoridad Reguladora es una institución pública creada con el fin de armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos definidos en la ley; procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los operadores; así como asegurar que los servicios públicos se brinden al costo y formular y velar por que se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para que los servicios se brinden de forma óptima (Ley 7593, artículo 4, Objetivos fundamentales).

Los sectores regulados por la ARESEP son: Agua, Energía, Transportes y Telecomunicaciones. Este último, a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP.

Principales ejes de acción del 2011

Transparencia en los cálculos tarifarios

En 2011, la Autoridad Reguladora actualizó el marco estratégico que orientará el quehacer institucional en el quinquenio 2012-2016. Este ejercicio reflexivo, sobre el rumbo que llevará la organización en los próximos años se realizó con una metodología participativa que involucró los distintos niveles de la organización, incluyendo la Junta Directiva, las áreas de regulación y los servicios administrativos.

Dentro de los ocho objetivos estratégicos definidos para el quinquenio, destaca el Mejoramiento y perfeccionamiento de las metodologías tarifarias. Se ha establecido como principio que éstas deben cumplir con los requisitos de ser más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios, y que, en su aplicación, no deje ninguna duda sobre la objetividad e imparcialidad en materia de fijaciones tarifarias, para lo cual se trata de eliminar al máximo los grados de discrecionalidad. Este es el punto de partida para que los usuarios y consumidores conozcan las reglas de cómo se fijan las tarifas, cuáles son los insumos que alimentan cada fórmula y puedan tener muy claro cómo se obtiene cada resultado. De esta forma se da transparencia a los procesos tarifarios.

Con esa visión, desde 2011, la Autoridad Reguladora ha venido dedicando una buena parte de sus esfuerzos al análisis y revisión de las metodologías tarifarias. Los trabajos que se impulsaron en esta materia son los siguientes:

Sector Energía

- Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles utilizados en generación térmica para el consumo nacional.

- Modelo para la determinación de tarifas de generación privada para plantas hidroeléctricas y eólicas.
- Modelo y estructura de costos típica de una planta modelo de generación de electricidad con biomasa distinta del bagazo de caña de azúcar y la respectiva fórmula de ajuste extraordinario.
- Modelo para la determinación de tarifas de referencia para plantas de generación privada hidroeléctricas nuevas.
- Modelo tarifario ordinario y extraordinario para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.
- Modelo para la determinación de tarifas para plantas de generación privada eólicas nuevas.

Sector Transporte

- Procedimiento extraordinario de fijación de tarifas y modelo automático de ajuste para las rutas de transporte público, modalidad autobús.

Todas estas reformas metodológicas fueron conocidas en audiencia pública, con amplia participación popular, lo que permitió incorporar las observaciones fundamentadas de los participantes y, finalmente, fueron sometidas a vasta discusión y aprobación de la Junta Directiva y su posterior publicación en el Diario La Gaceta.

Las metodologías vigentes, al finalizar 2011, son las de generación con biomasa, generación hidroeléctrica para plantas nuevas; el modelo para plantas hídricas y eólicas nuevas y el modelo extraordinario de transporte remunerado de personas, modalidad autobús. Las otras están en su fase final y serán tramitadas a inicios de 2012.

Otras metodologías en proceso de ser conocidas por la Junta Directiva son:

- Metodología del factor medio ambiental, el cual será un incentivo para la generación eléctrica con energías renovables.

- Metodología de piscicultura.
- Metodología de cálculo del aporte comunal componente tarifario para ser utilizado en los acueductos rurales.

Con el objeto de hacer mucho más transparente todo el proceso de fijación tarifaria, complementariamente, la Junta Directiva decidió (Acuerdo 001- 007-2011) que se deben incorporar las hojas electrónicas de cálculo y demás documentos de trabajo que se utilicen en un análisis tarifario, en los expedientes tarifarios para que estén a disposición de quienes los quieran analizar, los cuales tienen carácter público. Esto garantiza la plena transparencia de los datos y el mecanismo de obtención de los mismos.

Enfoque hacia la calidad de los servicios públicos

Otro de los objetivos estratégicos que la Autoridad Reguladora ha trazado para el quinquenio 2012-2016 es mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos. Los usuarios deben recibir servicios públicos de calidad que realmente correspondan al precio que pagan. Esta es una tarea esencial que corresponde a la ARESEP, inherente al proceso regulatorio y necesariamente complementaria al proceso de fijación de las tarifas.

La regulación de la calidad debe estar orientada hacia estándares internacionales, mediante la adopción de un sistema de indicadores de referencia, contando con el aporte de organismos técnicos acreditados y el fortalecimiento de la fiscalización, supervisión e inspección del cumplimiento de la normativa de calidad, así como la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.

Con esa visión, durante el 2011 se actualizaron los siguientes reglamentos que regulan la calidad de los servicios públicos:

- Reglamento sectorial del servicio público de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos.

- Reglamento para establecer el modelo tarifario ordinario y extraordinario para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.

Se encuentran en fase final, para ser elevados a Junta Directiva, los siguientes reglamentos:

- Reglamento de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.
- Normativa técnica de integración de la generación en la red de distribución.
- Normativa de supervisión del sistema de transmisión eléctrica.
- Revisión de la normativa general de calidad del sector eléctrico.
- Normativa sobre la supervisión del parque eléctrico.
- Normativa de calidad del servicio eléctrico en el régimen de racionamiento.

La tarea de regulación asignada por Ley a la Autoridad Reguladora va más allá de la fijación de tarifas. La Institución reafirma su compromiso de avanzar en otras tareas que reclaman los usuarios de los servicios públicos, como es la garantía de que la prestación del servicio se realice con la calidad por la cual están pagando.

Una vez aprobada la plataforma reglamentaria anterior, corresponderá hacerla llegar a los usuarios, mediante campañas educativas e informativas que les creen conciencia sobre sus derechos y de los elementos que deben aportar para hacerlos valer. De esta forma, se pretende que el proceso de participación popular alcance un verdadero significado práctico y sea una herramienta que contribuya a la supervisión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Simplificación de trámites y participación de los usuarios

Otro objetivo estratégico que se ha propuesto la Autoridad Reguladora es llevar a cabo un análisis integral de todos los procesos internos. En el 2011,

la Institución inició un trabajo importante que procura la simplificación de trámites y mejora en la atención de las quejas de los usuarios contra operadores de servicios públicos y rescatar de ellas, los principales elementos de inconformidad, para realizar estudios focalizados sobre áreas muy específicas. En el avance hacia el logro de este fin:

- Se aprobaron los requisitos de admisibilidad que deben cumplir los usuarios para plantear una queja ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de forma que se simplifiquen los requisitos y se atienda de manera preferencial a los adultos mayores.
- Se implementó la firma digital como una opción mediante la cual se pueden tramitar quejas y denuncias.
- Se digitalizaron los expedientes tarifarios, de quejas y otros, de tal manera que esta información ahora puede ser consultada, vía internet, por los usuarios, operadores y ciudadanos en general. La Autoridad Reguladora recibe más de 200 solicitudes de ajuste de tarifas por año, de diversas empresas reguladas y a partir de ahí se ordena la apertura de un expediente. En este documento, que ahora puede ser consultado por Internet, se incorpora la información aportada por los prestadores, así como el proceso de audiencia pública y resoluciones emitidas por la ARESEP. Incluso se pueden ver y escuchar las audiencias realizadas. Se encuentran disponibles los expedientes emitidos a partir del 2006 hasta la fecha. La digitalización de los expedientes es un proyecto que inició la ARESEP desde 2009 y engloba 1239 expedientes de tarifas, 1027 de quejas y 1461 sobre metodologías.

Consolidación organizativa institucional

Se plasma el modelo de organización interna, donde se fortalece la regulación en Superintendencias sectoriales, cuyo objetivo es la especialización de los sectores regulados y un mejor aprovechamiento de la experiencia acumulada en cada área. En 2011 se inició el proceso de reclutamiento, preselección,

selección y evaluación de los candidatos a ocupar los puestos de superintendentes de Aguas y Ambiente; Energía y Transportes. Adicionalmente, se realizó un estudio integral de la estructura organizativa de la ARESEP, con la que se pretende la consolidación de las Superintendencias, así como mejorar el desempeño del área administrativa y sustantiva de la ARESEP.

El desarrollo completo de los temas tratados en este resumen ejecutivo, así como de otros no menos importantes, se abordan con todo detalle en la versión completa del Informe de Labores de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para el periodo 2011.



La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora es un cuerpo colegiado, integrado por cinco miembros, nombrados por el Consejo de Gobierno y ratificados por la Asamblea Legislativa.

La Junta Directiva es presidida por el Regulador General, Dennis Meléndez Howell, e integrada por la economista Sylvia Saborío Alvarado, y los abogados Edgar Gutiérrez López, María Lourdes Echandi Gurdíán y Emilio Arias Rodríguez. Los directivos Echandi y Arias renunciaron a este cargo en enero del 2012 y, a la fecha de este informe, no han sido sustituidos.

Para la validez de los acuerdos de la Junta Directiva se requiere de mayoría simple (3 votos) cuando se trata de temas ordinarios. Sin embargo, la Ley 7593, en su artículo 55 establece que es necesario contar con cuatro votos afirmativos para resolver apelaciones tarifarias, concesiones de ley, estudio de cánones y operaciones de endeudamiento (Ley 7593, artículo 55).

Durante 2011, la Junta Directiva realizó 77 sesiones, de las cuales 50 fueron ordinarias y 27 extraordinarias.

En cumplimiento del artículo 53, inciso k) de la Ley 7593, la Junta Directiva presenta el siguiente informe de labores y actividades realizadas durante el 2011.

De acuerdo con la ley de creación de la ARESEP (7593), a la Junta Directiva corresponden las

funciones en el ámbito administrativo y regulatorio, que se detallan a continuación:

1.1.1 Ámbito administrativo

La ley 7593 en el artículo 53 inciso a) se establece que la Junta Directiva tiene el deber de “definir la política y los programas de la Autoridad Reguladora de conformidad con los principios y objetivos de esta ley”.

Dada esta potestad, en el 2011, la Autoridad Reguladora revisó el marco estratégico que orientará el quehacer institucional en el siguiente quinquenio 2012-2016 (Plan Estratégico Institucional).

Este ejercicio reflexivo sobre el rumbo que llevará la organización en los próximos años se realizó con una metodología participativa que involucró los distintos niveles de la institución, desde la Junta Directiva, las áreas de regulación, hasta los servicios administrativos. Como facilitador de este proceso se contó con los servicios externos de la empresa Deloitte & Touche S.A. (Sesión de Junta Directiva 52-2011).

El documento de Deloitte fue recibido en junio del 2011, se evidenciaron varias deficiencias que la Institución ha venido arrastrando a través de los años debilidades institucionales en aspectos como: normativa, metodologías, calidad, tecnología y administración del recurso humano. Los aspectos críticos del estudio se enfocan en “un cambio en la

cultura y el liderazgo, la transparencia y el respeto técnico, que se apoyen en procesos más ágiles y coordinados. De igual manera con un rediseño de las metodologías y un mayor enfoque a la calidad” (Informe Deloitte p. 30).

A partir de este diagnóstico, la ARESEP inició la definición del Plan Estratégico Institucional con el cual se pretende alinear esfuerzos para que la actividad regulatoria se realice en concordancia con los desafíos que tiene el país en los distintos sectores regulados y se corrijan todas las debilidades diagnosticadas y se emprendan las mejoras que correspondan. El sector de las telecomunicaciones es abordado en el Plan Estratégico de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En el Plan Estratégico de ARESEP se establecen los objetivos estratégicos que guiarán a la Autoridad Reguladora en los próximos años, según se describe a continuación:

Fortalecer el marco jurídico regulatorio

Es necesario impulsar reformas al marco jurídico con el objetivo de que la actividad regulatoria disponga de las herramientas apropiadas que permitan ejercer una regulación efectiva, básicamente las siguientes: 1) regulación tarifaria, 2) regulación de la calidad, 3) concesiones y régimen sancionatorio.

Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias

Las metodologías tarifarias deben ser más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios. Para la ARESEP su aplicación debe ser más sencilla y ágil.

Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos

La regulación de la calidad debe estar orientada hacia estándares internacionales, mediante la adopción de un sistema de indicadores de calidad, la contratación de organismos técnicos acreditados y el fortalecimiento de la fiscalización, supervisión

e inspección del cumplimiento de la normativa de calidad, así como la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.

Fortalecer la participación y consejería del usuario

Se busca fortalecer cada vez más la participación de los usuarios de los servicios públicos, no sólo mediante los procesos formales de audiencias públicas e instancias de recepción de quejas y denuncias, sino también abrir mecanismos de retroalimentación en donde los ciudadanos se conviertan en fiscales de la calidad y tarifas de los servicios que reciben. Para eso, se avanzará en un proceso de educación e información al usuario, para que estén en capacidad de hacer valer sus derechos y encuentren en la Autoridad Reguladora el apoyo que necesitan.

Mantener y desarrollar la excelencia de los funcionarios

Liderar en materia de regulación de servicios públicos y hacerse acreedor al respeto de usuarios, regulados y de la ciudadanía en general, por la excelencia técnica y la ética de sus funcionarios. Para ello se sistematizará la gestión sistematizada del conocimiento institucional, apoyada en tecnología de información.

Consolidar las capacidades organizacionales

Consolidar la estructura organizativa y dotar a la Institución del recurso humano, la tecnología y el clima organizacional necesarios para el cumplimiento cabal de las funciones asignadas por ley y los objetivos del PEI.

Incrementar la eficiencia operativa

Incrementar la eficiencia y la seguridad de las operaciones en las áreas sustantivas y de apoyo mediante la estandarización de procesos y procedimientos de trabajo, apalancados en el uso de tecnología de información, de forma tal que se incorporen las últimas tendencias en este campo. Desarrollar una cultura de ejecución y gestión de proyectos para el logro de este objetivo.

Fortalecer la rendición de cuentas

Establecer canales adecuados para que los usuarios, regulados y las instituciones de fiscalización y control tengan acceso a todas las decisiones sobre temas regulatorios y en general sobre el manejo de los recursos públicos que administra la Institución.

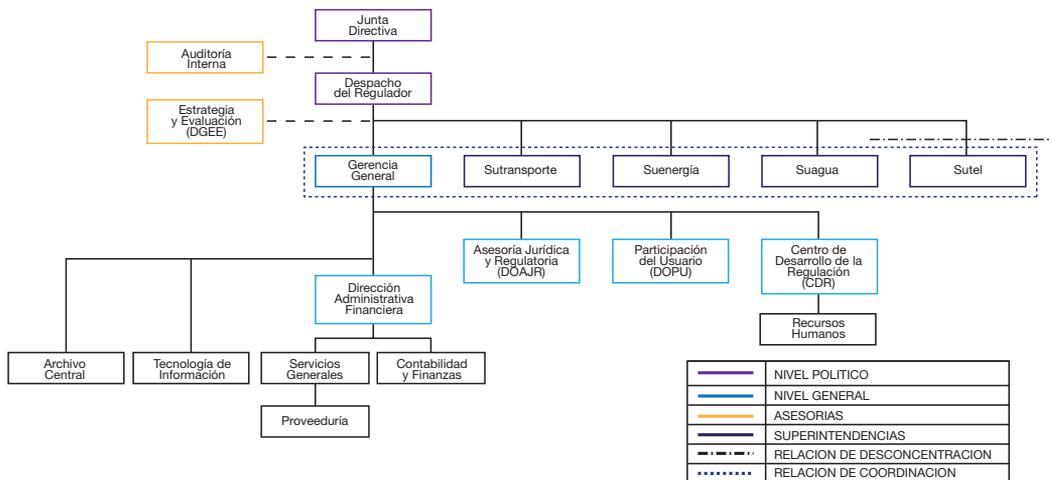
para establecer su organización interna, a fin de cumplir sus funciones” y el artículo 53, inciso l) corresponde a la Junta Directiva de ARESEP “aprobar la organización interna de la Autoridad Reguladora y el estatuto interno de trabajo”

En el siguiente gráfico se muestra la estructura organizativa de la Institución, aprobada en la Administración 2006-2010.

1.1.2 Estructura organizacional

Según el artículo 45, tercer párrafo de la Ley 7593 dice que “la Autoridad Reguladora estará facultada

**Gráfico 1.1.
Organigrama de la estructura organizativa de la Autoridad Reguladora**



Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Con el objeto de mejorar los procesos y optimizar los recursos que se obtienen de los cánones, la Institución realizó un análisis sobre la estructura organizacional óptima que debe tener la Gerencia General de la ARESEP. Con este insumo se tomarán las decisiones para que la Gerencia sea la encargada de coordinar todos los aspectos administrativos de la ARESEP.

forma de organización procura la especialización de los sectores y un mejor aprovechamiento de la experiencia regulatoria en cada uno de los campos regulados.

Superintendencias

De acuerdo con el modelo regulatorio plasmado en la Ley 7593 y el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF), la ARESEP se estructuró en Superintendencias sectoriales. Esta

En 2011, se inició el proceso de reclutamiento, preselección, selección y evaluación de los candidatos a ocupar los puestos de superintendentes de Aguas y Ambiente; Energía y Transportes. Se definieron los perfiles, se hizo la convocatoria pública, y la evaluación de los proponentes sobre los conocimientos en las áreas reguladas e idioma. Pero se pospuso su selección hasta que la Sala Constitucional se pronuncie con respecto a la constitucionalidad de

tales designaciones. Ya con la venia de la Sala Constitucional se está en proceso de seleccionar a las personas que ocuparán esos cargos.

Comité de Regulación

Para desempeñar de forma transitoria algunas de las funciones que eventualmente asumirían los Superintendentes, la anterior Junta Directiva de la ARESEP, mediante acuerdo No. 003-015-2010 del 15 de abril de 2010 acordó la creación de un Comité de Regulación. Este Comité estaría vigente hasta que ingresara la nueva Junta Directiva del 2010.

La Junta Directiva, que asumió en junio del 2010, decidió prorrogar la vigencia de dicho Comité, mientras se implementaba el nuevo esquema que se estableció en el RIOF, que contemplaba, entre otras disposiciones, la creación de tres superintendencias sectoriales (Agua y Ambiente, Energía y Servicios de Transporte).

A partir de marzo del 2011, los directores Echandi y Arias empezaron a cuestionar con vehemencia la legalidad y constitucionalidad del Comité de Regulación, y de las Superintendencias que habrían de reemplazarlo.

Atendiendo un criterio solicitado por la Administración (de fecha 29 de julio de 2011), la Procuraduría General de la República, mediante el criterio C-217-2011, del 8 de setiembre del 2011, ratificó las potestades de autoorganización de la ARESEP, así como su facultad para crear órganos internos y asignarles funciones propias de la institución, con lo que despejó cualquier duda sobre la legalidad del Comité de Regulación.

El 30 de noviembre de 2011, mediante sentencia 2011-16591, la Sala Constitucional se pronunció sobre el recurso de inconstitucionalidad mencionado, y confirmó un dictamen previo (N° 2011012104 del 7 de setiembre del 2011), en el sentido de que la ARESEP había actuado correctamente desde el principio y ratificó que tiene las potestades para fijar su propia organización interna y validó, constitucionalmente, la creación de las Superintendencias y del Comité de Regulación.

Una vez aclarada la situación legal y constitucional del Comité de Regulación se reanudaron las funciones y se procedió al nombramiento temporal de sus integrantes (Sesión 74-2011), quienes de inmediato se abocaron a atender la fila de solicitudes acumuladas, subsanando así el retraso.

1.1.3 Reglamentos administrativos

La Ley otorga a la Junta Directiva la potestad de “resolver los asuntos de su competencia en materia administrativa” (Ley 7593, artículo 53, inciso e).

Como parte del proceso de actualización y modernización de la normativa y reglamentos internos, tanto de ARESEP como de SUTEL, la Junta Directiva conoció y aprobó, después de amplias discusiones, el Manual de procedimientos de contratación administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos y el Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora.

También se hicieron reformas al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF) de acuerdo con el Dictamen C-217-2011 de la Procuraduría General de la República. Se modificaron los artículos 52 y 53.

Dada la experiencia demostrada en los años anteriores, la Junta Directiva aprobó una propuesta de cambio del RIOF para que la SUTEL asuma funciones administrativas y de apoyo y deje de depender de ARESEP (Oficio 192-DGEE-2011 del 11 de agosto del 2011). Se estableció como meta, que el traslado de la mayoría de las funciones a SUTEL se realice a finales del primer trimestre de 2012.

1.1.4 Cánones y presupuesto

Entre los deberes y atribuciones de la Junta Directiva, consignado en la ley, es el de “aprobar el estudio de cánones y el presupuesto de la Autoridad Reguladora, así como sus modificaciones”. En este sentido, se elaboraron los cánones para el 2012, los cuales fueron sometidos

a la aprobación de la Contraloría General de la República. La Contraloría improbo los contenidos presupuestarios concernientes a la actividad de regulación para las ASADAS, así como nuevas plazas en “Servicios Especiales,” por lo cual la ARESEP solicitó una reconsideración.

Por otro lado, el Ministerio de Hacienda emitió la Directriz N° 013-H, en la que solicitó la rebaja del 19,6% en la subpartida de sumas sin asignación presupuestaria y que no podrá utilizarse para financiar nuevos gastos. En esta directriz también se instó a las instituciones públicas a no contratar más personal y a definir incrementos salariales con base en los aprobados por el gobierno central.

Sin embargo, en criterios emitidos por la Autoridad Presupuestaria y por la Contraloría General de la República se justifica que la ARESEP no es una institución que deba regirse por las directrices del gobierno central y por lo tanto no está sujeta a la política salarial que este decreto.

De acuerdo con la opinión jurídica que emitió la Contraloría General mediante el oficio DJ-0828-2011, la ARESEP “está exceptuada de los

alcances y aplicación de la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, como expresamente indica el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora (...) y en consecuencia no está sujeta a directrices y lineamientos en materia presupuestaria que con sustento en dicha ley dicte el Poder Ejecutivo.” Criterio similar emitió la Autoridad Presupuestaria, en la que excluye a la ARESEP de cualquier normativa que reduzca su gasto o controle su presupuesto.

La Junta Directiva conoció la liquidación presupuestaria en el 2011, donde se demuestra una ejecución del 53,5%. Esta situación provocó que la Junta Directiva definiera requisitos que debe cumplir toda propuesta de proyecto, de manera que se garantice su ejecución.

Lo anterior motivó a que la Junta Directiva se abocara, de lleno, a hacer un análisis pormenorizado de las causas por las cuales el nivel de ejecución presupuestaria, que si bien mejoró con relación al año precedente, todavía se mantuvo en niveles no aceptables, según se observa en el siguiente cuadro:

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS				
EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS				
DICIEMBRE 2011				
miles de colones				
PARTIDAS	APROBADO MODIFICADO	EJECUCION	DISPONIBLE	% EJECUCION
Remuneraciones	7.581.398,0	4.943.636,0	2.637.761,9	65,2%
Servicios	3.602.788,9	1.855.808,9	1.746.979,9	51,5%
Materiales y Suministros	155.319,3	106.081,7	49.237,6	68,3%
Bienes Duraderos	546.518,6	271.111,6	275.407,0	49,6%
Transferencias Corrientes	786.887,4	151.410,6	635.476,7	19,2%
Cuentas Especiales	1.033.070,0	-	1.033.070,0	0,0%
TOTALES	13.705.982,1	7.328.049,0	1.033.070,0	53,5%

Fuente: Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2011.

Como resultado de ese análisis se determinaron algunos aspectos relevantes que influyeron en el nivel general de la ejecución del Presupuesto del 2011.

No obstante, debe destacarse que el nivel de ejecución creció casi un 30% del registrado en el 2010. Por lo que se podría decir que en lugar de una baja ejecución, lo que esto refleja es un vacío en términos de la programación presupuestaria. Ello implica que, en lo sucesivo, se deben afinar más los criterios que se aplican a la hora de presupuestar los recursos de cada año.

Otro elemento que debe tenerse en consideración es que en principio, si bien un bajo nivel de ejecución presupuestaria puede ser interpretado como un hecho negativo, esto no es necesariamente cierto en todos los casos. Por una parte, el deber de probidad de todos los funcionarios públicos establece que, antes de realizar cualquier gasto, es una obligación del ejecutor, verificar la pertinencia y necesidad de hacer cualquier erogación. Si los cánones y presupuesto se elaboran desde principios del año anterior, es muy posible que muchas de las prioridades cambien a lo largo del año siguiente y que, muchos gastos que se proyectaban indispensables pudieron ser evitados.

Como datos puntuales a la ejecución presupuestaria del 2011, cabe mencionar varias razones por las cuales muchos de los gastos presupuestados no alcanzaron a ejecutarse, como las siguientes:

1. Por diversos motivos no se contrató al personal que se tenía previsto, como el Regulador Adjunto, ni los superintendentes.
2. Dada una política salarial mucho más austera, tratando de unirse a la excitativa del Poder Ejecutivo para la contención del gasto, se produjo una diferencia importante entre la provisión para incrementos salariales y lo que realmente se otorgó en los ajustes correspondientes al I y II semestre del 2011.
3. Un elemento muy importante que contribuyó también a que persista un bajo nivel de ejecución presupuestaria lo constituye el

hecho de que, diversas partidas de reserva, creadas para atender sentencias judiciales, no tuvieron que ser utilizadas.

4. Dado que para el 2011 se tenía planeado el traslado al edificio Oficentro Multipark, a la hora de proyectar el gasto en la sub partida de servicios básicos (incluye energía eléctrica, agua, telecomunicaciones, correo y otros servicios), no se contaba con una buena base de cálculo lo que ocasionó que se sobrestimara el presupuesto y su ejecución fuera significativamente menor a lo esperado. La sub partida concluyó con una sub ejecución de ¢113.7 millones, que corresponde al 64,9%.
5. Otro rubro importante es el pago de incapacidades, que finalizó con un disponible de ¢323.1 millones (91,5%). Esto ha llevado a una revisión de esta sub partida por parte del Departamento de Recursos Humanos, para que se proyecte de manera más conservadora en futuras proyecciones presupuestarias. Una posible razón por la cual los funcionarios evitan las incapacidades dentro de la medida de lo posible, puede deberse a que la ARESEP es una de las instituciones públicas en las cuales, los períodos de incapacidad no cuentan para el pago de aguinaldo y otros beneficios.
6. En la partida de Cuentas Especiales, en el saldo original de ¢2.4 millones se le transfirió mediante un monto de ¢ 1.030.7 millones, para contribuir voluntariamente con lo estipulado por la Directriz 013-2011 del Poder Ejecutivo, para lo cual disminuyó las partidas de Servicios en ¢1.029,0 millones y de Materiales y Suministros en ¢1.7 millones. Esto tuvo impacto en el porcentaje de ejecución del período, ya que de haberse contado con los recursos presupuestarios trasladados a la partida de Cuentas especiales, la ejecución pudo haber alcanzado un 57,8%.

7. El presupuesto de la ARESEP es una estimación de gasto, que se hace en setiembre y aplica para el año siguiente; y se fundamenta en los cánones que se elaboraron en abril del año anterior, por lo que es muy difícil prever con tanta exactitud cuáles son las prioridades de gasto que serán necesarias el año próximo.
8. En el caso de los proyectos que se programaron para el 2011, la ejecución fue del 17% al final de año. En consecuencia, se tiene un superávit estimado de ¢301.5 millones por concepto de sub ejecución de proyectos, lo cual, en buena medida estuvo condicionado por factores de índole ajena a la Institución.

En resumen, debe acotarse que siempre es un sano principio que la ejecución presupuestaria sea austera y apegada a las necesidades reales para prestar los servicios de regulación. Si se mide el éxito con base en la ejecución presupuestaria es un mecanismo perverso pues atenta contra la eficiencia y el deber de probidad de los funcionarios públicos. Ello, sin embargo, implica que deben hacerse todos los esfuerzos necesarios para incrementar la capacidad de ejecución de los planes y programas, para que sean concordantes con la excelencia que se busca en las actividades institucionales.

Con base en el anterior análisis y con el objetivo de optimizar la ejecución del portafolio de proyectos para el 2012, se realizarán las siguientes acciones concretas:

1. Acciones inmediatas (sobre el portafolio de proyectos 2012):

- Adoptar la metodología de administración de proyectos tutelada por el *Project Management Institute* (www.pmi.org), la cual es de aceptación mundial en esta materia.
- Revisar los perfiles de los proyectos para determinar cuáles de ellos tienen probabilidad de ser ejecutados exitosamente en el 2012. Para estos proyectos será necesario

completar y ajustar la documentación básica que permita un control y seguimiento apropiado del proyecto.

- Determinar cuáles proyectos requieren mayor profundidad en su planificación de forma tal que sea necesario postergar su ejecución. En consecuencia se deberán proponer modificaciones la presupuesto del 2012.

2. Acciones de mediano plazo (para la formulación de proyectos y cánones 2013):

- Readecuar el tiempo del ciclo de proyecto adelantando el proceso de planificación del proyecto y mejorando la calidad del mismo para lo cual:
 - Un proceso de planeación de proyecto que contemple todas las facetas requeridas para incrementar la certidumbre de ejecución. Se establece un periodo de Julio a Diciembre del año anterior para las actividades previas a la ejecución de los proyectos del año concurrente.
 - Implementar un sistema de información automatizado que permita controlar y dar seguimiento a la ejecución de la cartera de proyectos.

Para todas las acciones anteriores, se capacitará a los funcionarios de las diferentes dependencias y que estén relacionados con la ejecución de los proyectos en materia correspondiente en los fundamentos de administración de proyectos y en las herramientas informáticas relevantes tales como Microsoft Project.

1.1.5 Edificio

Dada la potestad de la Junta Directiva para “aprobar los contratos de obras y servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente” (artículo 53, inciso f), Ley 7593), se ordenó elaborar un plan maestro para realizar los estudios y propuesta para determinar la factibilidad económica-financiera, jurídica, técnica y urbanística del proyecto de

construcción o remodelación de los inmuebles fincas matrícula 1-400715-000, 1-233513 y 1-359389-000; propiedades de la ARESEP, ubicadas en Sabana Sur.

Se aprobó realizar los Estudios Técnicos y Financieros para elaborar el Diagnóstico de Intervención del Edificio.

Se conocieron propuestas del Fondo de Desarrollo Inmobiliario del Banco de Costa Rica sobre posibles opciones de desarrollo de las propiedades de la ARESEP en la Sabana.

Se contrataron servicios de consultoría para realizar un estudio preliminar de las opciones viables que existen para satisfacer las necesidades futuras de espacio físico para la ubicación de las oficinas de la ARESEP y de la SUTEL, a partir del mejor uso y aprovechamiento de las propiedades ubicadas en La Sabana.

El Regulador General informó sobre el arrendamiento suscrito entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de las instalaciones en Sabana Sur, proceso que se basó en el estudio de las opciones que fueron negociadas desde la pasada administración y que habían determinado que, el inquilino que más convenía a la ARESEP, era ese ministerio. Con esta acción se evitó que la ARESEP incurriera en pérdidas por mantener ocioso ese edificio. Cabe destacar que, con los recursos que la ARESEP obtiene de ese arrendamiento, financia casi la mitad del costo de arrendamiento de sus actuales instalaciones en Guachipelín, pues aporta €27.8 millones por mes.

Por medio del Oficio 342-GG-2011, del 28 de julio 2011, se remitió el primer borrador de términos de referencia, a efecto de que la Junta Directiva disponga de elementos para definir el destino que tendrán los bienes inmuebles propiedad de la ARESEP y la necesidad de sopesar opciones y elementos de juicio que orienten al Jerarca hacia la toma de decisiones. Se informó sobre la reunión precartelaria entre empresas interesadas en realizarlos (acuerdo 07-62-2011).

Adicionalmente, se contó con una Consultoría Arquitectónica para determinar los requerimientos de infraestructura física de órganos de desconcentración máxima para albergar los negocios de misión crítica del Banco Central de Costa Rica para determinar las recomendaciones para solucionarlo (Oficio 265-DGEE-2011 del 18 de noviembre del 2011).

El tema del edificio se discutió en 25 sesiones a lo largo del año (Sesiones 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 13, 19, 20, 25, 26, 27, 29, 36, 46, 48, 49, 51, 52, 53, 56, 60, 61 y 62). Cabe hacer mención que, hubo consenso entre los miembros de la Junta Directiva de que, en caso de que la ARESEP no logre concretar, en el corto plazo, un proyecto rentable para el uso más eficiente de las instalaciones en la Sabana, la Institución volverá a utilizar ese inmueble, una vez que terminen los contratos con el MEIC y con Multipark.

1.1.6 Contrataciones

La ley faculta a la Junta Directiva para “aprobar los contratos de obras y servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente”. Con base en dicha facultad se procedió a realizar los trámites administrativos para contratar los siguientes servicios:

- Proyecto de Licitación Pública 2011LN-000001-ARESEP “Adquisición de Equipo de Cómputo y Periféricos”. Fue adjudicada.
- Licitación Pública No. 2008-LN-000001-ARESEP “Contratación de servicios de seguridad y vigilancia”.
- Se aprobó el Contrato N° 006-ARESEP-2011 “Contrato de Servicios Profesionales de un médico de empresa, suscrito entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Doctor Gibdel Wilson Martínez” (Acuerdo 04-58-2011).
- Contratación de Servicios Profesionales para llevar a cabo la elaboración del cartel de licitación para la adquisición del Sistema Administrativo Financiero y su respectiva valoración (Acuerdo 01-57-2011).

- En el artículo 5, del acuerdo 05-64-2011, Se adoptó la decisión inicial de promover el procedimiento de Licitación Pública N° 2011-LN-000002-ARESEP, “Contratación de Servicios de Aseo y Limpieza” (Acuerdo 05-64-2011).

1.2 Regulación

El artículo 53, inciso n) dice que la Junta Directiva debe “dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en esta Ley y las modificaciones de éstos.”

Por primera vez, la ARESEP logró efectuar cambios tan numerosos e importantes en sus metodologías tarifarias. Esta tarea se ha logrado realizar, a pesar de los innumerables tropiezos que muchos sectores han interpuesto, por medio de la creación de un grupo profesional especializado, financiado con recursos internos, con lo cual se han alcanzado muchos logros.

La institución dispone de un equipo de profesionales dedicado únicamente al diseño de metodologías. Anteriormente, ese trabajo era realizado por los mismos funcionarios de las direcciones sectoriales que se encargan de realizar estudios tarifarios, lo cual, en cierta forma, se convertía en un ciclo repetitivo. Dado que estos últimos suelen tener prioridad, los diseños de metodologías tendían a quedarse rezagados.

Al concentrarse la coordinación de los cambios metodológicos en una dependencia distinta a las direcciones sectoriales, se favorece la generación de criterios comunes para las metodologías de distintos sectores, cuando se trata de situaciones similares. Además, facilita el diálogo entre funcionarios de distintas direcciones sectoriales, acerca de temas metodológicos.

Se promueve la creación de procesos de coordinación muy fructíferos entre el CDR, las direcciones sectoriales y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR). Además, se cuenta con mayor capacidad para acatar las orientaciones de la Junta Directiva en materia de diseño de metodologías.

La Junta Directiva aprobó las siguientes metodologías y reglamentos:

1.2.1 Metodologías

- Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles (CVC) utilizados en generación térmica para el consumo nacional.
- Propuesta de modelo para la determinación de tarifas de generación privada para plantas hidroeléctricas y eólicas.
- Modelo y estructura de costos típica de una planta modelo de generación de electricidad con biomasa distinta del bagazo de caña de azúcar y la respectiva fórmula de ajuste extraordinario
- Propuesta de procedimiento extraordinario de fijación de tarifas y modelo automático de ajuste para las rutas de transporte público, modalidad autobús
- Propuesta de Modelo para la determinación de tarifas de referencia para plantas de generación privada hidroeléctricas nuevas.
- Modelo tarifario ordinario y extraordinario para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.
- Modelo para la determinación de tarifas para plantas de generación privada eólicas nuevas. Oficio 607-GG-2011 del 7 de noviembre de 2011

Estas metodologías fueron elaboradas por cada dirección especializada, enriquecidas con el aporte de expertos del Centro de Desarrollo de la Regulación y de la Dirección Jurídica y Regulatoria. Las propuestas fueron sometidas a audiencia pública, se incluyeron las observaciones de los participantes y finalmente fueron conocidas en la Junta Directiva, para su publicación en el Diario La Gaceta.

De esas metodologías ya están vigentes las de generación con biomasa, generación hidroeléctrica para plantas nuevas; el modelo para plantas hídricas y eólicas nuevas y el modelo extraordinario para tarifas de autobús. Las otras están en su fase final que se espera se concreten a inicios del 2012.

Otras metodologías que están en proceso de ser conocidas por la Junta Directiva son:

- Metodología del factor medio ambiental, el cual será un incentivo para la generación eléctrica con energías renovables.
- Metodología de piscicultura.
- Metodología de cálculo del aporte comunal componente tarifario para ser utilizado en los acueductos rurales.

1.2.2 Reglamentos

El órgano colegiado aprobó los siguientes reglamentos:

- Reglamento sectorial del servicio público de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos.
- El proyecto de Reglamento para establecer el modelo tarifario ordinario y extraordinario para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.

Los reglamentos que están en su fase final para ser elevados a la Junta Directiva son:

- Reglamento de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.
- Normativa técnica de integración de la generación en la red de distribución.
- Normativa de supervisión del sistema de transmisión eléctrica.
- Revisión de la normativa general de calidad del sector eléctrico.
- Normativa sobre la supervisión del parque eléctrico.

- Normativa de calidad del servicio eléctrico en el régimen de racionamiento.

1.2.3 Recursos

La Junta Directiva es la instancia superior para agotar la vía administrativa en los recursos que se presenten contra de las decisiones tomadas por el Comité de Regulación (artículo 53, inciso b), Ley 7593). En 2011, se hizo patente una debilidad legal en el sentido de que, para resolver los recursos, se requieren de cuatro votos afirmativos (Ley 7593, artículo 55). Esto implica un vacío legal en caso de que solo tres de los cinco votos estén de acuerdo en una resolución. Aunque hay una decisión mayoritaria, ésta no tiene validez.

Desde la administración anterior se acumuló gran cantidad de recursos, dado que desde diciembre del 2009 no había el quórum legal para resolverlos por la renuncia de uno de los directores, y la imposibilidad del anterior Regulador de conocerlos. Esta tarea fue reasumida por la Junta Directiva del período 2010-2016 a lo largo de su primer año de gestión.

Sin embargo, por la incertidumbre generada por la supuesta ilegalidad e inconstitucionalidad del Comité de Regulación, no fue posible conocer muchos de los recursos que llegaron a la Junta Directiva. No obstante, debe destacarse que 97 recursos se votaron por unanimidad.

El 83% de los recursos se relacionan con el sector de transporte, principalmente de las empresas de transporte remunerado de personas, modalidad autobús; mientras que el 16% son de empresas productoras de energía y 1% contra la SUTEL.

En el 2011 los recursos se resolvieron de la siguiente forma:

Recursos	Cantidad
Acogidos	5
Acogidos parcialmente	8
Rechazados	85
En espera o suspendidos	9
Total	107

1.2.4 Ratificación de Contratos y Concesiones

La Junta Directiva debe resolver las concesiones que por ley le corresponden (energía eléctrica), es así como ratificó el contrato de compra venta de energía suscrito entre el ICE e Hidroeléctrica Caño Grande S.A.

De acuerdo con el artículo 55 de la ley 7593, se otorgó la concesión de servicio público para la generación eléctrica a:

- Hidroeléctrica Aguas Zarcas S.A.
- Proyecto hidroeléctrico Chucás S.A. (50MW)
- Ingenio Quebrada Azul Ltda.
- Empresa Inversiones Cheg Acosta S.A.
- Aeroenergía S.A.

1.3 Atención al Usuario

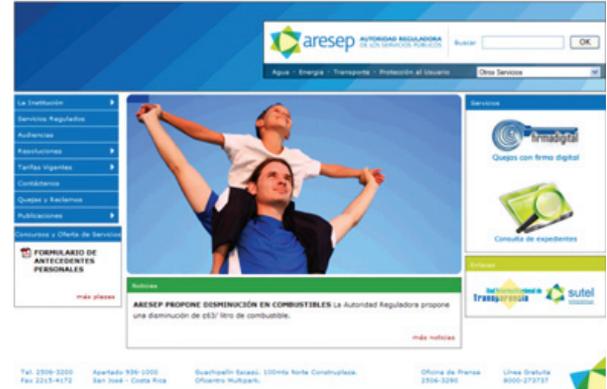
En el acuerdo 007-2011 de la Junta Directiva se decidió que las hojas de cálculo y demás documentos de trabajo que se utilicen en un análisis tarifario deben adjuntarse al expediente respectivo, de forma que se vele por la transparencia de los datos y el mecanismo de obtención de los mismos.

Se aprobaron los requisitos de admisibilidad para plantear una queja en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de forma que se simplificaron los requisitos y se atiende de manera preferencial a los adultos mayores.

La ARESEP otorgó facilidades técnicas a los usuarios tras la digitalización de los expedientes tarifarios, de quejas y otros, que pueden ser consultados por Internet. Además, se implementó la firma digital en las quejas contra operadores de servicios públicos.

La ARESEP recibe más de 200 solicitudes de ajuste de tarifas por año, de diversas empresas reguladas y a partir de ahí se ordena la apertura de

un expediente. En este documento se incorpora la información aportada por las compañías, así como el proceso de audiencia pública y resoluciones emitidas por la ARESEP. Incluso se pueden ver y escuchar las audiencias que se realizaron.



La digitalización de los expedientes es un proyecto que inició la ARESEP desde el 2009 y engloba más de 1.239 expedientes de tarifas, 1027 de quejas y 1461 sobre metodologías, (conocidos como OT). Los expedientes digitales que analizan propuestas metodológicas datan desde el 2006 hasta la fecha.

1.4 Materia Laboral

La Junta Directiva tiene la atribución de “dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores del a Autoridad Reguladora y de la SUTEL” (artículo 53, inciso ñ)

1.4.1 Normativa laboral

Se dio seguimiento al proceso de negociación de la convención colectiva de la ARESEP. En ese sentido, se rindió informe sobre la contratación directa de una asesoría externa de un especialista en derecho laboral y estatutario, para que asesore en el proceso de negociación de la convención colectiva (Contratación directa 2011CD-000221-ARESEP).

1.4.2 Estudios de salarios

La política salarial aprobada por la Junta Directiva, en el 2009, creó el régimen de salario global en el que se considera un único monto (no tiene anualidades, ni carrera profesional). El salario global se aplica a los nuevos funcionarios que ingresan a la SUTEL o ARESEP y también aquellos que voluntariamente quieran migrar del salario por componentes (este incluye anualidades, carrera profesional, prohibición, entre otros).

La creación del régimen de salario global fue una alternativa de la Administración para reducir la brecha salarial que existía entre los funcionarios de salario por componentes cubiertos por un laudo del año 1988 y los que ingresan posteriormente.

Los funcionarios cubiertos por el laudo reciben, además de su salario base y sus componentes, los siguientes beneficios:

- Anualidades: entre el 4% y 6% adicional sobre el salario base. También reciben los ajustes semestrales por inflación.
- Vacaciones: disfrutan de 30 días hábiles de vacaciones.
- Pago adicional por disfrute de vacaciones.
- Subsidio de soda por el 40% del costo.

La Administración cumplió cabalmente con el pago de estos beneficios, dado que son derechos adquiridos. Por otro lado, la creación del régimen de salario global ha estimulado el ingreso de decenas de nuevos trabajadores. En el 2010 se contrataron 28 y en el 2011 ingresaron 48 más.

Ante las dudas que se suscitaron entre algunos grupos sobre la afectación o no de las directrices que en materia salarial emita el Poder Ejecutivo, la Junta Directiva decidió optar por una política para la ARESEP y SUTEL, de manera que se ajuste el salario de acuerdo con el costo de vida, en concordancia con lo decretado por el poder Ejecutivo (Actas 39 y 40-2011).

El acuerdo de la Junta Directiva fue atenerse a lo dispuesto en la Directriz 012-H-MTSS del Poder Ejecutivo, de manera que se aplique como máximo el monto porcentual que se señale para el aumento del sector público del segundo semestre 2011. Se exceptúan de este ajuste los salarios que recibieron incremento por encima del que señaló el gobierno para el primer semestre del 2011.

Se conoció una propuesta metodológica para un estudio sobre el mercado salarial, de manera que se aplique para el primer semestre del 2012.

1.4.3 Estudios de puestos

Se conoció el estudio de clasificación de puestos, y se procedió a modificar el Manual Descriptivo de Clases, en las categorías de: Profesional 5, Profesional 4, Profesional 3, Profesional 2 y Gestor Técnico, e incorporación al Manual Descriptivo de Cargos, de varios puestos.

Se realizaron ajustes a los manuales descriptivos de cargos y clases (Oficios 605-GG-2011 del 7 de noviembre de 2011 y 657-DERH-2011 del 28 de octubre de 2011).

Se reasignación puestos a funcionarios de ARESEP que, de acuerdo con estudios internos, requerían de una clasificación, pero en otros más bien se rechazó la pretensión de los empleados.

1.5 Acciones relacionadas con la SUTEL

La SUTEL está adscrita a la ARESEP (artículo 59, párrafo 2, Ley 7593). Además, en el artículo 73, inciso q) se establece como una función del Consejo de la SUTEL “someter a la aprobación de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, las estrategias del órgano, los planes anuales operativos, los estados financieros y las normas generales de organización de la SUTEL”

Asuntos administrativos

En el área administrativa se aprobó el presupuesto inicial del 2011 de la SUTEL, así como el proyecto del canon de regulación para el 2012 y el Plan Operativo Institucional 2012. Se realizó la evaluación de resultados del año 2010 y el plan de actividades del 2012

El artículo 53, inciso ñ) le confiere a la Junta Directiva la potestad de dictar normas y políticas de las condiciones laborales de los funcionarios de la SUTEL. Dentro de esta potestad, se conoció la solicitud de ampliación de jornada laboral a 48 horas al Superintendente George Miley Rojas y se analizó otra solicitud de ampliación universal de jornada a los funcionarios de la SUTEL. Ambas solicitudes fueron rechazadas en la Sesión 69-2011. Finalmente, la Junta Directiva autorizó la creación de nuevas plazas y que se ocupen las vacantes, para robustecer el proceso de creación y conformación de la SUTEL.

Consejo SUTEL

La ley 7593 dicta el mecanismo de integración del Consejo de la SUTEL en el artículo 61. Estos funcionarios son nombrados por la Junta Directiva de la ARESEP, mediante concurso público de antecedentes.

Dada esta facultad, en la sesión 53-2011 se aprobó el perfil del puesto de Superintendente de SUTEL y el borrador de los términos de referencia para contratar un consultor o empresa que realice el reclutamiento. Se aprobó la modificación al Reglamento para el nombramiento de los (las) miembros del Consejo de la SUTEL.

En vista del vencimiento del nombramiento de Maryleana Méndez Jiménez, se inició el proceso de reclutamiento de su sustituta. Se abrió el concurso público, se recibieron los atestados de las interesadas, y se aplicaron las pruebas de conocimiento (a cargo de Recursos Humanos de la ARESEP). En la sesión 76-2011 se hicieron las entrevistas a las candidatas y fue escogida para un nuevo período, la candidata Méndez Jiménez, cuyo nombre fue sometido al proceso de no objeción ante la Asamblea Legislativa (Ley 7593, artículo 61, párrafo 5), ratificación que se llevó a cabo sin ningún problema.

Se recibió un dictamen de la Procuraduría General de la República sobre la capacidad sancionatoria de Junta Directiva ARESEP sobre el Consejo de Sutel.

Además, se conocieron los términos de referencia para la contratación de servicios profesionales de un especialista en derecho administrativo con el propósito que elabore un informe acerca

del procedimiento a seguir por el supuesto incumplimiento de requisitos por parte de un miembro del Consejo de la SUTEL.

1.6 Acciones relacionadas con la Auditoría Interna

La Auditoría Interna de la ARESEP presentó los siguientes estudios:

- Informe de Labores 2010
- Plan de Trabajo 2011
- Acumulación de Actas de Junta Directiva sin ratificación (16 marzo 2011).
- Informe 15-I-2010 referente al estudio realizado por la empresa Pricewaterhouse Coopers Costa Rica sobre el cumplimiento que se ha dado al marco legal de telecomunicaciones.
- Informe 10-I-2010 acerca del estudio “Proceso de alquiler edificio Multipark y propiedades de ARESEP”.
- Oficio 206-AI-2011 del 11 de julio del 2011 sobre el ajuste en el plan de trabajo de la auditoría presentado en sesión 05-2011, en razón del recurso humano disponible, dado que no tienen plazas suficientes para cumplir con los objetivos del 2012.
- Informe de la Auditoría Interna 14-I-2010 referente al manejo de Actas, agenda, expedientes y documentación en general en la SUTEL.
- Remisión al Regulador General de informe 11-I-2011 sobre “Advertencia sobre saldo del superávit acumulado de la Autoridad Reguladora al 30-9-2011”. Oficio 405-AI-2011 del 21 de noviembre de 2011.
- Respuesta al oficio 840-RG-2011, relativo a que la Auditoría Interna está programando realizar una investigación sobre la operatividad de ampliación de jornada a funcionarios de SUTEL. Oficio 430-AI-2011 del 2 de diciembre de 2011.

1.7 Organización interna de la Junta Directiva

La anterior Junta Directiva, cuando elaboró el RIOF, consideró que el esquema de asesoría jurídica y regulatoria que recibía la Junta Directiva era débil, puesto que existía un elevado riesgo al sesgo de concentración en solo un funcionario (según se tratase de aspectos legales o regulatorios). El modelo se sustituyó por otro en el cual, se independizaron los abogados que atenderían a las superintendencias (transitoriamente direcciones) como asesores de primera instancia. Para asesorar a la Junta Directiva, en segunda instancia, se creó la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria que consiste de un cuerpo de abogados y otros profesionales expertos en regulación, derecho, economía, administración y contabilidad para analizar y emitir criterios independientes de la primera instancia, para cada asunto que llegase a la Junta Directiva, lo cual garantiza la independencia de criterio.

La actual Junta Directiva consideró que este modelo es mucho más robusto que el anterior y da mayor seguridad jurídica y regulatoria a las empresas y usuarios.

Mediante acuerdo 07-75-2011 de la sesión 75-2011, celebrada el 14 de diciembre del 2011, la Junta Directiva aprobó un Reglamento de Sesiones de Junta Directiva con el objeto de ordenar el tiempo para cada tema y regular el uso de la palabra en las sesiones.

Siendo el Secretario de Junta Directiva un funcionario que debe ser de la mayor confianza del cuerpo colegiado, y a pesar de que según criterios legales, su nombramiento y remoción corresponde al Regulador General, se consideró prudente que la Junta en pleno participara de su nombramiento, proceso que se realizó en el mes de febrero de 2011, para la designación en carácter de interino, y el nombramiento por plazo indefinido dispuesto mediante acuerdo 03-75-2011 del acta de la sesión 75-2011, celebrada el 14 de diciembre del 2011. El Regulador General avaló dicho proceso y nombramiento.

1.7.1 Cuestionamientos a la gestión

En el 2011 se suscitaron cuestionamientos en contra de la gestión de la Autoridad Reguladora, basados principalmente en la premisa de que se estaría incurriendo en ilegalidad o inconstitucionalidad por la creación del Comité de Regulación y la exclusión del Regulador de la materia tarifaria. La Comisión Permanente Especial para el Control de Ingreso y el Gasto Público de la Asamblea Legislativa abrió un proceso de investigación y citó a comparecer a la Junta Directiva, al auditor interno, asesor legal de Junta Directiva y al abogado constitucionalista, Rubén Hernández, así como a los miembros del Comité de Regulación, el Gerente General y dirigentes de la Asociación de Funcionarios de la ARESEP.

Las consultas de los diputados versaron sobre la fijación y aprobación de tarifas y disposición de los recursos públicos, así como la calidad y gestión de los mismos y su impacto en la situación fiscal del país. Se realizaron 10 sesiones en la Asamblea, que requirieron de más de 31 horas de comparecencia de los funcionarios de la ARESEP.

1.7.2 Apertura a sectores

En otros temas destaca la apertura de la Junta Directiva para atender a diversos sectores de la población y conocer sus inquietudes. Tal es el caso del Foro Nacional de Transporte Público Modalidad Autobús, que solicitó la actualización del costo de los insumos que se utilizan en el modelo de cálculo tarifario, la revisión de los parámetros que dan pie al inicio del procedimiento tarifario general y la constitución de una comisión mixta en donde se les considere para analizar los temas que se relacionen con el desarrollo y modernización del transporte remunerado colectivo de personas.

También se atendió a los representantes de la Cámara de Industrias y a la organización Consumidores de Costa Rica, quienes expusieron preocupaciones sobre las próximas fijaciones tarifarias y el acceso a la información.

Por otro lado la Junta Directiva avaló utilizar el sistema de aprobación de los montos que paga el Ministerio de Educación Pública por el transporte de estudiantes (Sesión 75-2011).



Regulación de Servicios Públicos

La Autoridad Reguladora tiene a su cargo la regulación de 36 servicios públicos, en los sectores de agua, energía y transportes. En este capítulo se exponen las principales características de cada sector, las decisiones regulatorias y de calidad que se desarrollaron en el 2011.

2.1 Sector Agua

2.1.1 Agua y saneamiento

La Autoridad Reguladora regula el sector de agua (subsector de acueducto para dotar agua potable) y saneamiento; e hidrantes y los servicios de riego, avenamiento y piscicultura en zonas agrícolas.

Los operadores regulados son el Instituto Costarricense de Acueducto y Alcantarillados (AyA), la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (ASADAS); y el Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA).

El país tiene uno de los indicadores de cobertura del servicio de agua por cañería más altos de Latinoamérica (98%), y el 87,4% de la población recibe agua potable.

La cobertura de evacuación de excretas a nivel nacional alcanza el 99,6 %, donde el 71,0% se realiza por tanques sépticos, el 26,0% por sistemas de alcantarillado sanitario y el restante 2,6 % por otros medios. No obstante la situación indicada, en el tratamiento de aguas residuales la situación

es sumamente deficitaria, del porcentaje de agua residual que se evacua mediante alcantarillado sanitario, tan solo el 3,6 % de las mismas son tratadas, depositándose el restante 22,4% a los ríos sin ningún tipo de tratamiento previo, que disminuya su impacto ambiental.

Datos generales

AyA es el principal prestador de los servicios de agua, al proveer agua potable a la mitad de la población del país. Este operador cumple también las funciones de rector sectorial, según lo establece su ley constitutiva, y debe vigilar la función de los prestadores de zonas rurales a quienes les ha delegado el servicio.

Los operadores que funcionan en zonas rurales son las ASADAS, que administran más de 1 500 sistemas de acueductos rurales y abastecen de agua potable al 27,5% de la población nacional.

En tercer lugar están los acueductos municipales, cuya regulación le corresponde a los mismos gobiernos locales en virtud de la autonomía municipal y la Autoridad Reguladora quedó excluida de esa función. Los acueductos municipales ofrecen servicios al 16,8% de la población.

La ESPH brinda el servicio al 3,7% de la población y con cobertura geográfica limitada a algunos cantones de la provincia de Heredia.

En el siguiente cuadro se describe la cobertura de población de cada una de las entidades administradoras de acueductos:

Cuadro 2.1
Cobertura poblacional de los servicios de acueducto y alcantarillado
2011

Entidad administradora	Población cubierta		Total Con agua potable		Total Con agua no potable	
	habitantes	%	habitantes	%		%
AyA	2 143 543	49,83%	2 119 964	98,9%	23 579	1,1%
Sist. municipales	726 989	16,9%	577 229	79,4%	149 759	20,6%
ESPH	166 476	3,87%	166 476	100,0%	0	0,0%
ASADAS/CAARS	1 182 971	27,5%	824 530	69,7%	358 441	30,3%
Sub-Total	4 219 980	98,1%	3 688 262	87,4%	531 718	12,6%
Fácil acceso, urbanizaciones y privados	80 442	1,87%	70 306	87,4%	10.135	12,6%
Sin información	1 290	0,03%				
Totales	4 301 712	100,0%	3 759 696	87,4%	542 015	12,6%

Fuente: Estimaciones ARESEP con base en datos del Laboratorio Nacional de Aguas.

Aspectos tarifarios

AyA

AyA no presentó ninguna petición tarifaria durante el 2011; por lo que se aplicaron las mismas tarifas

del año anterior. Sin embargo, mediante resolución 642-2011, la Sala Constitucional declaró sin lugar el recurso interpuesto contra la resolución de la ARESEP, por lo que se restablecieron las tarifas aprobadas en octubre de 2010, con el fin de lograr su equilibrio financiero.

Cuadro 2.2
AyA. Comparación de factura mensual por pagar para consumo
domiciliar, con tarifa solicitada y tarifa fijada, 2011

Servicio	Consumo (m3/mes)	Tarifa solicitada (¢)	Tarifa fijada 1/ (¢)	Variación %
Acueducto	20	5 712	6 088	6,6%
	35	11 972	12 568	5,0%
Alcantarillado	20	1 133	1 687	48,9%
	35	2 228	3 487	56,5%

1/ Tarifas vigentes a partir de los consumos del 1 de octubre de 2010.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Los cuadros 2.3 y 2.4 muestran las tarifas de acueducto y alcantarillado vigentes para el 2011, diferenciadas por bloques de consumo y sectores (sin variación con respecto al 2010).

Cuadro 2.3
AyA. Tarifas de acueducto, en colones, 2010 y 2011

Bloque	Domiciliaria	Empresarial	Preferencial	Gobierno
m ³				
00 – 15		15 517	6 482	15.517
16 – 25		1 034	432	1 034
26 – 40	432	1 034	432	1 034
41 – 60	563	1 034	432	1 034
61 – 80	1 034	1 034	432	1 034
81 – 100	1 034	1 034	432	1 034
101-120	1 034	1 034	432	1 034
+120	1 087	1 087	432	1 087
Fijo	7 857	43 966	25 928	124 139

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Cuadro 2.4
AyA. Tarifas de alcantarillado en colones, 2010 y 2011

Bloque	Domiciliaria	Empresarial	Preferencial	Gobierno
m ³				
00 - 15	1 087	4 292	1 793	4 292
16 - 25	120	286	120	286
26 - 40	120	286	120	286
41 - 60	156	286	120	286
61 - 80	286	286	120	286
81 - 100	286	286	120	286
101 - 120	286	286	120	286
+120	301	301	120	301
Fijo	1 811	12 160	7 171	34 335

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Otras tarifas

Las empresas prestadoras de servicios de acueducto solicitan tarifas para la suspensión, reconexión y nuevos servicios. Los cuadros 2.5 y 2.6 muestran un comparativo entre operadores.

Cuadro 2.5
Comparación entre operadores tarifas para suspensión, reconexión y
servicio nuevo acueducto, por operador.

Tipo de servicio	AyA1 (¢)	ESPH2 (¢)	ASADAS3 (¢)
Suspensión (Corta sencilla)	2 636,0	995,0	3 450,0
Reconexión	2 636,0	1 468,0	6 895,0
Retiro de medidor	NA	2 096,0	3 450,0
Reinstalación de medidor	5 272,0	2 880,0	3 450,0
Servicio nuevo:		ESPH4	
No previsto asfalto (12 mm)	63 599,0	61 525,0	98 375,0
No previsto lastre (12 mm)	27 039,0	55 125,0	93 635,0
No previsto tierra (12 mm)	27 039,0	45 060,0	79 775,0
No previsto asfalto (18 mm)	66 807,0	70 675,0	101 445,0
No previsto lastre (18 mm)	30 243,0	63 540,0	96 705,0
No previsto tierra (18 mm)	30 243,0	52 015,0	82 845,0
No previsto asfalto (25 mm)	71 571,0	101 545,0	110 010,0
No previsto lastre (25 mm)	34 938,0	93 830,0	105 265,0
No previsto tierra (25 mm)	34 938,0	81 820,0	91 410,0
No previsto tierra (38 mm)	85 252,0	NA	NA
No previsto tierra (50 mm)	90 713,0	NA	NA
Previsto (12 mm)	13 789,0	23 415,0	32 180,0
Previsto (18 mm)	NA	39 245,0	33 795,0
Previsto (25 mm)	NA	66 980,0	38 305,0

Aprobadas en el 2005

2. Aprobadas en el 2011

NA: No aplica

Aprobadas en el 2009

4. Aprobadas en el 2008

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Cuadro 2.6
Comparación entre operadores tarifas para servicios nuevos de alcantarillado, por operador.

Tipo de servicio	AyA1 (¢)	ESPH2 (¢)	ASADAS3 (¢)
Servicio Nuevo:			
No previsto asfalto (100 mm)	88 480	113 305,0	122 810,0
No previsto lastre (100 mm)	NA	105 890,0	118 070,0
No previsto tierra (100 mm)	NA	94 705,0	104 210,0
No previsto asfalto (150 mm)	104 403,0	171 550,0	199 915,00
No previsto lastre (150 mm)	NA	164 140,0	195 175,0
No previsto tierra (150 mm)	NA	152 950,0	181 315,0
Prevista (100 mm)	6 801,0	NA	NA
Prevista (150mm)	6 801,0	NA	NA

Aprobadas en el 2005

3. Aprobadas en el 2011

NA: No aplica

Aprobadas en el 2009

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Estudio de las finanzas

La Autoridad Reguladora detectó una condición desfavorable en las finanzas del AyA, en comparación con el 2010, tras un análisis económico financiero y de seguimiento regulatorio que abarcó los resultados al tercer trimestre de 2011.

Hasta septiembre de 2011, los ingresos crecieron 5% y los gastos aumentaron 9%. Dentro de los ingresos, los servicios de acueducto incrementaron 11% y los de alcantarillado 12%, producto de los ajustes tarifarios de diciembre de 2009 y octubre 2010.

Pese al aumento de tarifas, el AyA registró un rédito de desarrollo (ingresos necesarios para inversión) de 0,89%, muy por debajo del 4,92% obtenido en la última fijación tarifaria (2009). Lo anterior reflejó que los ingresos no son suficientes para atender las necesidades de operación y desarrollo, ya que por cada colón gastado recibieron un colón. No obstante, el estudio demostró que la Institución tiene capacidad de adquirir financiamiento externo para inversiones, sin depender exclusivamente del cobro a los usuarios.

Uno de los aspectos que afectó la estabilidad financiera del AyA fue la disminución en más de dos millones de metros cúbicos en el consumo de agua; a pesar del incremento de 13.273 abonados (2,24%) con respecto al 2010. El consumo disminuyó en un 1,57%, al pasar de 149 725 752 m³ a 147 367 744m³ en el mismo período.

Entre los gastos más representativos están: la partida de Otros Gastos aumentó (163%) principalmente por proyectos de pre-inversión no viables, como la creación de pozos que no fueron explotados; Transferencias a Entidades Públicas (126%) y los gastos en hidrómetros y cajas (92%).

Entre las principales recomendaciones que giró ARESEP al Instituto es que debe mejorar sus niveles de eficiencia de gastos operativos por abonado y sus índices de rentabilidad para lograr el rédito de desarrollo establecido; y le solicitó entregar un análisis detallado de los activos fijos, porque se requieren para determinar la base tarifaria.

Además, el AyA debe separar las contabilidades de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrómetros, y excluir los gastos administrativos de los Gastos de Operación y Mantenimiento. Esto con el fin de tener una mejor evaluación y obtención de resultados en cada uno de los servicios.

ESPH

La ESPH mantuvo las tarifas para el servicio de acueducto aprobadas en marzo del 2009, donde se otorgó un 24,62%, luego un 3,76% promedio para el 2010 y un 8,74% para el 2011. En el servicio de alcantarillado recibió, mediante la resolución

268-RCR-201 del 21 de diciembre de 2010, un incremento promedio de 15% para el 2011, un 5,52% para el 2012 y un 5,05% para el 2013.

La ESPH tuvo un ajuste en las tarifas para la suspensión, reconexión, retiro e instalación del medidor en julio del 2011 (resolución RCR-558-2011).

En los cuadros 2.7 y 2.8 se observan las tarifas para cada uno de los sectores, por bloques de consumo, en los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente:

Cuadro 2.7
ESPH, SA. Tarifas de acueducto 2010 y 2011

Bloque	Domiciliaria			Empresarial			Preferencial			Gobierno		
	2010	2011	Var %	2010	2011	Var %	2010	2011	Var %	2010	2011	Var %
m ³												
00 - 15	2.472	2.688	8,70	9.785	10.640	8,70	3.862	4.200	8,80	9.785	10.640	8,70
16 - 25	275	299	8,70	652	709	8,70	257	280	8,90	652	709	8,70
26 - 40	275	299	8,70	652	709	8,70	257	280	8,90	652	709	8,70
41 - 60	360	392	8,90	652	709	8,70	257	280	8,90	652	709	8,70
61 - 80	652	709	8,70	652	709	8,70	257	280	8,90	652	709	8,70
81 - 100	652	709	8,70	652	709	8,70	257	280	8,90	652	709	8,70
101 - 120	652	709	8,70	652	709	8,70	257	280	8,90	652	709	8,70
+ 120	687	747	8,70	687	747	8,70	257	280	8,90	687	747	8,70
Fijo	5.218	5.675	8,80	16.308	17.733	8,70	15.449	16.800	8,70	39.139	42.559	8,70

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

En el cuadro 2.6 se observa la variación de las tarifas de alcantarillado para al ESPH por categoría y bloque de consumo.

Cuadro 2.8
ESPH, SA. Tarifas de alcantarillado 2010 y 2011

Bloque m ³	Domiciliaria			Empresarial			Preferencial			Gobierno		
	2010	2011	Var %	2010	2011	Var %	2010	2011	Var %	2010	2011	Var%
00 - 15	998	1351	35,4	3.951	3020	-23,6	1.560	1351	-13,40	3.951	3020	-23,6
16 - 25	111	135	21,6	263	302	14,8	104	135	29,80	263	302	14,8
26 - 40	111	135	21,6	263	302	14,8	104	135	29,80	263	302	14,8
41 - 60	146	167	14,4	263	302	14,8	104	135	29,80	263	302	14,8
61 - 80	263	302	14,8	263	302	14,8	104	135	29,80	263	302	14,8
81 - 100	263	302	14,8	263	302	14,8	104	135	29,80	263	302	14,8
10 - 120	263	302	14,8	263	302	14,8	104	135	29,80	263	302	14,8
+ 120	277	318	14,8	277	318	14,8	104	143	37,50	277	318	14,8
Fijo	2 107	2 608	23,8	11 194	4 177	-62,7	6 238	7296	17,00	31607	9.287	-70,6

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

A continuación se ejemplifica el impacto de las tarifas en los usuarios residenciales:

Cuadro 2.9
ESPH, SA. Servicio de acueducto y alcantarillado. Factura a pagar para dos consumos mensuales según tarifa solicitada y tarifa fijada, 2011

Servicio	Consumo (m ³ /mes)	Según tarifa solicitada (colones)	Según tarifa fijada (colones)	Variación %
Acueducto 1/	20	4 066,56	4.183	2,90%
	35	8 753,76	8.668	-1,00%
Alcantarillado	20	1 823,23	2 026	11,11%
	35	3 775,63	4 051	7,30%

1/ Tarifas vigentes para acueducto a partir de los consumos del 19 de marzo del 2009.

2/ Tarifas vigentes para alcantarillado a partir de los consumos del 29 de diciembre de 2010.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

En el cuadro 2.8 se observa la variación de las tarifas de ESPH para la suspensión y reconexión de servicios de acueducto.

Cuadro 2.10
ESPH, SA. Servicio de acueducto. Variación de las tarifas para suspensión y reconexión, 2011

Tipo de servicio	Tarifa 2010 (¢)	Tarifa 2011 (¢)	Variación %
Suspensión (Corta sencilla)	810,0	995,0	22,8
Reconexión	1 235,0	1 468,0	18,8
Retiro de medidor	1 270,0	2096	65,0
Reinstalación de medidor	1 020,0	2 880	182,3

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Servicios Ambientales

La Autoridad Reguladora actualizó las tarifas de la ESPH en servicios ambientales. Esta es la única empresa que tiene una Tarifa Hídrica con la que se financian programas de protección ambiental, educación y promoción de la recuperación de áreas de recarga del acuífero.

La tarifa hídrica a setiembre 2011, permitió el mantenimiento de 974,26 hectáreas de la zona prioritaria, ubicadas en la cuenca del río Virilla. La ARESEP les aprobó un ajuste de ¢12/m³ para servicios con medidor y ¢290 para servicio fijo.

En el siguiente cuadro se consigna la tarifa hídrica anterior y vigente:

Cuadro 2.11
ESPH, SA. Tarifa hídrica 2010 – 2011

Categoría	AÑOS		Var (%)
	2010 Anteriores	2011 Vigentes	
Servicio medido	9,87	12	21,58
Servicio fijo			
Domiciliaria	212	290	36,8
Ordinaria	408	290	-28,9
Reproductiva	3 076	290	-90,6
Preferencial	1 047	290	-72,3
Gobierno	1 197	290	-75,8

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

Regulación de la calidad

De acuerdo con los informes del Laboratorio Nacional de Aguas, la ESPH brinda a sus abonados agua 100% potable, lo cual les asegura un servicio de buena calidad.

En el año 2011 se reportaron 1 296 suspensiones del servicio, el 9,2% fueron programadas y el restante 90,8% no programadas, es decir, por ruptura y daños en la red.

La micromedición en el acueducto de ESPH alcanza un valor superior al 99,0%, es decir, casi la totalidad de los abonados disponen de un medidor.

En el servicio de alcantarillado, el 23,18% del agua residual recibe algún tipo de tratamiento y de ese porcentaje, tan solo el 17,0% recibe tratamiento secundario.

En cuanto a suspensión del servicio de alcantarillado, las averías del 2011 se redujeron en un 26,0%, pasando de 742 a 549, comparado con el 2010. La avería más común fue el taponamiento del sistema, en Heredia centro.

Sobre quejas por el servicio brindado, la Empresa recibió 66 trámites el año anterior, siendo únicamente una por el servicio de alcantarillado y 65 por el servicio de acueducto.

La tarifa hídrica es una iniciativa que permite obtener recursos y realizar acciones para la protección del recurso hídrico; pero la visión de la misma debe ser replanteada, pues su principal componente, el pago de servicios ambientales, tiene una tendencia a disminuir.

El servicio de hidrantes fue un proyecto desarrollado por la Empresa con mucho éxito y dedicación, alcanzando niveles superiores a los proyectados y convirtiéndose en el operador insignia de este servicio.

ASADAS

No hubo actualización de tarifas del sistema de acueductos comunales, de modo que las tarifas vigentes son las establecidas desde el 2009. En inspecciones realizadas por la ARESEP se detectó que los administradores cobran tarifas inferiores a las definidas en el pliego tarifario. Aún cuando estas tarifas son máximas, los precios que apliquen las ASADAS deben considerar la sostenibilidad del servicio, las inversiones necesarias para efectuar las mejoras requeridas en los acueductos comunales.

En el siguiente cuadro se observan las tarifas vigentes para las ASADAS:

Cuadro 2.12
ASADAS. Tarifas de acueducto para sistemas por bombeo y mixto.
2008 y 2011 (colones)

Rango de abonados	Tarifa Fija		Var %	Tarifa Medida		Var %	Tarifa		Var %
	2008	2011		2008	2011		2008	2011	
					Tarifa Base			por m ³	
	2008	2011		2008	2011		2008	2011	
Menos de 12	8 160	10 630	30,27	3 265	4 255	30,32	180	225	30,56
13-15	7 315	9 530	30,28	2 925	3 810	30,26	165	205	30,30
16-20	6 755	8 800	30,27	2 700	3 520	30,37	150	185	30,00
21-25	6 190	8 065	30,29	2 475	3 225	30,30	140	175	28,57
26-30	5 910	7 700	30,29	2 365	3 080	30,23	130	160	30,77
31-40	5 630	7 335	30,28	2 250	2 930	30,22	125	155	32,00
41-60	5 345	6 965	30,31	2 140	2 790	30,37	120	150	29,17
61-80	5 065	6 600	30,31	2 025	2 640	30,37	115	140	30,43
81-130	4 785	6 235	30,30	1 915	2 495	30,29	105	130	28,57
131-220	4 500	5 865	30,33	1 800	2 345	30,28	100	125	30,00
221-280	4 785	6 235	30,30	1 915	2 495	30,29	105	130	28,57
281-350	5 065	6 600	30,31	2 025	2 640	30,37	115	140	30,43
351-450	4 500	5 865	30,33	1 800	2 345	30,28	100	125	30,00
451-550	3 940	5 135	30,33	1 575	2 050	30,16	85	105	29,41
551 y más	3 940	5 135	30,33	1 575	2 050	30,16	85	105	29,41

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Las ASADAS de Paso las Garzas en San Rafael de Escazú y Lomas del Zurquí en San Isidro de Heredia solicitaron, por primera vez, tarifas para el servicio de alcantarillado sanitario. Las propuestas de estas empresas fueron de ¢440 y ¢337 respectivamente para ese servicio.

Estas ASADAS contribuyen con el saneamiento ambiental, para aumentar la cobertura de las aguas servidas y proceder a su tratamiento. En las resoluciones 724-RCR-2011 y 725-RCR-2012 se aprobaron las tarifas solicitadas por estas ASADAS.

Calidad del servicio

Del diagnóstico sobre calidad de los acueductos comunales (ASADAS) visitados durante el 2011, se concluye:

- En la mayor parte de los acueductos comunales se presentan vulnerabilidades sanitarias en las fuentes, tanques de almacenamiento y redes de conducción y distribución, por la poca capacidad operativa para dar un mantenimiento preventivo o correctivo, poniendo en peligro la calidad del agua suministrada.

- En acueductos pequeños (bajo número de abonados) se dificulta la inversión en sistemas de desinfección; esto unido a la imposibilidad de realizar un control adecuado de la calidad del agua (análisis periódicos de laboratorio), lo cual impide garantizar que el agua sea potable o al menos apta para consumo humano.
 - La desinfección en los acueductos comunales obedece al apoyo del Laboratorio Nacional de Aguas, o que el sistema tiene un significativo número de abonados, lo cual permite tener los ingresos suficientes para instalar los equipos de desinfección.
 - En el caso del control de la calidad del agua suministrada por los acueductos comunales, en la mayoría de los casos la información existente corresponde a los programas de vigilancia del Laboratorio Nacional de Aguas del AyA; es poco común que alguna ASADA contrate por su cuenta a un laboratorio privado para evaluar la calidad del agua, y cumplir con el Reglamento para la Calidad del Agua. Debe aclararse que, en general, los análisis de laboratorio que se realizan, ya sea por parte del AyA o de algún otro laboratorio, no contemplan la evaluación de todos los parámetros indicados en el citado Reglamento, y solo se realiza la evaluación microbiológica, mientras que los reglamentos exigen analizar fisicoquímicos y organolépticos (color, olor, turbidez o transparencia).
 - Con respecto a las presiones de servicio, se encontró que en la mayor parte de los sistemas por gravedad, en zonas con condiciones topográficas abruptas, no existen problemas con el cumplimiento de las presiones mínimas. En las zonas con topografías planas y con caudales insuficientes para la demanda pico, se presentan presiones insuficientes en las horas de mayor demanda.
 - Salvo condiciones de fuerza mayor o de las fuentes de abastecimiento, en los acueductos comunales no se presentan problemas graves de discontinuidad del servicio. En algunos casos se tiene prevista la solución al problema, como la captación de una nueva naciente o la perforación de otro pozo, sin embargo la se carecen de los recursos para que la solución se haga efectiva.
 - El personal operativo de las ASADAS son uno o dos fontaneros y peones, lo que imposibilita el mantenimiento a las fuentes de agua, los tanques de almacenamiento y otras obras, para que estén óptimas condiciones y libres de contaminación.
 - En lo que respecta al aspecto tarifario, casi la totalidad de las ASADAS están opuestas a la estructura tarifaria implementada por la ARESEP. Consideran conveniente la existencia de bloques de consumo con costos crecientes para evitar el desperdicio; además no están de acuerdo con aplicar una única tarifa para todos los abonados, consideran que deben existir tarifas diferenciadas según las categorías de los abonados: domiciliarios y no domiciliarios.
 - En las ASADAS se brinda atención más personalizada por parte de la administración del acueducto y un trámite expedito en el caso de las averías y quejas presentadas, las cuales son atendidas aunque su presentación sea informal.
- Metodologías**
- Se elaboraron dos propuestas metodológicas:
- Metodología de piscicultura.
 - Metodología de cálculo del aporte comunal componente tarifario para ser utilizado en los acueductos rurales.
- Estas metodologías están en la etapa final de análisis técnico, para luego ser presentados ante la Junta Directiva.
- También se definió el Reglamento de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

sanitario, el cual también está a la espera de ser conocido por la Junta Directiva para el posterior trámite de audiencia pública.

2.1.2 Servicio de hidrantes

A partir del 2008, los hidrantes constituyen un servicio público, regulado por la ARESEP (Ley N° 8641 del 24 de junio de 2008).

Las tarifas de hidrantes se establecieron en octubre del 2009, sin embargo, solo la ESPH cumplió con las metas de instalación en ese año, por lo que procedió a actualizarle las tarifas en el 2011. Las tarifas de hidrantes para la ESPH pasó de ¢12/m³ a ¢22/m³ para servicio medido y para servicios fijos a ¢533 mientras que los demás operadores se quedaron rezagados debido a situaciones administrativas que no han logrado resolver. En el siguiente cuadro se observan las tarifas de hidrantes:

Cuadro 2.13
Tarifa para el servicio de hidrantes
(colones)

Operador de acueducto	Abonados medidos (¢/m ³)	Abonados fijos (¢/ mes)
AyA	12,0	280,0
ESPH	22,0	533,0
ASADAS ¹	12,0 ²	325,0 ²

¹ Acueductos comunales dado en administración.

² Tarifa máxima.

2.1.3 Riego y Avenamiento

Datos generales

La actividad de riego y avenamiento consiste en una red que facilita el servicio de agua al Distrito de Riego Arenal-Tempisque (DRAT), integrado por los cantones de Cañas y Bagaces, en Guanacaste. En estos cantones se realizan actividades de piscicultura, agricultura y ganadería que son abastecidas por el sistema de riego. Este servicio es administrado por el Servicio Nacional de Aguas Subterránea, Riego y Avenamiento (SENARA).

Seguimiento tarifario

SENARA obtiene una parte de sus recursos por subsidios del Estado (65%), mientras que las tarifas solo aportan una tercera parte de sus ingresos. La última fijación tarifaria a SENARA se realizó en el 2007, cuyas tarifas estaban definidas hasta el 2010, pero en el 2011 no presentó una nueva revisión. La ARESEP alertó que esta situación podría desmejorar el servicio.

El pliego tarifario vigente para SENARA se observa en el cuadro 2.13.

Cuadro 2.14
SENARA. Tarifas servicio de riego
Periodo: 2007 – 2011

DESCRIPCION	2007	2008	2009	2010	2011
TARIFA GRAVEDAD (¢/Hectárea)					
Cuota de Operación y Mantenimiento (COM)	24 700,00	30 500,00	34 200,00	36 500,00	36 500,00
Cuota de Recuperación de Inversiones CRI	3 500,00	3 500,00	3 500,00	3 500,00	3 500,00
Total	28 200,00	34 000,00	37 700,00	40 000,00	40 000,00
Incremento anual	51,37%	20,57%	10,88%	6,10%	6,10%
TARIFA BOMBEO: (¢/m³):					
Cuota de Operación y Mantenimiento COM	1,71	2,12	2,37	2,53	2,53
Cuota de Recuperación de Inversiones CRI	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24
Total	1,96	2,36	2,62	2,78	2,78
Incremento anual	77,91%	20,57%	10,88%	6,10%	6,10%

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Calidad del servicio

Del análisis realizado al plan de contingencia para el periodo junio 2010- junio 2011, en la primera quincena del mes de enero hubo déficit hídrico, afectado por la época seca y el ritmo de generación del sistema hidroeléctrico del ICE.

Para disminuir los impactos se realizaron acciones como:

- Redistribuir el caudal en los canales del Sur y Oeste.
- Operación in situ de las estructura de control, según las necesidades de la zona (apertura, cierre o cambios de altura de compuertas)
- Según el estado de crecimiento de los cultivos, dar prioridad a los que estaban en la etapa de menor crecimiento

- Ampliar el horario de los encargados de vigilar la entrega de caudales a horario nocturno y fines de semana.

Durante el resto del año, el aporte hídrico fue satisfactorio, y algunos distritos no sufrieron ninguna afectación.

El SENARA elaboró un Plan de Monitoreo para la Calidad del Agua de Riego, el cual definió 9 estaciones de muestreo ubicados en los diferentes zonas del Distrito de Riego. Este plan fue ejecutado por Centro de Investigación en Contaminación Ambiental de la UCR (CICA) y sigue como referencia el Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales.

El CICA evaluó los parámetros bacteriológicos donde encontró leve presencia de coliformes en los sectores Cañas en Paso Hondo, La Guaria y La Presa Miguel Pablo Dengo; no detectó plaguicidas, pero sí sólidos suspendidos totales por encima de los límites máximos permisibles, en los puntos de muestreo La Soga, Lajas y Bagatzí. Los demás parámetros cumplieron con la norma.

En cuanto al nivel de inversiones, el cuadro siguiente muestra la tendencia de las mismas en el periodo 2007-2010 y la comparación con los recursos disponibles.

Cuadro 2.15
SENARA. Ejecución de inversiones
Periodo: 2007 – 2010
(Colones)

DESCRIPCION	2007	2008	2009	2010
Monto ejecutado				
	30 210 997,0	69 267 055,0	95 830 229,2	97 179 308,9
Montos disponibles según ingresos tarifarios (CRI)	66 572 361 ,6	69 138 016,2	68 637 937,0	68 876 990,0
Porcentaje de ejecución	45,2%	100%	139.6%	141,1%

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Como conclusión, se puede indicar que la tendencia de la inversión es de crecimiento, pues la variación entre el 2007 y 2010 es de un 221,6%; asimismo en los dos últimos años los recursos invertidos han superado lo disponible, en alrededor de un 40%.

generación, transmisión, distribución y alumbrado público, y el de hidrocarburos está compuesto por la importación, refinación (a cargo de una empresa del Estado), transporte y distribución de los derivados del petróleo (a cargo de empresas privadas).

Sector de Energía

El sector de energía está regulado por la ARESEP en los subsectores eléctrico e hidrocarburos. El subsector eléctrico lo integran los servicios de

En el siguiente cuadro se resume la clasificación de los servicios del sector de Energía:

Cuadro 2.16
Sector de Energía: subsectores y tipos de servicios regulados por la ARESEP, 2011

Subsector	Tipo de servicio
Electricidad	Generación
	Transmisión
	Distribución
	Alumbrado público
Hidrocarburos	Importación y refinación
	Importación
	Refinación
	Transporte (combustible limpio y sucio)
	Distribución (Estaciones de servicio terrestres, marítimas y aéreas)

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

2.2.1 Electricidad

Datos generales

El servicio eléctrico en Costa Rica tiene una cobertura del 99% del territorio nacional. Este indicador, uno de los más elevados de América Latina, responde a una fuerte inversión en generación hídrica en los últimos 50 años.

El servicio eléctrico lo brindan ocho empresas, las cuales también son generadoras, comercializadoras y distribuidoras. El mercado está integrado por empresas del Estado, municipales y cooperativas de electrificación rural, las cuales tienen una concesión (a través de leyes o contrato-Ley) para brindar este servicio público.

Las empresas son: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL), la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC), la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. (ESPH) y Coopeguanacaste R.L., Coopelesca R.L., Coopesantos R.L. y Coopealfaro Ruiz R.L.

En generación eléctrica también contribuyen aproximadamente unas 28 empresas privadas, de acuerdo con las leyes 7200 y 7508.

La composición del mercado conforma el Sistema Eléctrico Nacional (SEN), el cual suplente las necesidades de energía a la población. El tema que continúa, en discusión legislativa es la apertura o no de este sector, en las etapas de generación y comercialización.

El ICE junto con la CNFL (la cual atiende el área metropolitana) conforman el Grupo ICE y es la empresa estatal que cubre la mayor parte del territorio nacional. JASEC y ESPH son empresas municipales, que brindan los servicios en las provincias de Cartago y Heredia respectivamente. Las cooperativas atienden las regiones de Guanacaste, San Carlos, la Zona de los Santos y Alfaro Ruiz, lo que limita un área de cobertura específica, cantidad de ventas de energía y de usuarios.

La producción de energía eléctrica se basa principalmente en el recurso hídrico con 6.152 GWh (63,7%), seguido de otras fuentes renovables como geotérmica 1.171 GWh (12,1%), eólica 77,08 GWh (0,8%). El resto de energía producida en el país proviene de cogeneradores privados 1.499 GW (15,5%) de los cuales 67,6 GWh son de Bagazo que representa un 4,5% de la generación privada. Sin embargo, la generación térmica es un rubro importante y su consumo es utilizado para dar abasto a las necesidades de la industria y la población. En el último año la generación térmica representó 762,5 GWh (7,9%).

Entre enero y diciembre del año 2011, la capacidad total del sistema fue de 2605,6 MW entre todas las fuentes energéticas. El mes con mayor demanda fue diciembre con 1 535,6 MW. Para el 2011 la demanda creció en un 2,7% con respecto al año anterior.

El Grupo ICE es el principal generador de energía con un 74%; mientras que las empresas municipales y cooperativas contribuyen con el 8% y la generación privada aporta el 18%.

Este año entró a operar la planta hidroeléctrica Pirrís, con una capacidad de generación de 134 MW, también ingresó el Proyecto Geotérmico Las Pailas, el cual aporta 35 MW. Estas plantas contribuyen a reducir la presión sobre la producción térmica.

En relación con las etapas de distribución y comercialización de la energía eléctrica, existen cuatro sectores: residencial, general (o comercial), industrial y alumbrado público.

La mayor cantidad de abonados los registra el ICE, con 44,9%, seguido de la CNFL con 34,4%; las cooperativas tienen el 12,9% y las empresas municipales suministran energía al 10,5% de la población.

En el sistema eléctrico nacional hay un total de 1 508 263 abonados; el 86,9% son residenciales; 12,5% son del sector general y el 0,6% del industrial.

Según datos del ICE, hasta noviembre de 2011, el Grupo ICE registró la mayor cantidad de venta de energía (ICE con 40,4% y la CNFL 39,3%); las empresas municipales tuvieron el 9.2% y las cooperativas el 11.1%.

La misma fuente de información reveló que las ventas de energía al consumidor final crecieron

con respecto al 2010, en un 1,4%. En el 2011 el sector general (donde se ubican las empresas y el comercio) aumentó 1,7% y el industrial un 0,1%, mientras que el sector residencial creció en 1,8%.

En el siguiente cuadro se detalla la estructura del mercado por empresa, así como el número de usuarios, ventas y producción de energía.

Cuadro 2.17
Costa Rica: distribución del mercado de electricidad por empresa, 2011

Empresa	Cantidad de usuarios	Ventas_ **/ (MWh)	Producción de energía (MWh)
ICE	660.590	3.342.776	7.265.541
CNFL	503.263	3.251.003	317.133
JASEC	84.041	382.828	130.356
ESPH, S.A.	71.01	536.105	88.636
Coopesca, R.L.	77.692	306.372	82.673
Coopeguanacaste, R.L.	66.757	335.985	66.555
Coopesantos, R.L.	38.379	97.947	3.500
Coopealfaro Ruiz, R.L.	6.450	21.898	N.A.
Cogeneradores	N.A.	N.A.	1.499.532
Coneléctricas, R.L._*/	N.A.	N.A.	209.195
TOTAL	1.508.263	8.274.915	9.663.121

*/ Las plantas San Lorenzo, Pocosol y Agua Gata están generando para venta a las cooperativas.

**/Ventas no incluye Alumbrado Público.

Datos preliminares de usuarios, ventas y producción a diciembre 2011.

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios (ARESEP)

Regulación Económica

Durante el 2011 se tramitaron 9 estudios tarifarios, de los cuales siete corresponden al ICE y dos a las empresas distribuidoras. Por otro lado, los ajustes que recibe el ICE generan un impacto directo en los costos de las empresas comercializadoras, lo

que desencadenó 9 cambios de precios para las demás compañías. La ARESEP realizó 9 estudios ordinarios y 10 extraordinarios (para reconocer los costos a las distribuidoras).

La Autoridad Reguladora aprobó las siguientes variaciones tarifarias:

Cuadro 2.18
Sistema Eléctrico Nacional: Variaciones promedio de las tarifas de electricidad, según empresa y subsistema 2011

Empresa	Subsistema	Variación porcentual	
		aumento	disminución
ICE	Generación	10,10	9,10
	Transmisión	-	1,50
	Distribución	6,00	7,10
	Alumbrado Público	5,30	12,30
CNFL S.A.	Distribución	4,86	6,16
	Alumbrado Público	-	-
JASEC	Distribución	4,68	6,06
	Alumbrado Público	-	-
ESPH S.A.	Distribución	5,41	6,97
	Alumbrado Público	-	-
Coopesca R.L.	Distribución	2,66	3,73
	Alumbrado Público	-	-
Coop Guanacaste R.L.	Distribución	-	-
	Alumbrado Público	-	-
Coopesantos R.L.	Distribución	2,68	3,99
	Alumbrado Público	-	-
Coop Alfaro Ruiz, R.L.	Distribución	-	3,40
	Alumbrado Público	-	13,17

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

En el cuadro siguiente se visualiza el cambio de precios a los clientes residenciales del grupo ICE, según los niveles de consumo de los abonados.

Cuadro 2.19
Distribución de electricidad del ICE y la CNFL: Estructura tarifaria del sector residencial por niveles de consumo y la variación tarifaria promedio, 2011

Nivel de consumo	Bloque de consumo	Consumo promedio/mes	Porcentaje usuarios	Porcentaje consumo	Aumento promedio %	
					ICE	CNFL
Bajo	0-200 kWh	127	57	31	5,1%	4,5%
Medio	201-300 kWh	244	25	28	5,0%	3,7%
Alto	Más de 300 kWh	476	18	40	1,5%	3,3%

Nota: No se incluye la residencial horaria de la CNFL.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Generación privada

Los generadores privados pueden solicitar ajuste de tarifas cuando se produzcan incrementos en la inflación del 3% o más. No obstante, durante el 2011 no se produjeron actualizaciones de la tarifa en esta área.

Sin embargo, los contratos otorgados en las concesiones privadas empezaron a vencer en 2010

y desde entonces la ARESEP impulsa una serie de cambios en las metodologías que permitan mantener la producción energética privada requerida en el Sistema Nacional de Energía.

En el cuadro 2.20 se observan las compras que hace el ICE al parque de generación privada, cuyo precio de referencia es de ¢40,56 kWh y una producción energética de 1.201.765 MWh.

Cuadro 2.20
Compras del ICE a los generadores privados de electricidad, en unidades físicas y monetarias,
precio promedio por kWh, según planta.
Información Generación Privada real acumulada a Octubre 2011.

Planta	Compras Acumuladas a Octubre 2011		
	MWh	Miles ¢	¢/kWh
TOTAL	1.201.765	48.746.964	40,56
AEROENERGIA	18.260	593.707	32,51
AGUA ZARCAS	50.536	1.811.338	35,84
AZUCARERA EL VIEJO	24.914	986.368	39,59
BOT EL GENERAL	146.590	6.542.044	44,63
BOT LA JOYA	193.889	8.717.649	44,96
CAÑO GRANDE	10.441	405.543	38,84
DON PEDRO	39.958	1.614.677	40,41
DOÑA JULIA	72.952	2.667.273	36,56
EMBALSE	5.705	211.568	37,08
HIDROVENECIA	10.444	425.558	40,75
LA ESPERANZA	23.754	834.439	35,13
LA LUCHA	395	12.543	31,73
MATAMOROS	17.491	600.421	34,33
MIRAVALLS III	180.640	7.177.283	39,73
MOVASA	42.479	2.349.172	55,30
P.H. TAPEZCO	963	26.794	27,83
PESA	51.823	1.713.504	33,06
PLATANAR	64.823	2.317.246	35,75
POAS I y II	7.474	235.815	31,55
PROY. EÓLICO GUANACASTE	126.365	5.690.574	45,03
REBECA	308	8.761	28,43
RIO LAJAS	26.796	668.452	24,95
RIO SEGUNDO II (ALTROJAS)	2.714	108.757	40,08
SUERKATA	10.240	281.615	27,50
TABOGA	29.663	1.154.177	38,91
VOLCAN	42.146	1.591.686	37,77

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Modelos tarifarios

En el 2011 se trabajó en modelos tarifarios para energías renovables en el campo de la generación privada. Se concluyeron las siguientes metodologías para fijar tarifas:

- Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles (CVC) utilizados en generación térmica para el consumo nacional.
- Propuesta de modelo para la determinación de tarifas de generación privada para plantas hidroeléctricas y eólicas.
- Modelo y estructura de costos típica de una planta modelo de generación de electricidad con biomasa distinta del bagazo de caña de azúcar y la respectiva fórmula de ajuste extraordinario
- Propuesta de Modelo para la determinación de tarifas de referencia para plantas de generación privada hidroeléctricas nuevas.
- Modelo para la determinación de tarifas para plantas de generación privada eólicas nuevas. Oficio 607-GG-2011 del 7 de noviembre de 2011

Estas metodologías fueron elaboradas por la dirección especializada, enriquecidas con el aporte de expertos del Centro de Desarrollo de la Regulación y de la Dirección Jurídica y Reguladora. Las propuestas fueron sometidas a audiencia pública, se incluyeron las observaciones de los participantes y finalmente fueron conocidas en la Junta Directiva, para su publicación en el Diario La Gaceta.

La metodología de generación hidroeléctrica se publicó en La Gaceta N° 168 del 1 de setiembre de 2011 (resolución RJD-152-2011), y luego una corrección en La Gaceta No. 230 del 30 de

noviembre de 2011. En materia eólica se publicó en La Gaceta N° 245 del 21 de diciembre de 2011 (RJD-152-2011) y la de Biomasa en la Gaceta N° 61 del 28 de marzo de 2011.

Otra metodología que está en proceso de ser conocidas por la Junta Directiva es la del factor medio ambiental, el cual será un incentivo para la generación eléctrica con energías renovables.

Los reglamentos que se elaboraron en el 2011 en el sector de energía eléctrica fueron:

- Normativa técnica de integración de la generación en la red de distribución.
- Normativa de supervisión del sistema de transmisión eléctrica.
- Revisión de la normativa general de calidad del sector eléctrico.
- Normativa sobre la supervisión del parque eléctrico.
- Normativa de calidad del servicio eléctrico en el régimen de racionamiento.

Concesiones para generación eléctrica

Se tramitaron dos solicitudes de concesión para el servicio público de generación con energía hídrica. Se otorgaron 64 206,4 kW a generadores privados y en trámite hay 10 388,5 kW de capacidad (9000 kW de origen eólico y el resto hídrico); para un gran total de 74 594,93 kW.

Se entregó concesión a las empresas: P. H. Chucás S. A. (50 000 kW) y a Hidroeléctrica Aguas Zarcas S. A. (14206,4 kW) por un plazo de 20 años.

Refrendo de contratos

En el 2011 se refrendaron los contratos a 6 empresas (cuadro 2.21), cuyo aporte es de 52 230 kW, en aplicación de la Ley 7200 y Ley 8723.

Cuadro 2.21

Refrendos de contrato de compra y venta de energía eléctrica 2011
Hidroeléctrica Platanar S. A.
Peters S.A .
Losko S. A. (Planta Río Segundo)
Hidroeléctrica Aguas Zarcas
Suerkata S.R. L
Molinos de Viento del Arenal (MOVASA)

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

Está en trámite el Refrendo de contrato de la empresa Hidroeléctrica Caño Grande (2 245 MW).

Regulación de la calidad

Durante el año 2011 se trabajó en la redacción de una norma técnica y tres lineamientos técnicos, los cuales pasarán a ampliar y complementar el cuerpo normativo vigente en lo que respecta a la calidad y desempeño del servicio público de electricidad, una vez que sean sometidos al proceso de audiencia pública y aprobados por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora:

Norma AR-NT-IGRD “Integración de la Generación de Autoconsumo a la Red de Distribución”: establece los criterios técnicos y comerciales para la interconexión de micro y mini centrales generadoras de energía eléctrica para autoconsumo, a partir de fuentes renovables, en la red de distribución nacional. Esta norma define los criterios técnicos y comerciales aplicables a la generación a pequeña escala para autoconsumo en lo que respecta a: a) Accesibilidad e interconexión a la red de distribución nacional; b) Operación y control de la generación distribuida; c) Calidad del suministro eléctrico en redes con generación distribuida y Transacciones energéticas.

Lineamiento Técnico AR-LT-SUPERDTRAN “Supervisión del desempeño de la red de transmisión nacional”: define los criterios técnicos y de gestión para evaluar el desempeño de la red de transmisión nacional en relación con criterios de: Disponibilidad, Cargabilidad, Régimen de Falla y Seguridad Operativa.

Lineamiento Técnico AR-LT-SUPERDGEN “Supervisión del desempeño del parque de generación nacional”: crea los criterios técnicos y de gestión para evaluar el desempeño del parque de generación nacional en relación con criterios de: Disponibilidad, Cargabilidad, Régimen de Falla y Seguridad Operativa.

Lineamiento Técnico AR-LT-CSERR “Calidad del Suministro Eléctrico en Régimen de Racionamiento”: fija los criterios técnicos y económicos con que debe de suministrarse el servicio público de electricidad en el país, cuando el Sistema Eléctrico Nacional opere en régimen de racionamiento, en lo que respecta a la calidad y continuidad de la energía para su uso final.

Supervisión de la normativa

Respecto a la normativa vigente se supervisó el cumplimiento por parte de las empresas del apartado 6 de la norma AR-NT-CSE Calidad de la Continuidad del Suministro Eléctrico, determinándose que para finales del año 2012 todas las empresas eléctricas tendrán desarrollado en su totalidad el sistema de vinculación usuario-red.

Este sistema permitirá un cálculo más preciso de los índices de continuidad del servicio eléctrico. También representa un insumo para el establecimiento de un sistema de compensación económica por deficiencias en la continuidad del

servicio y para la formulación de una metodología para el control de costos de inversión, operación y mantenimiento del sector de distribución.

Referente a la calidad del voltaje de suministro, se llamó la atención a todas las empresas reguladas por que los servicios eléctricos evaluados incumplen los límites establecidos en la norma AR-NT-CVS Calidad del voltaje de Suministro. Se les solicitó ajustar la cantidad de servicios a estudiar a la muestra anual establecida y efectuar trabajos necesarios para solventar las deficiencias presentadas.

Según la fiscalización efectuada en 2011, un 98% de los servicios estudiados cumplen con las disposiciones técnicas establecidas en la normativa AR-NTACO de Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas.

Capacitación

Sobre el nuevo modelo energético se organizó una conferencia en setiembre sobre biomasa, con expertos de Estados Unidos que compartieron propuestas de avance tecnológico. La conferencia se impartió a empresarios agrícolas, empresas de energía y académicos.

Como parte de los objetivos de la Asociación Coordinadora de Entidades Reguladoras de Energía Eléctrica de América Central (ACERCA), se realizó un Taller de Regulación Tarifaria con representantes de los organismos reguladores de: Costa Rica, Guatemala, Perú y Estados Unidos. En el taller se trataron los siguientes

temas: a) Subastas eléctricas, b) subsidios en la tarifa eléctrica, c) cálculo del costo de capital y d) resolución de conflictos regionales.

2.2.2. Hidrocarburos

Datos generales

En el país se comercializan 16 derivados del petróleo, cuyos precios y condiciones de calidad son regulados por la ARESEP.

La empresa estatal, Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE) se encarga de la importación, refinación y distribución del combustible al por mayor (a granel) y dispone de cuatro planteles para suplir combustibles a todo el país y un sistema de oleoducto.

El costo de importación de hidrocarburos fue de \$2 millones, lo que provocó un incremento en la factura petrolera del 40,02% en el 2011, con respecto al 2010 (1 604 millones de barriles). Este incremento se debió al alza en el precio de los derivados y el petróleo.

Al mes de noviembre de 2011, RECOPE vendió 16 984 447 barriles, y el producto de mayor venta ha sido el diésel, dado que la flota de autobuses y vehículos de trabajo utilizan este hidrocarburo.

El transporte y comercialización de los productos lo desarrollan empresas privadas (296 empresas transportistas, 42 vendedores sin punto fijo de venta (conocidos como Peddlers) y 353 estaciones de servicio ubicadas en diferentes puntos del territorio nacional).

Cuadro 2.22
Distribuidores de combustibles
En Gasolinas, Diesel y Keroseno
2007-2011

Prestadores de servicio	2007	2008	2009	2010	2011 a/
Número de Estaciones	348	338	327	343	353
Número de Peddlers	39	49	41	48	42

a/ Datos a noviembre 2011.

Nota: A partir del año 2009 el número de estaciones de servicio corresponde al total de estaciones incluidas en el Programa de Calidad de estaciones de servicio.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

Las estaciones de servicio comercializan gasolinas, diésel y gas licuado de petróleo (GLP) como carburante. Las gasolineras se clasifican en: independientes, asociadas a la Cámara

Costarricense de Expendedores de Combustible (CCEC), Petróleos Delta, Texaco y Total Costa Rica. En el siguiente cuadro se observa la estructura de este mercado:

Cuadro 2.23
Estaciones de servicio: Estructura de mercado
2007-2011 (cifras relativas)

GRUPOS	2007	2008	2009	2010	2011 a/
ASOCIADOS ACEC	34,94	55,82	57,61	59,06	58,52
INDEPENDIENTES	44,18	24,01	22,37	21,42	22,76
SHELL (PETROLEOS DELTA CR.SA.)	10,04	10,42	10,29	10,00	9,47
TEXACO b/	4,99	4,52	3,95	5,84	3,62
TOTAL COSTA RICA	5,85	5,23	5,78	3,68	5,63
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

a/ Datos a noviembre 2011.

Nota: a partir del año 2011 las estaciones de servicio TEXACO fueron vendidas y su nuevo nombre es FUEL SUPPLIES CR. SRL luego volvieron a cambiar de nombre por UNOPETROL COSTA RICA SRL.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

El mercado de gas licuado de petróleo está compuesto por seis empresas envasadoras, las cuales al mes de noviembre, distribuyeron el 92,45% del producto. Tropigás y Gas Zeta lideran el mercado gasero, según se puede apreciar en el

siguiente cuadro. Luego de la fusión de Tropigás de Costa Rica y Gas Nacional Zeta, la nueva empresa tendría una participación del 70,23% en el mercado.

Cuadro 2.24
Participación de las empresas distribuidoras en el mercado del
gas licuado de petróleo 2007-2011
(Cifras Relativas)

EMPRESA	2007	2008	2009	2010	2011 a/
Gas Zeta	51,75	42,86	37,52	36,55	30,51
Tropigás	29,89	35,36	38,35	36,48	43,19
Super Gas	-	-	2,72	8,74	7,19
Petrogás	1,30	4,51	8,62	9,02	8,40
Gas Tomza de Costa Rica	17,06	17,27	12,79	8,85	8,88
Solgas LPG de Costa Rica S.A.	-	-	-	0,36	1,83
Total distribuido	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

a/ Datos a noviembre 2011.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

Regulación económica

Fijaciones tarifarias

A diciembre de 2011 se realizaron 12 ajustes extraordinarios en el precio de los combustibles, dada la metodología vigente que contempla precios promedios del mercado internacional, ajustado al tipo de cambio del día de corte y reconoce la diferencia al precio que compró RECOPE. El precio también se afectó 4 veces por la actualización del impuesto único a los combustibles (Ley 8114 de 4 de julio del 2001).

Adicionalmente se modificaron las tarifas a los siguientes prestadores del servicio:

- A los distribuidores, agencias y distribuidores detallistas de gas licuado de petróleo en cilindros se les ajustó por vía extraordinaria el margen de comercialización en un 5,82%.
- Se aumentó el margen a los envasadores de gas licuado de en un 5,32% por la vía ordinaria.
- Se incrementó, por vía ordinaria, la tarifa de los transportistas de combustibles negros en un 14% y a los de transporte limpio en un 21,36%, en promedio para las dos zonas de transporte.
- En el 2011 se hizo un estudio ordinario de oficio a RECOPE. Con base en ese análisis se dio una disminución en el precio de cada producto debido a los excedentes registrados. La devolución de excedentes de RECOPE provocó una disminución de ¢43 por litro de gasolina Plus, ¢44 por litro de gasolina Súper y ¢ 46 en Diésel. En total se

reintegrará a los usuarios aproximadamente ¢63 000 millones a lo largo de 6 meses, periodo tras el cual deberá restablecerse el precio normal dados los costos de la empresa. En este estudio se excluyó el pago por impuesto de renta que hizo RECOPE a, Ministerio de Hacienda por ¢26 505 millones, a la espera de una resolución de las instancias judiciales. No obstante, la ARESEP le garantiza a RECOPE el rédito para desarrollo para pagar inversión, amortizar deuda e inventario de seguridad. Esto representó una rebaja de 6,86% en los precios a nivel de estaciones de servicio. Sobre este mismo punto, la organización Consumidores de Costa Rica planteó una solicitud de rebaja pero se desestimó por las deficiencias encontradas en los cálculos.

- Las estaciones de servicio pidieron un alza de 51,99% (¢18,69) por aumento en los costos operativos y revalorización de la inversión, entre otros aspectos. Mediante la aplicación del modelo tarifario, ARESEP aprobó una variación de ¢1 por litro y consideró la edad promedio de las edificaciones y los tanques de almacenamiento. El margen de comercialización pasó de ¢35,966 a ¢37,0715, con un ajuste del 3,07%. Representantes de la cámara apelaron la decisión de la Autoridad Reguladora, que se resolvió dos meses después, mientras la Sala Constitucional determinaba la legalidad de la vigencia del Comité de Regulación. Una vez solventado el tema legal, este órgano aprobó un monto adicional de ¢6,374 por litro, para un ajuste del 17,19%.

El total de estas actualizaciones generó un cambio de 11,7% en el precio de la gasolina Súper, 10,8% en la gasolina Regular y 22,1% en el diésel.

Cuadro 2.25
Variación de precios de combustibles en estaciones de servicio
Colones por litro y porcentual., 2010-2011

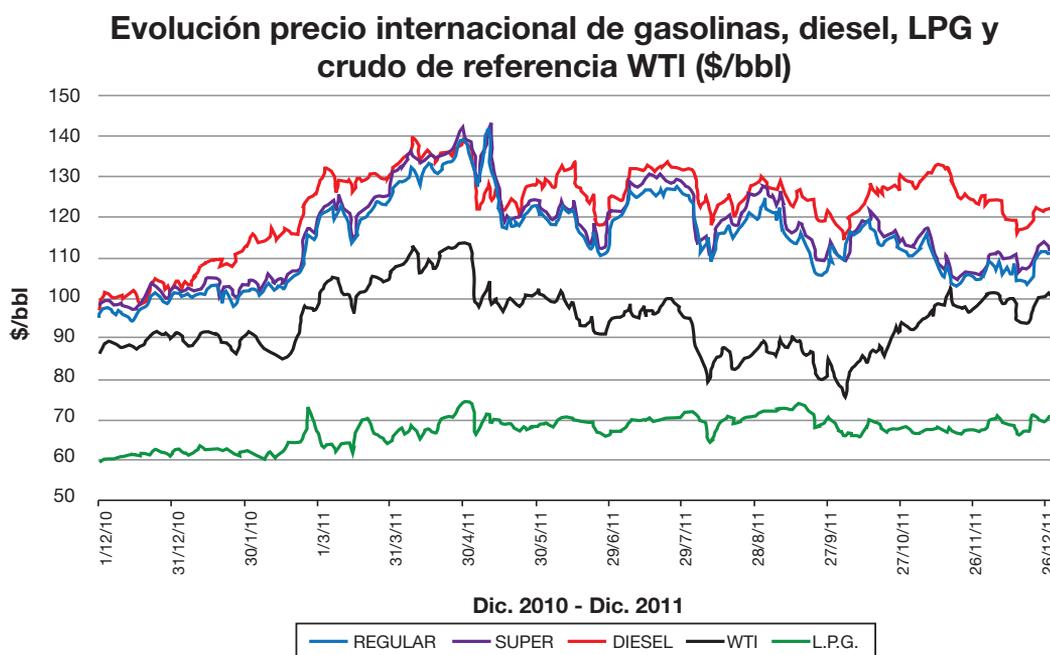
Precios y variaciones de precio	Gasolina Súper	Gasolina Plus 91	Diesel	Gas licuado de Petróleo
Precio a diciembre 2010	588	573	511	328
Precio a diciembre 2011	656	635	624	367
Variación (porcentaje)	11,7%	10,8%	22,1%	11,9%

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

La evolución mensual de los precios internacionales (en dólares/bbl) del crudo WTI y de los principales derivados que se consumen en el país de

diciembre 2010 a diciembre 2011, se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 2.1



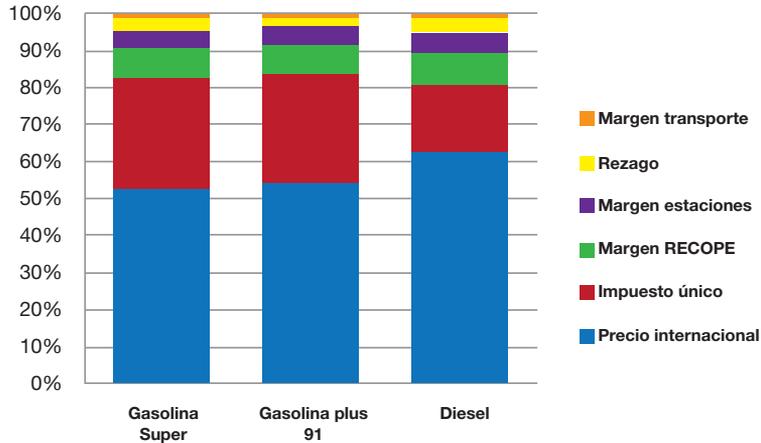
Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

A continuación se muestra la estructura de precio de los principales combustibles de venta en el país. Se aprecia que los factores con mayor peso

en la estructura son el precio internacional y el impuesto único.

Gráfico 2.2

**Estructura de precio de los principales combustibles de venta nacional
Diciembre 2011**



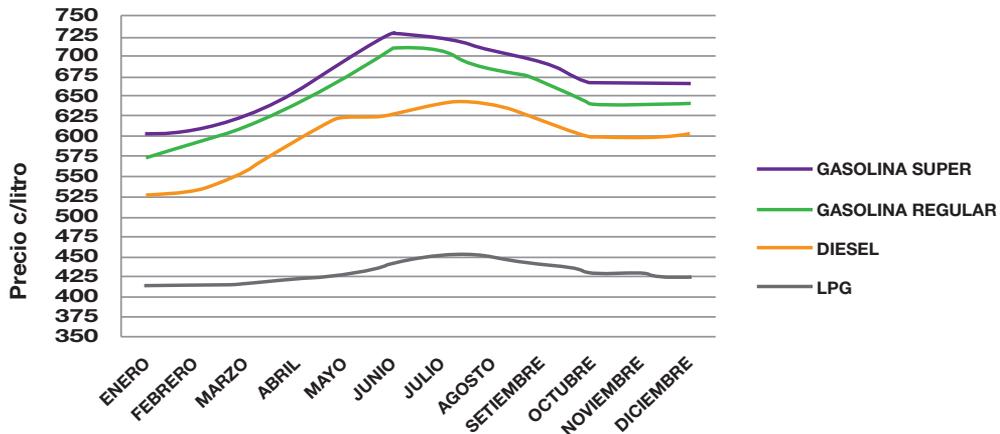
Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

El siguiente gráfico presenta los precios mensuales promedio fijados por la ARESEP para los principales hidrocarburos de venta en el país. Los costos más altos se presentaron entre junio y julio, principalmente para las gasolinas. A partir de setiembre los precios disminuyeron por la devolución de excedentes de RECOPE que se aplicó por fijación extraordinaria de oficio.

Las tarifas de setiembre se mantuvieron durante los últimos tres meses del año. Esto debido a las acciones de inconstitucionalidad presentadas contra el Reglamento Interno de Organización y Funciones, que llevó a la suspensión temporal de la actuación del Comité de Regulación.

Gráfico 2.3

**PRECIO PROMEDIO AL CONSUMIDOR FINAL DE LAS GASOLINAS, EL DIESEL Y EL GLP
Año 2011**



Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

El siguiente cuadro resume las fijaciones ordinarias de precios realizadas en 2011 a solicitud de la parte interesada. Los datos muestran el monto solicitado por el prestador del servicio y lo aprobado por ARESEP, así como las diferencias

absolutas y relativas. En ningún caso se aprobó lo solicitado por los petentes, las tarifas aprobadas fueron menores a las peticiones de las empresas reguladas.

Cuadro 2.26
Solicitudes tarifarias, 2011

SERVICIO REGULADO	VIGENTE	SOLICITADO	APROBADO	DIFERENCIA APROBADO/SOLICITADO
Margen de envasador de gas licuado de petróleo	54,142	105,496	57,025	-45,9%
Margen de comercialización del transporte de combustible limpio				
Zona Básica	3,0637	5,7836	3,7854	-34,5%
Fuera de Zona Básica	0,083	0,1536	0,0989	-35,6%
Margen de comercialización del transporte de combustible negro				
Zona Básica	2,529	3,455	2,885	-16,5%
Fuera de Zona Básica	0,0843	0,115	0,096	-16,5%
Margen de comercialización en estaciones de servicio	35,966	54,664	43,445	-20,5%

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Modificaciones a modelos tarifarios

Se sometió a procedimiento de audiencia pública el modelo tarifario para fijar los precios de combustibles a nivel de plantel de abasto y consumidor final. Con ello se pretende hacer ajustes al modelo vigente en los siguientes puntos:

- Utilizar un promedio de los tipos de cambio de los últimos 15 días naturales en lugar del valor reportado a la fecha de corte del estudio tarifario. Así se aplicaría el mismo criterio que se usa para actualizar el precio de referencia internacional y estaría más acorde con el sistema cambiario actual.
- El margen de operación de RECOPE pasaría a ser un cálculo absoluto por tipo de combustible en lugar de una estimación con base en un porcentaje general.
- El costo de capital se estimará con base en los activos netos revaluados y el capital de trabajo requerido para garantizar el suministro. Se dejará de reconocer como inversión un monto similar al gasto por depreciación y un capital de trabajo equivalente a un mes de inventario.
- El rédito (monto que se reconoce para financiar la expansión del servicio) se calculará aplicando una tasa de rentabilidad al costo de capital y al capital de trabajo que refleje la inversión a largo plazo en proyectos del sector industrial. Actualmente no se les reconoce el rédito.
- Se incluirá una retribución adicional para el desarrollo que le permitirá contar con una alternativa de financiamiento adicional en proyectos específicos debidamente justificados.

- Variarán las fechas de corte para aplicar el ajuste por diferencias en el precio internacional. Actualmente se realizan en junio y diciembre pero se quiere cambiar a marzo y setiembre.
- La fórmula de cálculo del precio plantel incluirá el canon de regulación del sector para cumplir con recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.
- Cambiarán las variables dentro del margen de operación de RECOPE al considerar el ajuste debido a cambios de temperatura en el combustible y excluir el impuesto sobre la renta, al no ser un factor tarifario.
- Incluir formalmente la metodología del ajuste por cambios en el impuesto único de los combustibles.
- Ampliar los requerimientos de información que debe presentar RECOPE.
- Mejorar la redacción para que se comprenda el traslado del cambio en los precios plantel, fletes y márgenes de distribuidores a los precios que afectan al consumidor final.
- Inserción de nuevos rubros de activos fijos (inversión) en la prestación de servicios para implementar el Programa Nacional de Biocombustibles y mitigar la emisión de gases al ambiente.
- El cálculo de la rentabilidad.
- Ampliación del programa de calidad.
- Modificación en el cálculo de las ventas.
- Mejorar los requerimientos de información.

Se elaboraron propuestas de reglamento para este sector, los cuales están en el proceso de análisis final para ser sometidos a audiencia pública:

- Reglamento sectorial del servicio público de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos.
- Reglamento para establecer el modelo tarifario ordinario y extraordinario para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.

Regulación de la calidad

Se concluyó el informe preliminar de la metodología para fijar el margen de distribución con punto fijo de venta (estaciones de servicio), excluidos quienes distribuyen combustibles para la aviación. El informe se trasladó al Centro de Desarrollo de la Regulación y se propone lo siguiente:

- Inclusión y ampliación de rubros de costos, ejemplo ampliación de la planilla de trabajadores y costos necesarios para la implementar el Programa Nacional de Biocombustibles.
- Procedimiento para hacer los cálculos de costos tarifarios, entre otros el terreno, infraestructura civil y mecánica de la estación modelo.
- Cambios de fuente de información.

La ARESEP mantiene un sistema de verificación de la calidad, cantidad, continuidad y precio de los derivados del petróleo, denominado Programa de Evaluación de Calidad. Este programa se aplica en las estaciones de servicio de todo el país, desde el año 2001 y en los planteles de RECOPE a partir del 2005.

La regulación se ejecuta mediante un convenio con la Universidad de Costa Rica a través de los laboratorios: Centro de Electroquímica y Energía Química (CELEQ) para la mayoría de los productos que se consumen en el país y el Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales (LANAMME) para el asfalto y la emulsión asfáltica.

La mayoría de las pruebas de estos laboratorios están acreditadas ante el ECA. El Programa de Calidad se financia con el canon de regulación que aprueba la Contraloría General de la República.

Evaluación en los planteles de RECOPE

Se visitan los cuatro planteles de RECOPE, ubicados en Moín, El Alto de Ochomogo, La Garita y Barranca y los planteles ubicados en los

aeropuertos Juan Santamaría, Tobías Bolaños y Daniel Oduber, en los cuales se vende Jet fuel y el AV-gas, que son combustibles de aviación.

Se evalúan las gasolinas regular y superior, el diésel, el gas licuado de petróleo, el asfalto y la emulsión asfáltica quincenalmente, mientras los demás productos una vez al mes. Mediante este programa se verifica la calidad de todos los productos que expende RECOPE.

En el siguiente cuadro se detallan las verificaciones hechas en 2011, que suman un total de 468.

Cuadro 2.27
Verificaciones de las especificaciones de calidad de los combustibles que expende RECOPE
Tipo de producto, Plantel y número de verificaciones

PRODUCTO	PLANTEL	NÚMERO DE VERIFICACIONES
Gasolina súper	Moín	24
	El Alto	24
	La Garita	24
	Barranca	24
Gasolina regular	Moín	24
	El Alto	24
	La Garita	24
	Barranca	24
Diésel	Moín	24
	El Alto	24
	La Garita	24
	Barranca	24
Gas licuado de petróleo	Moín	24
Jet fuel	La Garita	36
	Aer. Tobías Bolaños	
	Aer. Daniel Oduber	
	Aer. Juan Santamaría	
Av-gas	La Garita	36
	Aer. Tobías Bolaños	
	Aer. Daniel Oduber	
	Aer. Juan Santamaría	
Búnker	Moín	12
Gasóleo	Moín	12
Nafta	Moín	12
Asfalto	Moín	24
Emulsión Asfáltica	El Alto	24

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Los resultados estuvieron dentro de las especificaciones técnicas en la normativa vigente. Sin embargo, se presentó un problema con el octanaje de la gasolina Súper durante el mes de diciembre. Varias muestras tomadas en los planteles de RECOPE incumplieron la prueba de octanaje y en el caso de las estaciones de servicio, se recibieron reportes por incumplir los niveles de octanaje y presencia de agua y sedimentos.

A partir de los análisis, se infiere que este problema se presenta durante la época fría del hemisferio norte como consecuencia de los aditivos para evitar la congelación de los combustibles. Además, esos productos tienen una presión de vapor muy cercana al límite establecido.

Ante esto, se le solicitó a RECOPE investigar las características técnicas de la gasolina superior y regular que se adquiere cuando bajan las temperaturas en el hemisferio norte y las posibles implicaciones para Costa Rica. También se le solicitó tomar medidas pertinentes, en el menor tiempo posible, para que las gasolinas que se importan cumplan con todas especificaciones de la normativa vigente, incluyendo la presión de vapor, para garantizar la calidad de los productos que reciben los consumidores.

El CELEQ realiza las pruebas mediante el PETROSPEC a través de correlación infrarroja, comparando los análisis con datos patrón. Esta metodología se acepta internacionalmente pero es distinta a la que establece la norma centroamericana. Pues dicho parámetro requiere una máquina de alto costo y en el país solamente RECOPE la tiene. Por lo que se están haciendo gestiones para ver la posibilidad de que la Universidad de Costa Rica adquiera ese equipo.

Evaluación en las estaciones de servicio

Al menos cuatro veces al año se inspeccionan todas las estaciones de servicio del país. En estas evaluaciones se verifica la calibración de los surtidores y se toman muestras de las gasolinas y el diésel. Dichas muestras pasan por análisis físico-químicos para confirmar si cumplen con las especificaciones técnicas establecidas en la normativa vigente; también se verifica que los precios sean los autorizados por la Autoridad Reguladora.

En el 2011 se incluyó una visita aleatoria, que se realizó durante todo el año en todas las estaciones de servicio. Esto permitió cubrir una verificación más y atender mejor las quejas de los usuarios.

En el siguiente cuadro 2.28 se desglosa el trabajo hecho durante el año, con 1186 visitas a estaciones de servicio. Las visitas se dividen en tres ordinarias y una aleatoria, para un total de 1 171 verificaciones.

Como resultado de todas las inspecciones se encontraron 4 estaciones de servicio con incumplimientos de cantidad y 111 estaciones incumplieron las especificaciones técnicas de algún producto. De esos casos, a 26 estaciones de servicio se les aplicó el procedimiento de apertura de muestra testigo y se confirmaron los incumplimientos. Las restantes 85 están en estudio debido a que el problema es masivo y se presentó en forma simultánea con los incumplimientos detectados en los planteles de RECOPE y podría tratarse del mismo problema causado por el cambio de proveedor de las gasolinas.

Los resultados de las evaluaciones de calidad se observan a continuación:

Cuadro 2.28
Actividades de evaluación de la calidad de hidrocarburos
Realizadas por la ARESEP, 2011

Detalle	I Cuatrimestre	II Cuatrimestre	III Cuatrimestre	Visita Aleatoria
Total visitas a estaciones de servicio	341	341	347	157
Estaciones de servicio verificadas	337	336	343	155
Incumplimientos calidad confirmados	4	11	7	4
Incumplimientos calidad en estudio	0	0	77	8
Incumplimientos cantidad	2	0	0	2
Estaciones cerradas	4	5	2	2
Visitas de seguimiento	49	62	72	32
Estaciones con surtidores fuera de uso	42	50	56	31

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Gas licuado de petróleo

En el 2011 se realizó un diagnóstico del sector del gas licuado de petróleo en todas las plantas envasadoras del país mediante una contratación directa con la Universidad de Costa Rica. El estudio servirá para diseñar el Programa de Evaluación de Calidad en esa área. También se trabaja en los reglamentos técnicos que se utilizarán para verificar la cantidad de GLP contenida en los cilindros, que se espera implementar en el 2012.

Además, se iniciaron los trámites para una contratación directa que permitirá la verificación de la cantidad de odorizante presente en el GLP, tanto en el plantel de RECOPE como en las plantas envasadoras. Con este proyecto se pretende mejorar la seguridad de los consumidores, dado que el GLP es un gas inodoro e incoloro, por lo que para percibir la presencia de fugas es indispensable la adición de odorizante.

2.3 Sector de Transportes

Los servicios de transporte público, regulados por la ARESEP, se subdividen en tres subsectores: terrestres, marítimos y aéreos. Los terrestres incluyen autobuses, taxis y ferrocarril (carga y pasajeros); mientras que en el subsector marítimo son los que se prestan en los puertos y el cabotaje; y en el aéreo son los servicios que se brindan a los aviones. Adicionalmente se regulan otros servicios: peajes, revisión técnica vehicular, concesión de obra pública y correo postal.

En el siguiente cuadro se clasifican los servicios regulados en el sector de Transportes:

Cuadro 2.29
Sector de transportes: Subsectores y tipos de servicios
regulados por la ARESEP, 2011

Subsector	Tipo de servicio
Transporte terrestre	Autobuses Taxis Ferrocarril de carga y pasajeros
Transporte marítimo	Puertos Carga y descarga Estiba y desestiba Cabotaje
Transporte aéreo	Servicios aeroportuarios para líneas aéreas
Otros	Concesión de obra pública Peajes Revisión técnica vehicular Correo postal

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).

2.3.1 Transporte Terrestre

Datos generales

El servicio de autobús es el más utilizado por la población y tiene una amplia cobertura a nivel nacional. El servicio lo dan operadores privados, quienes han obtenido una concesión o permiso por parte del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT). En total hay 386 operadores autorizados, y existen 694 rutas.¹

El servicio de taxi, lo prestan personas físicas que tienen una concesión o permiso extendida por el MOPT. En el país operan 12.210 vehículos

autorizados, en tres modalidades: sedán, vehículos adaptados para personas con discapacidad y rurales. Adicionalmente, opera una base especial en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

El transporte por ferrocarril (carga y pasajeros) lo ofrece el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER). El servicio de carga en tren se presta en el Atlántico para el trasiego de banano y acero. El tren para pasajeros recorre el casco de la ciudad capital, de lunes a viernes. Los servicios se dan entre Pavas-San Pedro-Curridabat, Heredia-Universidad Latina y San José-San Antonio de Belén.

Cuadro 2.30
Estadísticas operativas ferrocarril pasajeros a octubre 2011

Descripción	Pasajeros
Transporte Pasajeros Tren Urbano San Pedro – Pavas	677.151,00
Transporte Pasajeros Tren Urbano San José – Heredia	979.960,00

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).

¹ Según datos del pliego tarifario vigente al mes de agosto del 2011.

Algunas estadísticas de los servicios de transporte público terrestre son:

Cuadro 2.31
Algunas características de los operadores de servicios de transporte público terrestre regulados por ARESEP

Sector	Cantidad empresas	Demanda anual	Edad promedio de la flota en años
Autobuses	386	549 733 098 pasajeros	6,3 ²
Taxis	12210	529 523 280 Km recorridos con usuarios	9,0
Ferrocarril urbano*	1	1 657 111 pasajeros	n.d.

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), con datos de los operadores de servicios de transporte regulados.

*No incluye pasajeros ruta San José-San Antonio de Belén, datos a octubre 2011.

Servicio de Autobús

Ajustes en tarifas

A lo largo del 2011 se recibieron 126 solicitudes de empresas de autobús, para revisar las tarifas. Estas peticiones individuales provocan la mayor carga de trabajo para la ARESEP (62,38% del total de ajustes tramitados por la Institución), donde el 27,08% recibió modificaciones tarifarias, con un ajuste promedio de un 25,9%.

En el 2011 se hizo una fijación nacional, con un ajuste promedio del 3,94% en las tarifas de autobús (un mínimo de 0% y un máximo de 7,07%). El ajuste promedio fue de ¢ 26,3 con un mínimo de ¢5 y un máximo de ¢270, en las 2.640 tarifas de las rutas admitidas.

Metodología tarifaria

Mediante resolución RJD-168-2011 se aprobó el “Modelo Automático de Ajuste para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas Modalidad

Autobús” con el propósito de reconocer en las tarifas, los cambios en los precios de los combustibles, salarios del personal técnico operativo, insumos de mantenimiento y gastos administrativos. El modelo se aplicará semestralmente, iniciando el proceso el primer día hábil de enero y julio de cada año, para todos los estratos y categorías de ruta, cuyos titulares cumplan con la normativa vigente.

Regulación de la calidad

La ARESEP realiza inspecciones para verificar el trazado de las rutas de autobús, a través de equipo de posicionamiento global (GPS). De esta manera, se fiscaliza el kilometraje y el trayecto real de cada ruta; lo que constituye un insumo para los procesos de fijación de tarifas.

Se realizaron 25 mediciones con GPS y tres informes de calidad tendientes a verificar el cumplimiento de las condiciones de operación (utilización de la flota, recorrido efectuado, horarios y tarifas autorizadas). Las rutas analizadas fueron:

Cuadro 2.32
Empresas de autobús inspeccionadas por ARESEP

Ruta	Empresa	Informe
218	Transportes MCA de Ciudad Quesada S.A.	Medición y croquis (GPS)
16	Transportes Guillial S.A.	Medición y croquis (GPS)
210	Inversiones HRC S.A.	Medición y croquis (GPS)
285	Coopatrac R.L.	Clasificación por tipo de unidad
438	German Ruiz Rodríguez	Medición y croquis (GPS)
257	Transportes Cubero Bonilla de Cirrí Ltda.	Medición y croquis (GPS)
63	Autotransportes Cesmag S.A.	Medición y croquis (GPS)
406	Empresarios Guapileños S.A.	Medición y croquis (GPS)
341	Transportes Madriz Navarro	Medición y croquis (GPS)
410-411	Autotransportes Gijosa Ltda.	Medición y croquis (GPS)
142	Autobuses Unidos de Coronado	Medición y croquis (GPS)
611	Gafeso S.A.	Prestación de servicio no autorizado
683	Hermanos Moxglam S.A.	Prestación de servicio no autorizado
607-607 SD	Vargas Rojas S.A.	Prestación de servicio no autorizado
631	Transportes Cóbano S.A.	Cobro de tarifas no autorizadas y cumplimiento de horarios
554-583	Luis Angel Vargas Sequeira	Medición y croquis (GPS)
318	Eladio Edwin Abarca Calvo	Medición y croquis (GPS)
327	Transportes Ramírez y Calderón S.A.	Medición y croquis (GPS)
290	Baudilio Pérez Brenes	Medición y croquis (GPS)
80-84-85-86	Lared Ltda.	Medición y croquis (GPS)
645	Buenos Aires-Potrero Grande	Medición y croquis (GPS)
683	Buenos Aires-Santa Marta-San Rafael-Santa Rosa	Medición y croquis (GPS)
546	William Campos Lipi	Medición y croquis (GPS)
1263	Virgilio Delgado Salazar	Medición y croquis (GPS)
238	Transporte Murillo Navarro S.R.L.	Medición y croquis (GPS)
58	Cenbus S.A.	Medición y croquis (GPS)
434	Autobuses DAO Heredia-San Rafael y viceversa S.A.	Medición y croquis (GPS)
610	Transportes Blanco S.A.	Medición y croquis (GPS)
638	Rodrigo Lara González y Transgolfo S.A.	Medición y croquis (GPS)

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Las mediciones de las rutas son incorporados en los expedientes de Requisitos de Admisibilidad (RA) para los trámites tarifarios; los demás informes sobre supuestos incumplimientos en las condiciones de operación sirven de base, en caso de demostrar la falta, para la apertura de procedimientos administrativos contra las empresas.

Servicio de Taxi

Aspectos tarifarios

El servicio de taxi recibió dos ajustes extraordinarios, tanto a la flota roja de operación regular, como a los

que se ubican en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. La metodología vigente establece que se actualicen las variables de tipo de cambio, salario y combustibles en febrero y agosto de cada año.

En abril se fijó un incremento del 3,35% para las bases de operación regular y del 2,85% para la base especial (resoluciones 415-RCR-2011 y 416-RCR-2011). Cinco meses después, en setiembre, se reconoció un incremento del 2,94% en las tarifas de las bases de operación regular (Cuadro 2.33) y del 3,17% para las unidades que operan en la base especial por medio de la resolución 633-RCR-201 (Cuadro 2.34).

Cuadro 2.33
Tarifas de taxi fijadas en 2011 y variación respecto al 2010, en colones

TIPO DE TAXI	TARIFAS	TARIFAS	Variación
	2010	2011	%
TAXI SEDÁN			
Tarifa banderazo	530	570	7,55%
Tarifa variable	530	570	7,55%
Tarifa por espera	2.980,00	3.145,00	5,54%
Tarifa por demora	5.300,00	5.700,00	7,55%
TAXI ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD			
Tarifa banderazo	530	570	7,55%
Tarifa variable	535	575	7,48%
Tarifa por espera	3.005,00	3.170,00	5,49%
Tarifa por demora	5.350,00	5.750,00	7,48%
TAXI RURAL			
Tarifa banderazo	530	570	7,55%
Tarifa variable	690	730	5,80%
Tarifa por espera	3.430,00	3.595,00	4,81%
Tarifa por demora	6.900,00	7.300,00	5,80%

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

Las tarifas fijadas para taxis del aeropuerto, se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.34
Tarifas de taxi aeropuerto, fijadas en 2011 y variación respecto al 2010, en colones

TIPO DE TAXI	2010	2011	Variación %
TAXI SEDAN			
Tarifa banderazo	785,00	835,00	6,37%
Tarifa variable	675,00	720,00	6,67%
Tarifa por espera	3130,00	3295,00	5,27%
Tarifa por demora	6750,00	7200,00	6,67%
TAXI MICROBÚS			
Tarifa banderazo	785,00	835,00	6,37%
Tarifa variable	785,00	835,00	6,37%
Tarifa por espera	3650,00	3830,00	4,93%
Tarifa por demora	7850,00	8350,00	6,37%

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).

La Autoridad Reguladora exige el uso del taxímetro y sin excepción se cobra al cliente lo que marca dicho dispositivo, independientemente de:

- La hora del servicio (día o noche)
- Las condiciones del camino –buenas o malas–
- El recorrido –corto o largo–
- Del origen o del destino del servicio –hoteles u otros–
- De la naturaleza del día –hábil o inhábil– (feriado)
- De la nacionalidad del usuario –costarricense o extranjero–
- De cualquier otra circunstancia

El valor del peaje no se incluye como un costo dentro de la tarifa del servicio de taxi, por lo que el usuario deberá pagarlo en forma adicional, siempre que el pasajero esté a bordo del vehículo.

Regulación de la calidad

Se realizaron inspecciones técnicas con el fin de comprobar la utilización del taxímetro, y al verificar que algunos operadores no lo usaban, se inició la apertura de procedimientos administrativos (OT-99-2011, OT-100-2011 y OT-101-2011).

Mediante la resolución RRG-10289-2009, del 3 de diciembre de 2009, se revocó la concesión a la Taxis Unidos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría por no utilizar el taxímetro. En el 2010 esa empresa demandó a la ARESEP en un contencioso administrativo y el 25 de febrero de 2011, el juzgado la declaró sin lugar y ordenó mantener la medida cautelar hasta la firmeza de la sentencia. Ese proceso aún está en trámite.

Transporte por Ferrocarril

Aspectos tarifarios

ARESEP aprobó, en la resolución 384-RCR-2011 del 29 de enero de 2011, las tarifas de ¢330 para el nuevo trayecto entre San Antonio de Belén y San José y se actualizaron los precios para los otros fraccionamientos. Además, se ordenó la exoneración total del pasaje para los adultos mayores que utilicen este medio de transporte público.

En el cuadro 2.35 se desglosan los precios vigentes para cada recorrido del tren metropolitano:

Cuadro 2.35
Tarifas de ferrocarril de pasajeros

Descripción	Tarifa anterior (2010)		Tarifa vigente (2011)	
	Regular	Adulto Mayor	Regular	Adulto Mayor
TREN URBANO CURRIDABAT - SAN PEDRO – PAVAS				
Estación del Pacífico - Universidad Latina - Indoor Club	200	NA	220	0
Estación del Pacífico – Metrópoli III	200	NA	220	0
Indoor Club- Universidad Latina – Metrópoli III	400	NA	440	0
TREN INTERURBANO SAN JOSÉ – HEREDIA Y VICEVERSA				
Universidad Latina - Heredia	NA	NA	420	0
Estación del Atlántico-Heredia	350	NA	380	0
TREN URBANO SAN JOSÉ – SAN ANTONIO DE BELÉN Y VICEVERSA				
San Antonio Belén- San José	NA	NA	330	0

NA: No Aplica

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).

En estos estudios se actualizan las variables de tipo de cambio, salarios, combustibles, canon de ARESEP, póliza del INS y se reconoce un factor de desarrollo para el INCOFER.

Adicionalmente, el INCOFER alquila vagones durante los sábados y domingos a una empresa, para realizar los “paseítos de fin de semana”, cuyos recorridos aprovechan la infraestructura ferroviaria hasta Orotina.

El transporte de carga por ferrocarril se emplea en la zona Atlántica para el transporte de banano, piedra y acero, en los sectores de Bananito, River y Monteverde. En el Pacífico se utiliza la red para transporte de hierro, piedra y turismo. El cuadro 2.36 muestra los usos y tarifas del servicio de carga:

Cuadro 2.36
Tarifas de ferrocarril carga y turismo

ZONA DEL ATLANTICO			
Servicio	Tarifa mínima	Tarifa máxima	
Transporte de banano	\$4,32 / ton	\$10,33 / ton	
Transporte de pasajeros con objetivo turístico	\$182,00 / vagón	\$426,00 / vagón	
ZONA DEL PACIFICO			
Servicio	Tarifa mínima		Tarifa máxima
Transporte de hierro	\$5,99 / ton		\$11,74 / ton
Transporte de agregados de piedra	\$4,38 / m3		\$9,16 / m3
Transporte de pasajeros con objetivo turístico	\$182,00 / vagón		\$426,00 / vagón

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).

En el cuadro 2.37 se observan datos sobre la cantidad transportada en el servicio de tren:

Cuadro 2.37
Estadísticas operativas del ferrocarril de carga y de pasajeros
(octubre 2011)

Zona	Servicio	Cantidad
	Transporte Carga Banano	75.846,62 Ton
Atlántico	Transporte Carga Acero	125.939,44 Ton
	Transporte pasajeros Turismo	10.550 pasajeros
	Transporte Pasajeros Tren Urbano (San Pedro – Pavas)	677.151 pasajeros
Pacífico	Transporte Pasajeros Tren Urbano (San José – Heredia)	979.960 pasajeros
	Transporte Pasajeros Turismo	6.700 pasajeros

Fuente: Gerencia de Operaciones, INCOFER.

2.3.2. Transporte Marítimo

Datos generales

Costa Rica tiene puertos en el océano Pacífico (Puntarenas, Caldera, Golfito) y en el Atlántico (Moín y Limón). Los puertos del Atlántico son administrados por la Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA) donde se moviliza el 75% de la carga total del país.

El gobierno otorgó la concesión de una terminal en Limón a la empresa APM Terminals BV, la cual tendría mayor capacidad de atraque y ofrecería servicios para barcos de mayor capacidad. Sin embargo, el proceso fue impugnado ante el Tribunal Contencioso Administrativo y se está a la espera de su resolución.

En el Pacífico opera el Puerto Caldera, el cual fue dado en concesión al consorcio extranjero Sociedad Portuaria de Caldera (SPC) y a la Concesionaria SAAM Costa Rica S.A., mientras que los Puertos de Golfito y Quepos, son controlados por el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP).

El servicio de cabotaje es una actividad regulada, que se emplea principalmente en el traslado de pasajeros hacia islas habitables y zonas turísticas. En el Golfo de Nicoya funcionan dos servicios de cabotaje por medio de Ferry, otras pequeñas empresas operan en Nicoya, Tortuguero (Limón) y en la Zona Sur del país (Golfito, Drake).

En el cuadro 2.38 se informa sobre la carga y cantidad de pasajeros movilizados en los servicios marítimos:

Cuadro 2.38
Datos sobre carga movilizada por los diferentes operadores de los servicios portuarios y pasajeros movilizados en el servicio de cabotaje

Sector	Cantidad de empresas	Demanda anual
JAPDEVA	1	9 995 560 TM
INCOP	1	4 174 630,48 T
Estiba	8	7 729 271 TM
Ferry (1)	2	1 231 914 pasajeros
Cabotaje (2)	6	252 625 pasajeros

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) con datos de los operadores de los servicios marítimos regulados.

1. Proyección para el año 2011. / 2. Valor estimado.

A continuación se describe la regulación tarifaria y de calidad en los puertos del país:

Aspectos tarifarios

Complejo Portuario de Limón - Moín

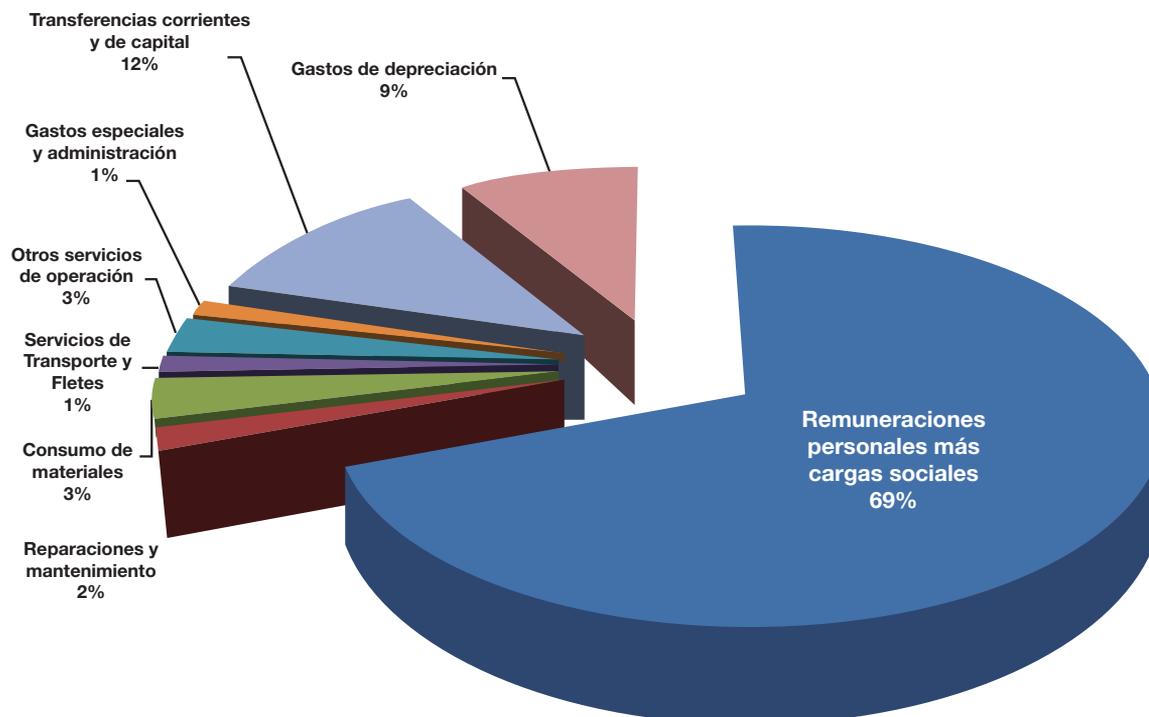
JAPDEVA presentó una solicitud de aumento del 21% en las tarifas, sin embargo, la ARESEP la rechazó en vista de que no aportaron información suficiente para justificar el ajuste. Mostró un incremento excesivo en los gastos por remuneraciones salariales, desarrollo regional, depreciación y otros rubros, sin tener las pruebas fehacientes de los motivos que las generaron.

No obstante, para la ARESEP es claro que JAPDEVA requiere de una actualización de las tarifas, en

vista que la última fijación se dio en el 2003, y este puerto ha venido perdiendo competitividad en la región latinoamericana. JAPDEVA presenta pérdidas por ¢6 202 millones, debido al aumento en los gastos, sin que los ingresos tuvieran un comportamiento similar, situación que al cierre del 2011 la ARESEP se propuso subsanar mediante una fijación de oficio en la que se solicitó de nuevo a JAPDEVA información depurada y debidamente justificada.

Previo a evaluar el crecimiento de los costos operativos, se presenta un gráfico donde se puede observar la estructura de costos operativos que presenta JAPDEVA, en el año 2011, y el peso relativo que tiene cada uno de esos costos con respecto al total, de acuerdo con los Estados Financieros.

Gráfico 2.4
Estructura de costos operativos de JAPDEVA
2011



Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Los costos operativos de mayor peso en la estructura de costos que presenta JAPDEVA son: remuneraciones al personal más las cargas sociales y fondo de ahorro con un 69%, las Transferencias corrientes y de capital representan un 12%, el Gasto por depreciación tiene un 9%. Dichos gastos en conjunto constituyen el 90% del total de los gastos operativos.

Dada esa situación, se hizo la apertura de un estudio tarifario de oficio en el que la ARESEP plantea un ajuste ponderado del 10,3% en las tarifas de JAPDEVA, generando un incremento en los ingresos del 19,59%. La audiencia pública para exponer la propuesta tarifaria está programada para el 6 de febrero de 2012.

La propuesta tarifaria se presenta a continuación:

Cuadro 2.39
Propuesta pliego tarifario para Japdeva

DESCRIPCION TARIFA	UNIDAD DE MEDIDA	TARIFA VIGENTE	TARIFA PROPUESTA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ATENCION NAVE PUERTO FIJO MÁS 300 TRB	und	636,79	636,79	-	0%
ATENCION NAVE PUERTO FIJO HASTA 300 TRB	und	110,75	110,75	-	0%
ATENCION NAVE PUERTO VARIABLE	trb	0,14	0,14	-	0%
ATENCION NAVES DE PASAJEROS	und	5.864	5.864,07	-	0%
ESTADIAS NAVES	meh	1,27	1,27	-	0%
ESTADIAS EN RADA PORTUARIA	buque	127,36	127,36	-	0%
SUMISTRO DE AGUA POTABLE	tons	4,00	4,00	-	0%
SERVICIO DE LANCHA	viaje	33,47	47,53	14,06	42%
REMOLCAJE CON 1	trb	0,18	0,27	0,09	47%
REMOLCAJE CON 2	trb	0,36	0,53	0,17	47%
REMOLCAJE CON 3	trb	0,54	0,80	0,26	47%
REMOLCAJE COSTADO BUQUE	hr/frac	1.666,61	1.666,61	-	0%
REMOLCAJE FUERA DE RADA	hr/frac	1.666,61	1.666,61	-	0%
MUELLEJE CARGA GENERAL	tons	0,87	0,92	0,05	6%
MUELLEJE CHASIS	und	1,75	1,84	0,09	5%
MUELLEJE TARA CNT. FURG.	und	3,50	3,69		5%

MUELLAJE VEHICULOS MENOS	und	3,50	3,69	0,19	5%
MUELLAJE MAQ. Y VEHIC MAS	und	17,48	18,44	0,96	6%
MUELLAJE RECOPE	trb	-	0,13	N.A	N.A
E.MUELLAJE CARGA GENERAL	tons	0,87	0,92	0,05	6%
E.MUELLAJE CHASIS	und	1,75	1,84	0,09	5%
E.MUELLAJE TARA CNT. FURG.	und	3,50	3,69	0,19	5%
E.MUELLAJE VEHICULOS MENOS	und	3,50	3,69	0,19	5%
E.MUELLAJE MAQ. Y VEHIC MAS	und	17,48	18,44	0,96	6%
E. MUELLAJE BANANO	tons	0,87	0,92	0,05	6%
USO INSTAL.CIAS ESTIBADORAS	tons	0,16	0,16	-	0%
ESTACIONAMIENTO CONT.Y.FUG.	und	10,79	10,79	-	0%
GRUA PUENTE	hr/frac	883,83	1.067,91	184,08	21%
MONTACARGA DE 2 A 3.4 TON	hr/frac	15,45	15,45	-	0%
MONTACARGAS DE 3.5 A 9.9	hr/frac	30,77	30,77	-	0%
MONTACARGAS DE 10 TONS EN	hr/frac	49,45	49,45	-	0%
MONTACARGAS DE 2 A 3.4 TO	tons/dia	0,77	0,77	-	0%
MONTACARGAS DE 3.5 A 9.9	tons/dia	0,62	0,62	-	0%
MONTACARGAS DE 10 TONS. EN ADEL.	tons/dia	0,69	0,69	-	0%
DEMORA CIA NAVIERA	meh/frac	0,48	0,48	-	0%
DEMORA CIA ESTIBADORA	meh/frac	0,48	1,19	0,71	148%
DEMORA GRUA PUENTE	hr/frac	500,00	500,00	-	0%
CARGA RFM EN CONTENEDOR	und	100,00	100,00	-	0%
CARGA RFM POR TONELADA	tons	5,00	5,00	-	0%
CANON POR ALQUILER DE AREAS	m ² /mes	5,17	5,17	-	0%

APERTURA BODEGAS Y PATIOS (CHEQ)	hr/frac	17,10	17,10	-	0%
OPERADOR DE MONTACARGA	hr/frac	9,95	9,95	-	0%
ALMACENAJE	tons/dia	5,34	5,34	-	0%
CARGA Y DESCARGA	mov/und	9,50	16,01	6,51	68%
GRUA CONTENEDORES	mov/und	48,20	64,48	16,28	34%
MOV. CONTENEDORES C/CABEZALES	mov/und	16,98	16,98	-	0%
MOV. CONTENEDORES C/CARRIER.	mov/und	18,86	18,86	-	0%
MOV. CONTENEDORES REACH STAKER	mov/und	18,86	18,86	-	0%
RECIBO Y DESPACHO CONTENED.	mov/und	18,86	18,86	-	0%
CONSOLIDACION MERC. PUERT	vehic	16,39	16,39	-	0%
SERV. CONTENEDOR REFRIGERADOS	hr/frac	1,65	1,65	-	0%
PASAJEROS EN TRANSITO	und	2,09	2,09	-	0%
ESTACIONAMIENTO EN RADA PORTUARIA MAS 300 TRB	buque	116,40	116,40	-	0%
ESTACIONAMIENTO EN RADA PORTUARIA HASTA 300 TRB	buque	23,70	23,70	-	0%
DERECHO TRASIEGO PETROLEO Y DERIV.	cam h/20 ton	20,65	23,69	3,04	15%
DERECHO VENTA DE ALIMENTOS A BARCO	cam h/5 ton	5,16	5,92	0,76	15%
DERECHO TRASIEGO EXTRAC. DESHECHOS	cam h/12 ton	12,40	14,21	1,82	15%

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Puerto de Caldera

El Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP) presentó una solicitud tarifaria para los servicios portuarios que se brindan en el Puerto de Puntarenas y en el de Quepos. Las tarifas para

los servicios que se brindan en esos puertos se ajustaron en diciembre de 2011, por lo tanto, el pliego tarifario aprobado se estaría publicando en el diario oficial en el primer trimestre del 2012.

El ajuste tarifario se presenta a continuación:

Cuadro 2.40
Tarifas aprobadas a puertos de Puntarenas y Quepos

SERVICIO	UNIDAD TARIFARIA	TARIFA MÁXIMA US \$	TARIFA MÍNIMA US \$
Ayudas a la navegación	trb	0,13	0,12
Pilotaje	trb	0,04	0,04
Remolcaje	trb	0,28	0,26
Lanchaje	trb	0,04	0,04
Estadía	metro/eslora /hora	0,39	0,36
Amarre y desamarre	trb	0,14	0,13
Limpieza de muelle	tm	0,1	0,09
Carga y descarga			
Carga de exportación			
Mercadería General	tm	7,49	6,97
contenedores llenos	movimiento	62,49	58,14
contenedores vacíos	movimiento	30,9	28,75
Vehículos incluida su transferencia	tm	7,73	7,2
Banano y otras frutas	cajas	0,1	0,09
Carga de importación			
Mercadería general	tm	10,69	9,95
Vehículos incluida su transferencia	tm	7,73	7,2
Hierros y similares incluida la transferencia	tm	4,04	3,76
Graneles	tm	3	2,79
contenedores llenos	movimiento	62,49	58,14
contenedores vacíos	movimiento	30,9	28,75
Banano y otras frutas	cajas	0,1	0,09
Atún	tm	2,32	2,16

Transferencia de mercadería			
Transferencia de exportación			
Mercadería General	tm	1,48	1,38
Carne y productos perecederos al costado del buque	tm	0,27	0,25
contenedores llenos	movimiento	64,24	59,77
Contenedores vacíos	movimiento	33,06	30,76
Transferencia de importación			
Mercadería general	tm	2,12	1,97
Vehículo sin tracción propia	tm	0,9	0,84
contenedores llenos	movimiento	64,24	59,77
Contenedores vacíos	movimiento	33,06	30,76
Muellaje			
Muellaje exportación	tm	0,44	0,41
Muellaje importación	tm	0,56	0,52
Muellaje contenedores llenos	tm	0,49	0,46
Muellaje contenedores vacíos	unidad	1,3	1,21
Muellaje mercadería general en tránsito (Imp.-Exp.)	tm	0,23	0,22
Graneles de importación	tm	0,39	0,36
Graneles de exportación	tm	0,16	0,15
Almacenaje			
Almacenaje de cont. Llenos de 20 pies			
Del día 1 al día 5	contenedor / dia	Libre	Libre
Del día 6 al día 10	contenedor / dia	3,92	3,64
A partir del día 11	contenedor / dia	7,27	6,77
Almacenaje de cont. Llenos de 40 pies			
Del día 1 al día 5	contenedor / dia	Libre	Libre
Del día 6 al día 10	contenedor / dia	7,27	6,76
A partir del día 11	contenedor / dia	13,43	12,5
Almacenaje de cont. vacíos de 20 pies			
Del día 1 al día 5	contenedor / dia	Libre	Libre
Del día 6 al día 10	contenedor / dia	1,68	1,56
A partir del día 11	contenedor / dia	3,92	3,64

Almacenaje de cont. vacíos de 40 pies			
Del día 1 al día 5	contenedor / dia	Libre	Libre
Del día 6 al día 10	contenedor / dia	3,92	3,65
A partir del día 11	contenedor / dia	7,27	6,76
Almacenaje de tolvas, almejas y equipo portuario vario	unidad diaria	1,15	1,07
Almacenaje de mercaderías (Carga general)	tm / d / cif	0,14	0,13
Reestiba de carga a bordo o en el muelle	tm	11,69	10,87
Alquiler de maquinaria y equipo			
Montacargas			
Hasta 4 Toneladas	hora o fraccion	14,13	13,15
De 4,1 hasta 6 Toneladas	hora o fraccion	17,51	16,29
De 6,1 hasta 10 Toneladas	hora o fraccion	27,36	25,45
De 10,1 hasta 20 Toneladas	hora o fraccion	44,22	41,14
De 20,1 hasta 30 Tonelas	hora o fraccion	81	75,36
De 30,1 hasta 40 Toneladas	hora o fraccion	111,93	104,14
De más de 40 Toneladas	hora o fraccion	158,99	147,92
Spreader o eslingas de 20 pies	movimiento	1,08	1,01
Spreader o eslingas de 40 pies	movimiento	1,87	1,74
Tractores	hora o fraccion	21,39	19,9
Carretas de 10 Toneladas	hora o fraccion	1	1
Carretas de 25 a 30 Toneladas	hora o fraccion	4,99	4,64
Paletas/ tarimas	dia o fraccion	0,21	0,2
Alquiler de remolcadores	hora o fraccion	166,15	154,59
Alquiler de Lancha	hora o fraccion	42,93	39,94
Alquiler de grúa móvil	hora o fraccion	818,51	761,54
Alquiler de grúa móvil	movimiento	49,95	46,48
Alquiler de Bobcat	hora o fraccion	57,75	53,73
Servicio a contenedores refrigerados	unidad / hora	0,6	0,56
Suministro de agua potable	tm	2,58	2,4
Recepción y despacho	tm		
Mercadería general	tm	3,09	2,87
Ingreso Recep. y desp. hierro y vehículos	tm	0,44	0,41
Ingreso Recep. y desp. Contenedores	contenedor	13,66	12,71

Transferencia de contenedores en patios	movimiento	51,23	47,66
Movimiento de contenedores en patios o muelles	movimiento	4,36	4,05
Demoras	cuadrilla / hora	18,71	17,41
Falso flete	evento	494,19	459,81
Ingreso de vehículos a zona portuaria	vehiculo	0,51	0,47
Pesaje de vehículos – Báscula	vehiculo	0,25	0,23
Embarque y desembarque de pasajeros	pasajero	4,99	4,64
Atención de pasajeros en tránsito	pasajero	3,12	2,9
Consolidación y desconsolidación	tm	4,96	4,61
Atención de embarcaciones de pasajeros			
Embarcaciones menores de 13.000 TRB	hora o fraccion	374,55	348,48
Embarcaciones mayores de 13.000 TRB	hora o fraccion	506,8	471,53
Fondeo de embarcaciones			
Embarcaciones menores a 3.000 TRB	hora o fraccion	0,11	0,1
Embarcaciones mayores a 3.000 TRB y menores de 13.000 TRB	hora o fraccion	62,5	58,15
Embarcaciones mayores de 13.000 TRB	hora o fraccion	80	74,43
Personal de refuerzo	hora / hombre	9	8,38
Servicios adicionales en Golfito			
Alquileres			
Arrendamiento de patios	m2/mes	0,07	0,06
Alquiler de bodegas	m2/día	0,69	0,64
Alquiler de oficinas	m2/día	0,8	0,74
Cánones			
Por estiba	tm	0,5	0,04
Por trasiego de agua potable	tm	3,16	2,94
Por trasiego de combustible	tm	1,51	1,4
Servicio de dique seco			
Permanencia embarcación extranjera	hora	11,67	10,85
Permanencia embarcación de recreo nacional	hora	9,27	8,62
Permanencia embarcación de pesca nacional	hora	4,66	4,33
Servicio eléctrico	kw / hora	0,97	0,9

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Servicio de Cabotaje

El MOPT es el órgano competente en la regulación y fiscalización del transporte de vehículos y mercancías en los servicios de cabotaje y por vías de navegación interior; dicha función la ejerce a través de la División Marítima Portuaria (Ley 4786 del 5 de julio de 1971 y sus reformas). Esta División es la dependencia administrativa que se encarga de regular y aprobar las tarifas que se cobran por transbordo de vehículos y carga en las rutas de cabotaje; mientras que a la ARESEP le corresponde fijar las tarifas de pasajeros (Dictamen C-047-98 de la Procuraduría General de la República y el Decreto Ejecutivo N° 29547-MOPT, del 22 marzo del 2001) .

La actividad de cabotaje se brinda por diferentes operadores según se clasifique: en la modalidad ferry la empresa COONATRAMAR, R.L. ofrece el servicio en la ruta Puntarenas-Playa Naranjo y Naviera Tambor, S.A en la ruta Puntarenas-Paquera. El servicio público de cabotaje menor se da a través de lanchas, y los operadores deben tener un permiso que otorga la División Marítima Portuaria.

En el 2011, las tarifas de cabotaje no fueron modificadas y se mantienen las mismas del 2010. En el siguiente cuadro se enuncian las tarifas vigentes:

Cuadro 2.41
Tarifas de servicios de cabotaje vigentes

Empresa	Tipo de tarifa	Tarifa 2011 (colones)
Costa de Pájaros - Isla Chira y viceversa RRG-7789-2008 del 15 enero 2008	Adulto	2000
	Menor de edad (hasta los 12 años)	205
COONATRAMAR, R. L. RRG-8666-2008 del 22 de julio del 2008.	Adulto	860
	Menor de edad (hasta los 12 años)	515
	Conductor	860
Naviera Tambor, S. A. RRG-8666-2008 del 22 de julio del 2008.	Adulto	810
	Menor de edad (hasta los 12 años)	485
	Conductor	810
Anabella Morales Carpio RRG-8852-2008 del 26 de setiembre del 2008	Adulto	3800
	Menor de edad (hasta los 12 años)	350

Nota: En tarifa actual no hay distinción por temporada

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).

Regulación de la calidad

Durante el año 2011 se realizaron inspecciones de campo en Puntarenas para valorar la calidad del servicio de cabotaje. Como resultado de estas inspecciones se estableció la apertura de expedientes y valoración inicial de procesos sancionatorios contra prestadores de servicio de cabotaje no autorizado, específicamente en el trayecto Isla Chira-Puntarenas (OT-106-2011 y OT-88-2011).

2.3.3. Transporte Aéreo

Datos generales

El sistema aéreo costarricense está integrado por cuatro aeropuertos internacionales (Juan Santamaría en Alajuela, Daniel Oduber en Liberia, Tobías Bolaños en San José y Limón), 26 aeropuertos para vuelos internos y siete aeropuertos privados (con tráfico regular de pasajeros).

El aeropuerto internacional Juan Santamaría (AIJS) es operado por una concesionaria privada denominada Aeris Holding Costa Rica y el Daniel Oduber (AIDO) por la empresa Sociedad Concesionaria Coriport S.A. Los demás aeropuertos son administrados por el CETAC.

Los servicios regulados en los aeropuertos son lo que se brindan a las aeronaves:

- Aproximación
- Aterrizaje
- Derechos de iluminación, puentes de abordaje y buses
- Infraestructura del campo aéreo
- Estacionamiento de aeronaves
- Carga
- Concesiones de Servicios Aeronáuticos
- Cualquier otro servicio que la Autoridad Reguladora determine.

Regulación económica

Aeropuertos internacionales

En el 2011 se revisaron las tarifas del sistema aeronáutico. Dada la situación financiera del CETAC, el AIJS recibió un incremento del 9,59% en sus tarifas, por medio de la resolución 615-RCR-2011.

El pliego tarifario para el AIJS es el siguiente:

Cuadro 2.42
Tarifas de los servicios aeronáuticos en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (en US\$), 2010-2011

Categoría Tarifaria	Unidad de Medida	Periodicidad de Cobro	Tarifas 2011-2012
1.1 Tarifas de Aterrizaje			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,1345
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,2689
Aeronaves comerciales	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,2689
Aeronaves de carga	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,2689
1.2 Tarifas de Aproximación			
Aviación general menos de 12,500 kg	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,3102
Aeronaves comerciales o generales internacionales menos de 12,500 kg.	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,3102

Aeronaves comerciales de 12,500 kg. a menos de 60,000 kg.	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,6153
Aeronaves comerciales de 60,000 kg. a menos de 90,000 kg.	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$1,1634
Aeronaves comerciales de 90,000 kg en adelante.	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$2,2699
Helicópteros menos de 12,500 kg.	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,3102
Helicópteros de 12,500 kg en adelante.	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,6153
1.3 Derechos de Iluminación, Puentes de Abordaje y Buses			
Iluminación	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,0258
Puentes de abordaje	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,9424
Autobuses de abordaje	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$0,4864
1.4 Tarifa de Infraestructura del Campo Aéreo			
Construcción y mejoras de pista y rampa	1000 Kg	P/ aterrizaje	\$3,8186
1.5 Tarifas de Estacionamiento de Aeronaves			
Menos de 90 minutos	1000 Kg	P/ estacionamiento	libre
Entre 91 y 180 minutos	1000 Kg	P/ estacionamiento	\$0,5390
Entre 181 y 360 minutos	1000 Kg	P/ estacionamiento	\$1,0780
Entre 361 y 480 minutos	1000 Kg	P/ estacionamiento	\$2,6950
Días completos (de 481 minutos en adelante)	1000 Kg	P/ estacionamiento	\$6,7376
1.6 Tarifa de Carga			
Uso de la terminal	1 Kg	Mensual	\$0,0061
1.7 Concesionarias servicios aeronáuticos			
Tarifa de distribución de combustible	Litro	Mensual	\$0,0051

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Aeródromos regionales

Los aeródromos regionales recibieron ajustes que fluctúan entre un 160,84% y un 324,69%; dado que tenían entre 16 y 20 años sin ningún tipo de actualización, lo que evidenciaba un marcado rezago con respecto a los demás aeropuertos.

En la resolución 620-RCR-2011 se aprobaron las tarifas que se detallan seguidamente:

Cuadro 2.43
Tarifas de los servicios aeronáuticos en el Aeropuerto Internacional
Juan Santamaría (en US\$), 2010-2011
Período 2011-2012

Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós

Categoría Tarifaria	Unidad de Medida	Periodicidad de Cobro	Tarifas Dólares
1.1 Tarifas de Aterrizaje			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,68
Helicópteros	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,68
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	3,36
1.2 Tarifas de Aproximación			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,58
Helicópteros	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,58
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	3,16
1.5 Tarifas de Estacionamiento de Aeronaves			
Menos de 90 minutos	1 hora	P/ estacionamiento	Libre
+91 minutos	1 hora	P/ estacionamiento	4,82
Días completos Pernocta desp. 6 pm a 6 am	1 hora	P/ estacionamiento	2,41

Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños

Categoría Tarifaria	Unidad de Medida	Periodicidad de Cobro	Tarifas Dólares
1.1 Tarifas de Aterrizaje			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,68
Helicópteros	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,68
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	3,36
1.2 Tarifas de Aproximación			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	0,98
Helicópteros	1000 Kg	P/ aterrizaje	0,98
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,95
1.5 Tarifas de Estacionamiento de Aeronaves			
Menos de 90 minutos	1 hora	P/ estacionamiento	Libre
+91 minutos	1 hora	P/ estacionamiento	6,30
Días completos Pernocta desp 6pm a 6 am	1 hora	P/ estacionamiento	3,15

Aeropuerto Internacional de Limón

Categoría Tarifaria	Unidad de Medida	Periodicidad de Cobro	Tarifas Dólares
1.1 Tarifas de Aterrizaje			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,68
Helicópteros	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,68
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	3,36
1.2 Tarifas de Aproximación			
Aeronaves aviación general y agrícola (vuelos locales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	0,98
Helicópteros	1000 Kg	P/ aterrizaje	0,98
Aeronaves aviación general (vuelos internacionales)	1000 Kg	P/ aterrizaje	1,95
1.5 Tarifas de Estacionamiento de Aeronaves			
Menos de 90 minutos	1 hora	P/ estacionamiento	Libre
+91 minutos	1 hora	P/ estacionamiento	6,30
Días completos Pernocta desp 6pm a 6 am	1 hora	P/ estacionamiento	3,15

Fuente: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Nueva metodología de servicios aeroportuarios

La empresa Advanced Logistics Group finalizó en el 2010 el diagnóstico para elaborar el modelo de regulación sectorial de los servicios aeroportuarios, sin embargo, no cumplió con los demás requerimientos de la licitación.

2.3.4 Otros servicios de transporte

Concesión de obra pública

La concesión de obra pública es un mecanismo mediante el cual el Estado concede el derecho a una empresa privada para realizar una obra de infraestructura y luego cobrar por su uso, durante un periodo determinado. Los costos son asumidos por la empresa y no por el Estado.

En la Ley 7762, Ley General de Concesión de Obras Públicas con Servicios Públicos (del 14 de abril de 1998, publicada en Alcance No.17 del 22 de mayo de 1998) otorgan las siguientes atribuciones a la Autoridad Reguladora:

Consultas sobre estructuras tarifarias y parámetros de ajuste (Artículo 21.2)

- Determinación de los parámetros para la evaluación de la calidad del servicio (Artículo 21.2)
- Establecer los parámetros para fijar los costos de los servicios de fiscalización y control (Artículo 7.3 Reglamento)
- Cobros irregulares de tarifas (Artículo 19.b)
- Denuncias por calidad del servicio (Artículo 19.b)
- Resolver discrepancias sobre resultados de metodologías de revisión tarifaria (Artículo 41.4)

La ARESEP no fija tarifas, ni define la estructura tarifaria que se aplicará en cada proyecto concesionado, sino que hace una revisión previa del contrato de concesión y emite criterios que son vinculantes.

A la ARESEP le corresponde la atención de denuncias por el cobro de tarifas, como son las consultas sobre el peaje en la Concesión de la ruta San José – Caldera, así como la participación en procesos judiciales.

En el año 2011, se emitió criterio técnico sobre el proceso de concesión de obra pública de la nueva Terminal de Contenedores de Moín (TCM), en relación con la demanda interpuesta por la Cámara Nacional de Bananeros contra la Autoridad Reguladora ante el Tribunal Contencioso Administrativo (oficios 655-DITRA-2011, 780-DITRA-2011 y 821-DITRA-2011).

Revisión Técnica Vehicular

La ARESEP asumió la fijación de tarifas para la revisión técnica vehicular a partir de la reforma a la Ley de Tránsito por vías terrestres, publicada en diciembre del 2008. La Procuraduría General de la República (PGR) aclaró que la ARESEP fija las tarifas y el MOPT debe pagar el costo de los servicios de regulación económica a la ARESEP.

La empresa que realiza la revisión técnica vehicular es el consorcio español RITEVE S y C, S.A., al que se le vence el contrato en julio del 2012. El 14 de noviembre la empresa solicitó revisión de sus tarifas, sin embargo, se le rechazó en enero del 2012 por carecer de metodología de aplicación que debe emitir el COSEVI.

De enero a julio del 2011 se colaboró con el COSEVI en el modelo de sectorización, como

insumo para el cartel de licitación de la revisión técnica vehicular y el canon a cobrar por este servicio. ARESEP elaboró un modelo económico para esta actividad, y en el 2012 se procedería a un estudio para su validación.

Correo postal

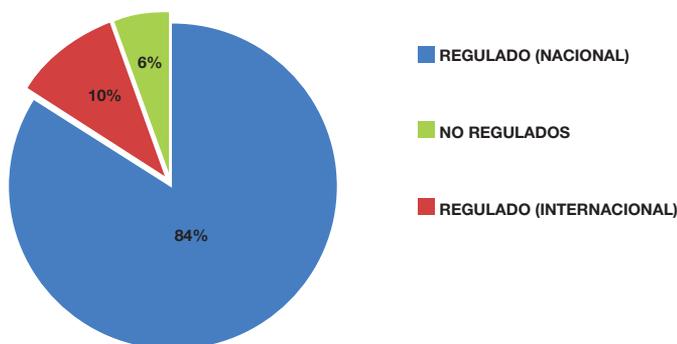
Datos generales

El servicio regulado por ARESEP es el correo postal social, menor a 2kg. La empresa Correos de Costa Rica S.A. (CCR) es la que lo brinda y dispone de 123 sucursales en todo el país, once centros de distribución, un centro de tratamiento postal, una oficina en la Dirección General de Migración y Extranjería; y una rampa de recepción de correspondencia internacional en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

La imposición de las cartas se hace a través de ventanilla o de buzón, en cualquiera de las sucursales. El volumen mayor de tráfico se da en la Agencia Postal de Zapote y en la Agencia del Correo Central (San José).

Los envíos dentro del país provocan el mayor tráfico de correspondencia (ver Gráfico 2.39).

Gráfico 2.5
Distribución porcentual de volúmenes de correo según destino nacional, internacional y servicios no regulados (2010)



Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Ajuste tarifario

CCR planteó una revisión de las tarifas, dado que desde el 2009 no recibían una actualización.

ARESEP aprobó nuevas tarifas en enero del 2012. El detalle se observa en los siguientes cuadros:

Cuadro 2.44
Correo Nacional

Escalón de peso (gramos)	Tarifa 2009	Tarifa 2012	Variación %
0 a 20	225	275	22,2%
21 a 100	340	395	16,2%
101 a 250	520	595	14,4%
251 a 500	935	1050	12,3%
501 a 1000	1.415	1.580	11,7%
Kilogramo adicional	1.260	1.410	11,9%

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Cuadro 2.45
Tarifa del correo internacional prioritario, por cliente y por cantidad de envíos

Destino	Escalón de peso (gramos)	Tarifa 2009	Tarifa 2012	Variación %
América Central	De 0 a 20	330	365	10,6%
Norte, Sur América Y Antillas		350	385	10,0%
Europa		395	435	10,1%
Asia, África, Oceanía		495	545	10,1%
América Central	De 21 a 50	405	445	9,9%
Norte, Sur América Y Antillas		485	530	9,3%
Europa		665	730	9,8%
Asia, África, Oceanía		850	935	10,0%
América Central	De 51 a 100	675	745	10,4%
Norte, Sur América Y Antillas		850	935	10,0%
Europa		1.285	1.410	9,7%
Asia, África, Oceanía		1.655	1.820	10,0%
América Central	Cada 100 adicionales	640	700	9,4%
Norte, Sur América Y Antillas		775	845	9,0%
Europa		1.190	1.310	10,1%
Asia, África, Oceanía		1.555	1.710	10,0%
América Central	Tarjetas Postales	250	275	10,0%
Norte, Sur América Y Antillas		280	315	12,5%
Europa		340	375	10,3%
Asia, África, Oceanía		405	445	9,9%

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

Regulación de la calidad

En este servicio se utiliza como medio de control de la calidad el Correo Testigo. Mediante esta prueba se corrobora la cantidad de días que tarda la correspondencia en llegar a su destino.

En el 2009 el promedio nacional fue de 2,46 días, mientras que en el 2011 registró de 2,6 días; lo cual implica un aumento en los tiempos de entrega. No obstante, los indicadores están dentro de la meta planificada.



Superintendencia de Telecomunicaciones

La Superintendencia de Telecomunicaciones es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Generalidades

Corresponde a SUTEL regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello se rige por disposiciones legales, reglamentarias, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009- 2014 y las políticas sectoriales dictadas para tal fin.

La ley establece taxativamente las funciones que corresponde desarrollar al regulador en el marco de la apertura y en un mercado en competencia de las telecomunicaciones. Si entendemos que la explotación y uso de las redes de telecomunicaciones tienen como fin último el acceso de servicios de telecomunicaciones al usuario final, es fundamental garantizar y proteger sus derechos, sobre la base de este principio corresponde a la Superintendencia fijar reglas claras, transparentes y dar trato igual para todos los operadores en el mercado de las telecomunicaciones, sin generar distorsiones.

Para cumplir con esta obligación es imperativo aplicar principios de transparencia e independencia de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, según las siguientes obligaciones establecidas por Ley:

- I. Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones en concordancia con el PNDT, la LGT, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.
- II. Administrar el FONATEL y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal.
- III. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
- IV. Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
- V. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- VII. Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación

de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.

VIII. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.

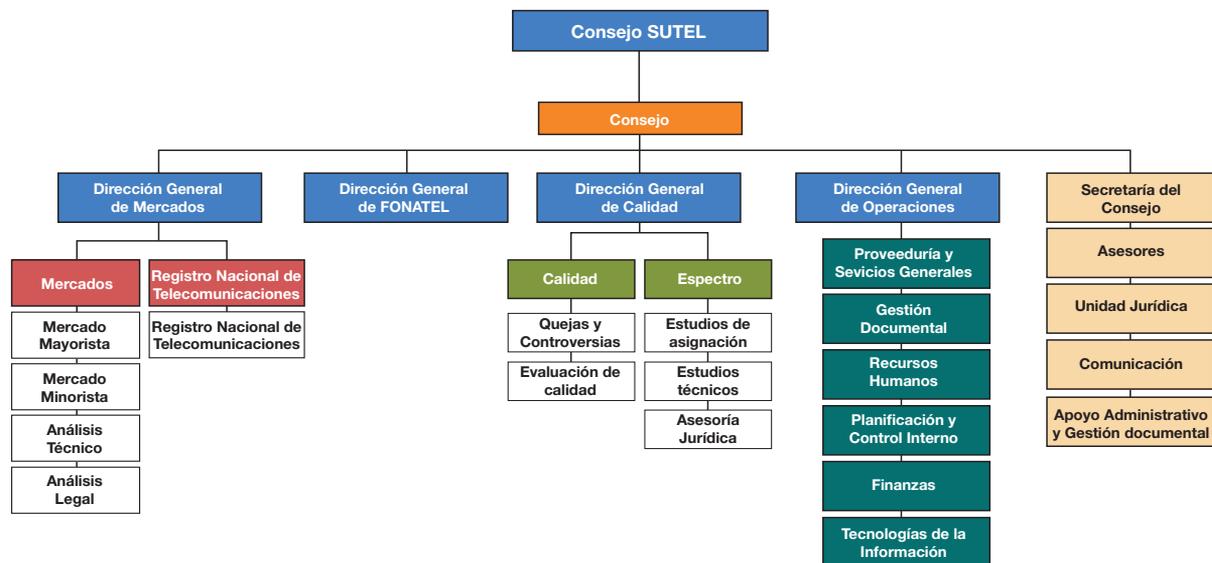
IX. Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.

X. Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

XI. Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones”

La SUTEL está organizada funcionalmente en las siguientes áreas

**Gráfico N° 1
Organigrama de SUTEL**



La Superintendencia de Telecomunicaciones está a cargo de un Consejo integrado por:

Ing. Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta 2011

Dr. Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez

Ing. George Miley Rojas

Ing. Walther Herrera Cantillo (Suplente)

La SUTEL está conformada por direcciones generales de Calidad, Mercados, Fonatel y Operaciones.

3.1. Dirección General de Calidad y Espectro

Esta es responsable de ejercer la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio, tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá contar con los servicios que prestan las áreas de apoyo de la Autoridad Reguladora. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que la resolución de quejas requiera. Monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo.

Área de Calidad de Redes

Es responsable de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos e instalaciones. Asimismo debe tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios.

Con la apertura del sector de las telecomunicaciones, se ha incrementado de forma significativa la cantidad de empresas que han sido autorizadas o concesionadas para la prestación de servicios de telecomunicaciones, llegando a ser más de 100, las que ofrecen o se están preparando para ofrecer diversidad de servicios de telecomunicaciones, como telefonía IP, llamadas internacionales, enlaces de datos punto a punto, servicios de acceso a Internet, entre otros. En la siguiente tabla, se muestra el acumulado de la cantidad de operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que han sido autorizados por esta Superintendencia desde el inicio de sus operaciones:

Tabla N° 1
Cantidad de empresas autorizadas desde el 2009*

Año	Acumulado Total de empresas Autorizadas
2009	49
2010	97
2011	107

*Actualizado al 3 de noviembre de 2011

La entrada de nuevos actores ha implicado un aumento significativo de la información que presentan las empresas respecto a los indicadores de calidad según lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Asimismo, se hace necesaria la fiscalización de la calidad brindada por todos estos operadores y proveedores, como la que ofrece el operador incumbente, los OMV (Operador Móvil Virtual) Tuyo y Fullmóvil, así como los nuevos operadores entrantes conocidos por sus marcas comerciales Movistar (Telefónica CR) y Claro (Claro CR).

Se realizaron los siguientes estudios de calidad de servicios a nivel nacional:

260-SUTEL-2011: Informe de calidad de servicios de TDMA a nivel nacional.

499-SUTEL-2011: Informe de calidad de servicios en la red 2G y 3G del ICE a nivel nacional.

876-SUTEL-2011: Informe técnico Congestión de Radiobases de las redes 2G y 3G del ICE.

954-SUTEL-2011: Informe de Calidad telefonía móvil 2G - 3G ICE Escazú.

Evaluación de nuevos operadores de telefonía móvil

La SUTEL de forma trimestral debe evaluar la calidad de todas las redes móviles, con el fin de determinar el estado de calidad de los servicios de telefonía móvil de todos los operadores.

Se solicitó información de los polígonos de cobertura que ofrece cada uno de los nuevos operadores de telefonía móvil (Claro, Telefónica, así como el ICE), con el objetivo de que los mismos indiquen a la SUTEL, cuáles son las zonas donde se brinda cobertura para el acceso a sus servicios, sobre los cuales se realizarán las evaluaciones respectivas.

Este elemento es esencial para el inicio de las evaluaciones de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red de los operadores Telefónica y Claro según lo indicado en el cartel de Licitación Pública No 2010 LI-000001-SUTEL.

Proceso de homologación de terminales móviles y en bandas de uso libre

El proceso de homologación de terminales móviles y de banda libre está fundamentado de conformidad con el artículo 73, inciso m) de la Ley 7593. El proceso de homologación que lleva la SUTEL cumple entre otros con los objetivos de: (i) velar porque los equipos instalados en la redes de telecomunicaciones no causen interferencia o dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, y (ii) velar por la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental.

En el 2010 se homologaron 120 terminales, mientras que en el 2011 se alcanzaron 261.

Cabe destacar que durante este proceso de homologación 54 distintos fabricantes de telefonía móvil han realizado su solicitud de homologación cumpliendo con los requisitos establecidos.

Por su parte para los dispositivos que operan en bandas de uso libre en el 2010 se homologaron 84 y en el 2011 113.

Según la RCS-092-2011 uno de los requisitos para que un terminal se considere como homologado, su identificador (IMEI) debe haber sido reportado a la SUTEL previa activación por parte de algún operador. Al 15 de diciembre de 2011 se registraron 1.735.697 IMEIs homologados en las bases de datos.

Portabilidad Numérica

Mediante la RCS-090-2011 el Consejo estableció la “Definición de un esquema de portabilidad numérica para su utilización en costa rica y aprobación de la incorporación del cargo por portabilidad como un componente de costos en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.” Se dispuso el esquema de portabilidad numérica en el país y se definió como fecha límite a más tardar el mes de diciembre del 2011 para establecer el plazo para la implementación de la portabilidad numérica en el país.

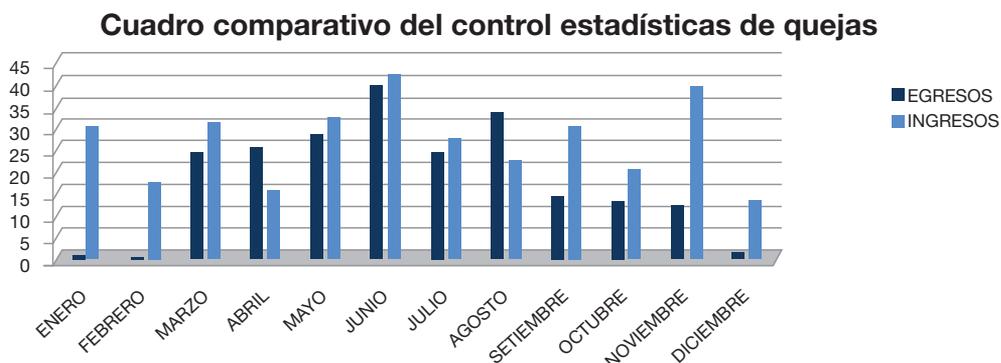
Quejas y Controversias

En relación con el comportamiento de atención de quejas se realizó un estudio de la cantidad de quejas que ingresan y la atención que se les brindó para el año 2011. Dicho comportamiento se muestra en el gráfico N°2.

La queja saliente se refiere a que fue debidamente atendida, donde se buscó una solución conciliatoria o bien se llevó a cabo el procedimiento administrativo correspondiente y se obtuvo una resolución final.

Gráfico N° 2

Atención de reclamaciones, quejas que ingresan y quejas que son atendidas para el 2011



La cantidad de nuevas quejas es superior a la cantidad de reclamaciones atendidas, este comportamiento se refleja mes a mes. Lo anterior evidencia la necesidad de mayor recurso humano en la atención de las reclamaciones.

Es importante destacar que el trabajo desarrollado en esta área es de tipo técnico y jurídico en donde se requieren realizar pruebas de campo en diversos tipos de servicio tales como, telefonía móvil, internet móvil, telefonía fija, Internet vía ADSL, facturación, tasación, fraudes en telecomunicaciones, entre otros, así como la atención de los recursos o apelaciones que plantean los operadores, proveedores y usuarios ante las resoluciones de esta Superintendencia.

Entre el 2009 y 2010 se acumuló una gran cantidad de quejas, las cuales consumen una proporción importante del tiempo de los funcionarios.

La tabla N°2 muestra el detalle de la cantidad de quejas por proveedor de servicio de telecomunicaciones para el año 2011 con corte al 20 de diciembre. Se puede observar que más del 80% corresponden a quejas del operador incumbente (ICE), las cuales en su mayoría se asocian con temas del servicio móvil.

Es de esperar que con la entrada de los nuevos operadores de telecomunicaciones móviles, la cantidad de reclamaciones tenga un fuerte incremento.

Tabla N° 2
Detalle de cantidad de quejas por operador o proveedor

Operador del servicio de telecomunicaciones	Cantidad de Expediente
Amnet	13
Cabletica	5
Coopesca	2
Fullmovil	3
G.M.S.S.A	2
HSBC	2
ICE	262

Interphone SA	2
RACSA	6
RACSA	2
SKY	3
telecable	2
Tuyomovil	3
Movistar	3
Otros operadores	6
Total general	314

Compensaciones

Durante el año 2011 se compensó a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones un total de ₡730.067.565,29 millones de colones por concepto de problemas de continuidad de los servicios de los diferentes operadores. Es importante aclarar que la compensación a los usuarios se fundamenta en lo establecido en el artículo 26 del reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y le corresponde a esta Superintendencia comprobar las condiciones de la discontinuidad del servicio así como la aplicación de la fórmula establecida.

Área de Espectro

Le corresponde realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones y realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro y asegurar el uso eficiente de este recurso escaso.

Canon de Reserva del Espectro

El cobro del “canon de reserva del espectro” se hizo efectivo hasta el 2012, según lo estableció el artículo 63 de la Ley N° 8642. 58 grandes contribuyentes recaudan el 93% de este canon.

Para proceder con este cobro se creó el correo electrónico canonespectro@SUTEL.go.cr y día a día se siguen recibiendo solicitudes de usuarios del espectro que se encuentran en mora.

Por recaudación de explotación de frecuencias del espectro radioeléctrico (“canon de reserva del espectro,” artículo 63 de la LGT) en el

último trimestre del año 2010 se obtuvo un total de ¢682.632.729,48, de los ¢ 838.117.549,00 aprobados por el Consejo de la SUTEL.

Este canon debió ser cancelado en su totalidad el 15 de marzo del año 2011, no obstante como cultura de aprendizaje de los concesionarios y la nueva herramienta de recaudación implementada por el Ministerio de Hacienda, aún hay concesionarios que se encuentran realizando el pago.

Reformas al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)

El PNAF es una herramienta vital para garantizar un adecuado desarrollo del mercado de telecomunicaciones en Costa Rica conforme lo define el artículo 10 de la Ley N° 8642. En este sentido, dicha normativa regula el ordenamiento del espectro radioeléctrico, el cual constituye un recurso necesario para el desarrollo del mercado. La Superintendencia ha efectuado los procedimientos internos requeridos a fin de asegurar la asignación de frecuencias conforme con las especificaciones del PNAF, la LGT y su Reglamento.

Los resultados de estas gestiones realizadas por la DGC se evidencian a través de la publicación del nuevo PNAF Decreto N° 35257-MINAET y sus dos últimas reformas, Decreto N° 35866-MINAET y Decreto N° 36754-MINAET. Adicionalmente, según el detalle anterior hay una nueva modificación que está pronta a realizarse (de acuerdo con lo recomendado en la resolución RCS-169-2011).

Estudios técnicos. Estudios de Interferencias para enlaces de Microondas

Le compete a la SUTEL instruir al Poder Ejecutivo sobre dichos procedimientos y emitir criterios técnicos respecto a tales solicitudes.

Entre las acciones más destacadas se pueden mencionar:

- Atención de solicitudes de asignación
- Revisión de la información presentada tanto del operador existente como de los solicitantes de nuevos enlaces
- Ingreso de información a la base de datos del programa de revisión de enlaces CHIRplus FX. A la fecha se han ingresado y revisado alrededor de 3700 enlaces.
- Análisis de factibilidad y disponibilidad de los enlaces
- Análisis de interferencias entre los enlaces microondas de los distintos operadores
- Sesiones de trabajo con los solicitantes
- Recomendaciones técnicas de cambios en parámetros para evitar interferencias y garantizar la factibilidad de los enlaces
- Elaboración de informes técnicos. A la fecha se han realizado 12 informes correspondientes a 1400 enlaces solicitados únicamente por los nuevos operadores. Actualmente se encuentra en trámite el informe correspondiente a 1542 enlaces pendientes de análisis para el Instituto Costarricense de Electricidad.
- Elaboración de resoluciones de recomendación técnica

Se han analizado 915 enlaces microondas para la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S.A., 693 enlaces para la empresa Telefónica TC, S.A., y 252 para el Instituto Costarricense de Electricidad. Se hizo la recomendación técnica para 1328 enlaces, donde se comprobó su factibilidad y la no generación de interferencias perjudiciales a enlaces de otros concesionarios.

³ Dato disponible en la base de datos del SINPE del BCCR con corte 30-09-2011, según oficio SDEC-052-2011 de la Dirección de Recaudación del Ministerio de Hacienda.

Estudios de Interferencias para Enlaces Satelitales

Concesionarios Actuales

Se está trabajando en el análisis de enlaces satelitales con el propósito de garantizar que en las bandas de asignación no exclusiva no se degradarán los enlaces entre sí por motivos de interferencia.

La SUTEL cuenta con un registro de cuarenta y dos concesionarios que poseen títulos habilitantes en las frecuencias o segmentos de las frecuencias satelitales. Sin embargo, sólo 33 de ellos han presentado información, y muchas de estas respuestas no cumplen con todos los requerimientos solicitados. Por lo tanto, la SUTEL revisó cada una de las solicitudes para verificar cuáles son los requerimientos pendientes y notificar a cada interesado, con el objetivo de consolidar la información, en cumplimiento con el PNAF.

Nuevos Concesionarios

La SUTEL (RCS-222-2011 del 12 de octubre del 2011) estableció el trámite a seguir para la instrucción de los procedimientos de concesión directa para la prestación del servicio satelital, y dispuso la información técnica y requisitos que deberán dar los solicitantes de concesión directa.

Sólo siete empresas han presentado información, la cual está siendo analizada por este ente regulador.

Estudios de Mejores Prácticas para el uso del Espectro Radioeléctrico

La SUTEL requirió información de los concesionarios que poseen títulos habilitantes de frecuencias atribuidas como de “asignación no exclusiva” para la conformación de la base de datos para realizar dichos análisis.

Desde el inicio de proceso existió un intercambio constante de información por parte de la Superintendencia con el ICE, con el fin de otorgar nuevas concesiones a los operadores entrantes.

Se creó una comisión de Mejores Prácticas para enlaces microondas en los que han participado activamente personal del ICE; del Viceministerio de Telecomunicaciones y de la SUTEL, cuyo principal producto fue la recomendación de distancias mínimas para enlaces microondas por bandas de frecuencia.

Comisión de TV Digital

El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009-2014, establece como uno de sus metas “Desarrollar la transición de la Televisión y Radio de acceso libre o convencional (Radiodifusión) a Digitales (conocida como TDT y RDT)”. Como primera acción para el cumplimiento de dicha meta, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto Ejecutivo N° 35657-MPMINAET del 05 de noviembre del 2009, modificado mediante Decreto Ejecutivo N° 35771-MPMINAET del 20 de enero de 2010, en el cual se crea: “La Comisión Especial Mixta para analizar e informar al Poder Ejecutivo el posible estándar aplicable al país e implicaciones tecnológicas, industriales, comerciales y sociales de la transición de la televisión analógica a la digital”. Esta Comisión emitió el “Informe Final de la Comisión Mixta de TV Digital sobre el estándar de Televisión Digital recomendable a Costa Rica”, el 29 de abril de 2010, donde recomienda la selección del estándar ISDB-Tb (Japón- Brasil).

El Poder Ejecutivo creó la “Comisión Mixta para la Implementación de la Televisión Digital Terrestre en Costa Rica,” responsable de liderar el proceso de transición a la TV Digital en Costa Rica. Esta Superintendencia fue designada como miembro de la Subcomisión Técnica.

Seguimiento Desarrollo de Infraestructura de Telecomunicaciones

La SUTEL es representante en la Comisión de coordinación para la instalación y ampliación de infraestructura de telecomunicaciones.

Esta labor se realizó dado un contexto de alarma y preocupación de algunos grupos de ciudadanos, por la salud humana y la radiación del campo electromagnético derivado de las antenas de

telecomunicaciones. Preocupación que tiene como uno de sus orígenes la escasa y no oficial información circulada por Internet y medios de comunicación masiva, y el incremento del número de permisos de construcción tramitados ante los gobiernos locales, con el fin de instalar infraestructuras necesarias para contar con una red robusta y uniforme en todo el territorio nacional.

Ante este panorama, las Municipalidades que aún no habían aprobado reglamentos, suspendieron el estudio y trámite de los certificados de uso de suelo y permisos de construcción, mientras realizaban un análisis a lo interno para definir los requisitos y parámetros que debían ser cumplidos por los interesados.

En segundo lugar, atendiendo las preocupaciones de los vecinos, algunos gobiernos locales que cuentan con reglamento especializado en telecomunicaciones vigente, iniciaron un proceso de valoración para incorporar nuevos aspectos en sus reglamentaciones, a fin de incorporar restricciones de ubicación de infraestructura de telecomunicaciones, tales como distancias entre torres, prohibición de instalación en áreas residenciales, condominios o áreas sensibles, solicitud de frentes mínimos de los predios, limitaciones que han incidido en el despliegue de una red uniforme y robusta.

Bajo estas circunstancias, se reforzó su acercamiento con las comunidades y autoridades locales, con el objeto de suministrar información oficial sobre las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Internacional de Telecomunicaciones y la Comisión Internacional para la Protección de Radiación no Ionizante (ICNIRP en sus siglas en inglés).

Para complementar esta labor, con el apoyo logístico y financiero de la SUTEL se coordinó la visita al país de Dr. Paolo Vecchia Presidente del ICNIRP, en el mes de octubre de 2011, la cual permitió a las municipalidades y a la comunidad costarricense evacuar las dudas sobre las irradiaciones no ionizantes emitidas por las antenas

celulares, fomentando un diálogo transparente y participativo entre las autoridades internacionales y nacionales con los ciudadanos.

Se coordinó con algunos gobiernos locales prioritarios y grupos comunales, mediciones del campo electromagnético derivadas de las antenas de telecomunicaciones, las cuales fueron realizadas por parte del Ministerio de Salud y la Superintendencia de Telecomunicaciones. En éstas se comprobó, que la emisión de las antenas que actualmente operan en el país, se ajustan a los parámetros establecidos por el Rector de Salud Pública, mediante el Decreto N° 36324-S.

Se realizó el acompañamiento y asesoría municipal, materializado en la realización de más de 50 sesiones de trabajo con funcionarios municipales y Concejos Municipales, posibilitó que el 75% de los municipios emitieran reglamentación especializada en telecomunicaciones.

Igualmente, se logró un importante despliegue de la red de telecomunicaciones requerida por los nuevos operadores para el primer año de prestación de servicio. Según los datos suministrados por las empresas Telefónica S.A. y CLARO S.A. a mayo del 2011 habían instalado únicamente el 35% de la red, porcentaje que se duplicó al 31 de diciembre del 2011, al reportar un 65% del despliegue de la red.

Al realizar un análisis sobre los resultados obtenidos en materia de regulación especializada en telecomunicaciones y los avances del despliegue de la red, se concluye que de los 19 cantones que no cuentan con una reglamentación vigente, 10 gobiernos locales cuentan con alrededor de un 90% del despliegue de la red de telecomunicaciones, 5 municipalidades reportan un avance entre el 50% a 60% de la instalación de infraestructura, las corporaciones municipales de San Isidro y Oreamuno muestran un retraso significativo en materia de infraestructura (avance del 15%), y solamente Santo Domingo y Flores no tienen desplegada la red por parte de los nuevos operadores de telefonía celular.

3.2. Dirección General de Mercados

Esta es responsable de proponer al Consejo la definición de los mercados relevantes, establecer los procesos para definir tarifas tope y aplicar las metodologías correspondientes para las fijaciones tarifarias. Recibe, tramita y recomienda sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado. Hace un monitoreo constante del mercado para determinar cuándo el mercado entra en competencia o deja de estarlo. Desarrollar estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro. Le corresponde operar el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Instruye el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones que expide el Consejo.

Las labores asignadas a Mercado Mayorista, Mercado Minorista y Análisis Técnico, comprenden el área de Mercado de Telecomunicaciones descrita en el RIOF, y bajo el título RNT se consigna las responsabilidades asociadas al Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Autorización y habilitación de operadores

Incluye los procesos de admisibilidad, revisión de la información técnica, financiera y legal aportada en relación a la empresa y su plan de negocios y de despliegue tecnológico que sustentan los servicios que brindarán, operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como de cafés internet. Adicionalmente se incluye la revisión y publicación de contratos de acceso e interconexión (incluyendo intervenciones y medidas cautelares para garantizar la operación adecuada del mercado en materia de interconexión y acceso a facilidades esenciales entre las que figura de manera importante el acceso a postería), ampliación de servicios y/o zonas de cobertura de los operadores habilitados; registro de los nuevos operadores en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Monitoreo y seguimiento de las operaciones desplegadas por los operadores

Inicio de operaciones, cuotas de mercado alcanzadas, tarifas ofrecidas, seguimiento a promociones, entre otras, y por el operador incumbente.

Como uno de los componentes más importantes de esta área en el 2011, es el desarrollo de un proyecto para disponer de indicadores generales del sector que evidencien su comportamiento reciente y el aporte a la economía en general; disponer de indicadores que permitan dar seguimiento a los avances e implicaciones del proceso de apertura del mercado; dar seguimiento al sector por servicio y por mercado relevante; proporcionar información que facilite la toma de decisiones estratégicas por parte del Consejo de la SUTEL y de las restantes áreas, especialmente de aquellas relacionadas con el nivel de competencia alcanzados por un determinado mercado y de los mercados relevantes existentes y su desenvolvimiento.

Además de lo anterior, esta área da el seguimiento al uso adecuado del título habilitante otorgado a los operadores y proveedores, y la verificación de que los operadores cumplan con el cobro como máximo de las tarifas tope establecidas en el pliego tarifario. Para esto último resulta fundamental dar seguimiento a las promociones y paquetes ofrecidos por los operadores a sus clientes actuales y potenciales, con la finalidad de evitar abusos y prácticas inadecuadas por parte de los operadores.

Elaboración de recomendaciones tarifarias

Se emitió la recomendación de los niveles tarifarios a establecer en el mercado como tarifas tope para los servicios regulados. Asimismo, abarca la temática relacionada con la revisión de la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) y la definición de principios de contabilidad regulatoria.

En cuanto a la adopción de esquemas de contabilidad regulatoria, es importante mencionar que la contabilidad regulatoria busca satisfacer los requerimientos de información para fines regulatorios diferenciando los costos y gastos

relacionados con las actividades reguladas. El establecimiento de esta contabilidad regulatoria cumple varios fines: regulación de tarifas; monitoreo de mercado y evaluación de prácticas anticompetitivas entre otras.

Vigilancia de la competencia

El contexto en el cual se desarrolla el mercado de las telecomunicaciones costarricenses en la actualidad se caracteriza por:

- Incremento en la cantidad de operadores del mercado.
- Diversificación de servicios y mayor utilización o demanda por los mismos.
- Aparición de esquemas comerciales novedosos y diferenciados que tienen como finalidad ganar la confianza de los usuarios en los nuevos operadores del mercado.
- Incremento y sofisticación de los canales de comercialización.
- Incremento en la demanda de información y calidad de la información de los servicios contratados por parte de usuarios cada vez más sofisticados.
- Mayor propensión a la presentación de denuncias por irregularidades en la prestación de los servicios.
- El reacomodo del mercado podría conducir a fusiones y nuevas estructuras de los oferentes de servicios.

De allí la importancia de que exista claridad interna en cuanto a los procedimientos básicos para enfrentar las funciones asociadas a la vigilancia de los niveles de competencia (dada la clara tendencia a la recomposición de los actores en el mercado y la mayor disponibilidad de servicios para el usuario), el control de prácticas anticompetitivas (dada la natural tendencia que podría experimentarse en los distintos mercados, con la finalidad de lograr captar una mayor proporción de usuarios) y la necesidad de coordinar con otras entidades nacionales inmersas en el tema y con quienes legalmente la SUTEL debe consultar o coordinar

en este tema.

Durante el 2011 con relación a esta temática, la DGM ha desarrollado diversas tareas entre las que figura la revisión del procedimiento a seguir en materia de denuncias relativas a competencia, atención de denuncias específicas y autorización de concentraciones.

Administración del recurso numeración: asignación, control de uso y difusión de su utilización.

El Consejo de la SUTEL ha establecido una serie de resoluciones que resumen el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente, resolución que fue modificada mediante resolución número RCS-131-2010.

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Durante el 2011 se dio prioridad al diseño en línea del Registro Nacional de Telecomunicaciones. Para ello se utilizaron las aplicaciones directas de Google (Google-Site) que se complementan con la página Web de la SUTEL.

Los objetivos de este proceso incluyeron:

Favorecer la búsqueda de información en todo el documento.

Diseñar y ajustar los parámetros necesarios para generar carpetas y poder obtener una herramienta directa para subir los documentos generados por el Consejo y que se inscriben en el RNT.

Incluir resoluciones de importancia de los años 2009, 2010. En el caso de las correspondientes al 2011 el proceso está por completarse.

Además, se inició un proceso para analizar la normativa vigente relativa al RNT, así como para valorar la necesidad de crear un nuevo procedimiento que agilice y favorezca el manejo de la información.

3.3. Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)

FONATEL es el instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el régimen de garantías fundamentales de acceso universal,

servicio universal y solidaridad establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, (LGT) N° 8642, así como de las metas y prioridades que se definan en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) que publique el Poder Ejecutivo.

Los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad definidos en el Artículo 34 de la LGT son los siguientes:

- Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.
- Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
- Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.
- Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

Estado de Situación de FONATEL

Recursos Económicos

A diciembre de 2011 el Fondo Nacional de Telecomunicaciones tenía disponibles ascienden a la suma de ¢6.988.264.624, por la contribución especial parafiscal a FONATEL correspondiente a los periodos trimestrales comprendidos entre marzo 2010 y diciembre 2011; y US\$170,000,000.00 por la concesión para el uso y explotación de Espectro Radioeléctrico para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, realizada mediante la Licitación Pública 2010LI-000001-SUTEL.

Organización

La SUTEL propuso para la administración interna de FONATEL una estructura organizativa la cual fue aprobada por la Junta Directiva de ARESEP y se logró la autorización expresa de la Presidencia de la República y del Ministerio de Hacienda para proceder con la asignación de las plazas aprobadas para las funciones internas de administración de FONATEL.

Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas con cargo a FONATEL

El Consejo de la SUTEL decidió utilizar la figura del Fideicomiso como instrumento para la gestión de los proyectos y programas de acceso y servicio universal con cargo a FONATEL, tal como lo permite expresamente el Artículo 35 de la LGT.

Se seleccionó al Banco Nacional de Costa Rica para constituir el Fideicomiso para la Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL. El contrato de fideicomiso fue suscrito por ambas partes y fue refrendando por la Contraloría General de la República.

Propósitos Específicos

En cumplimiento de lo determinado por la Ley General de Telecomunicaciones, el presente Fideicomiso tendrá como propósitos específicos los siguientes:

Gestionar las inversiones de los recursos de FONATEL, depositados por la Fideicomitente como fondos fideicometidos, destinados al desarrollo de los proyectos y programas de FONATEL, así como el resto de los recursos generados por el Fideicomiso, bajo las mejores condiciones de bajo riesgo y alta liquidez, conforme lo establecen los artículos 35 y 38 de la LGT.

Fungir como instrumento para estructurar, especificar, asignar y gestionar los Proyectos y Programas de acceso universal, servicio universal y solidaridad por desarrollar por el fideicomiso y contenidos en el Plan Anual de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL, según lo establecido en los artículos 35, 36 y 37 de la misma ley.

Gestionar la operación, mantenimiento y sostenibilidad de las prestaciones de servicios de los proyectos y los programas con cargo a los recursos del Fideicomiso, durante los plazos establecidos en los contratos correspondientes, conforme lo establecen los artículos 36 y 37 de la ley supra citada.

Originar la información financiera y de gestión requerida por la Fideicomitente que le permita a la SUTEL cumplir las obligaciones de rendición de cuentas establecidas en el Artículo 40 de dicha ley.

Proyectos y Programas con cargo a FONATEL

Recepción de Solicitudes y Perfiles de Proyectos prioritarios

La Presidencia de la República remitió al Consejo de SUTEL los perfiles de los proyectos que estima de la mayor prioridad para ser considerados para el Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL. Estos perfiles de proyectos propuestos en el marco del Acuerdo Social Digital (ASD), precisan las prioridades del Poder Ejecutivo para los proyectos por desarrollar con cargo a FONATEL.

Estos Perfiles de Proyectos incluidos en el Acuerdo Social Digital están agrupados en 3 programas:

- Cerrando Brechas en Educación, del Ministerio de Educación (MEP)
- Centros Comunitarios Inteligentes 2.0, del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT)
- Venciendo Brechas en CEN-CINAI, del Ministerio de Salud

Cerrando Brechas en Educación incluye los siguientes 5 proyectos

- Conectividad de banda ancha para el 100% de los centros educativos públicos.
-
- Dotación de una computadora portátil y acceso de banda ancha en la modalidad 1:1 a estudiantes y educadores del 100% de las escuelas multigrado, Liceos Rurales y centros educativos en territorios indígenas.
- Acceso a conectividad de banda ancha para 1.000 Centros de Recursos para el Aprendizaje (CRA).
- Conformación de 27 centros de capacitación adscritos a las 27 Direcciones Regionales de Educación (DRE).
- Creación de un centro de distribución de conocimiento e información vinculado al Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) del MEP.

Centros Comunitarios Inteligentes 2.0 consiste en la creación de 250 Centros Comunitarios Inteligentes (CECI's) 2.0.

- Esta propuesta consiste en generar una plataforma de 500 CECI 2.0 interconectados, con cobertura nacional, equipo tecnológico y contenidos, orientados a la creación de destrezas y capacidades productivas y digitales, aprovechando los 250 CECI's instalados actualmente.

Venciendo Brechas en Salud incluye los siguientes componentes:

- Conectividad Internet para 598 Ubicaciones de los servicios CEN-CINAI-CENCE (463 CEN, 51 CINAI, 34 CENCE, 50 Direcciones Regionales)
- Creación del Sistema Nacional de Inducción Permanente en Línea
- Creación del Centro Nacional de Capacitación
- Creación de Sedes de Recursos para el Aprendizaje

Con la propuesta de los Ministerios se está desarrollando un proceso de refinamiento y detalle de los requerimientos, con el propósito de obtener la información necesaria para estructurar estos perfiles como proyectos, y poder someterlos a aprobación para ser incluidos en esa condición en el Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL.

Preparación del Plan Anual de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL

A partir de las propuestas y solicitudes recibidas de las distintas fuentes, la SUTEL, conforme lo establece la LGT y sus reglamentos, con el apoyo del Fideicomiso, por medio de su Unidad de Gestión, una vez que ésta entre en funciones, definirá y publicará en los próximos meses el Plan Anual de Proyectos y Programas por desarrollar con cargo a FONATEL.

La normativa permite que estas iniciativas puedan ser presentadas por los diferentes interesados en cualquier momento. Los Proyectos y Programas cuyos perfiles hayan sido aprobados deben asignarse, ponerse en ejecución y mantenerse, de acuerdo con los términos del contrato correspondiente.

Por lo tanto, para la Administración del Portafolio de Proyectos con cargo a FONATEL se propone un proceso constituido por cinco etapas o estados, caracterizadas en el siguiente diagrama.

1. Recibidos.
2. Admitidos.
3. Aprobados.
4. En Ejecución.
5. En Producción.

Fijación de la Contribución Parafiscal a FONATEL para el año 2012

Mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL N° 002-087-2011, se fijó la Contribución Especial Parafiscal en el uno coma cinco por ciento (1,5%) sobre los ingresos brutos de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, por considerar que los recursos disponibles en FONATEL son suficientes para atender las asignaciones iniciales previstas para el año 2012. La propuesta de fijación se conoció en Audiencia Pública el 24 de noviembre de 2011.



Participación del Usuario

Los dos primeros objetivos de la Ley de la Autoridad Reguladora se orientan hacia el usuario con el fin de armonizar los intereses de consumidores y operadores para procurar un equilibrio entre las distintas necesidades.

En los últimos dos años, la ARESEP reestructuró la Dirección General de Participación del Usuario con el propósito de focalizarse hacia el cliente de los servicios públicos, y que estos conozcan sus derechos como usuario y promover su participación en los procesos de fijación tarifaria.

La ARESEP promueve la participación ciudadana a través de varios métodos: audiencias públicas, consultas públicas, visita a comunidades y capacitación de líderes.

Además, la Autoridad Reguladora es una instancia para la atención de quejas por la prestación de los servicios públicos regulados. Los ciudadanos pueden reclamar por problemas con el cobro realizado, prestación y condiciones de calidad.

4.1. Promoción de la participación

Audiencias públicas

Son un espacio de participación de los consumidores, para que interpongan sus posiciones en un proceso tarifario.

Las audiencias se programan después de las 5 p.m. para incentivar que los ciudadanos acudan sin interrumpir la jornada laboral. Además, en los temas de impacto nacional, se realizan audiencias en ocho regiones del país de manera simultánea y se cubre la zona indígena de Bribri en Talamanca. Estos espacios de participación pública se hacen presencialmente o a través de videoconferencia.

En el 2011 se efectuaron un total de 294 audiencias públicas, 73% más que el 2010. En el cuadro 4.1 se observan los indicadores de las audiencias públicas desde el 2007 al 2011.

Cuadro 4.1
Indicadores de participación de los usuarios en audiencias públicas que forman parte de los procesos de fijación de tarifas de la ARESEP, 2006-2011

Indicador	2007	2008	2009	2010	2011
Número de audiencias	189	255	299	170	294
Variación anual en número de audiencias	133 %	35 %	17 %	-43 %	73%
Número de participantes en audiencias	2281	3791	4192	4903	4089
Variación anual en número de participantes en audiencias	36%	66%	10%	17%	-17%
Porcentaje de audiencias fuera de la ARESEP	65%	87%	81%	79%	88%
Número de audiencias con videoconferencia	8	16	18	5	21
Variación anual en número de audiencias con videoconferencia	---	100%	12%	-27%	320%
Número de posiciones presentadas en audiencias	201	870	996	1096	640
Variación anual en número de posiciones presentadas	-3%	332%	14%	10%	-42%
Proporción de posiciones por audiencia	1,6	3,4	3,3	6,4	2,18
Proporción de posiciones por asistente	0,09	0,23	0,24	0,22	0,16

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

En el cuadro 4.2 se observa la participación ciudadana en las audiencias, en total acudieron 4089 personas a las audiencias, y hubo 640 posiciones para un promedio de 2,17 posiciones por audiencia realizada.

Cuadro 4.2
Número de asistentes en audiencias públicas, relacionadas con fijaciones de tarifas de servicios regulados, posiciones presentadas, según subsector, 2011

Tipo de servicio	Asistentes		Posiciones		Posiciones/asistentes
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Acueductos	53	1,30	10	1,56	0,19
Electricidad	340	8,31	72	11,25	0,21
Hidrocarburos	103	2,52	48	7,50	0,47
Autobuses	3391	82,93	474	74,06	0,14
Taxis	0				
Ferrocarriles	6	0,15	2	0,31	0,33
Transporte marítimo	0				
Servicios portuarios	90	2,2	8	1,25	0,21
Telecomunicaciones	102	2,49	26	4,06	0,25
Correos	4	0,10	0	0,00	0,00
TOTAL	4089	100	640	100	0,16

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

El sector que generó mayor cantidad de audiencias fue el de transportes, por la presentación de solicitudes individuales de las empresas de autobús. En el siguiente cuadro se muestra la distribución de las audiencias por tipo de servicio.

Cuadro 4.3
Audiencias públicas de la ARESEP según tipo de servicio y ubicación, 2011

Tipo de servicio	Total audiencias		En sede ARESEP		Fuera de ARESEP	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Acueductos	4	1,36	0	0,00	4	1,36
Electricidad	75	25,51	9	3,06	66	22,45
Hidrocarburos	54	18,37	6	2,04	48	16,33
Autobuses	109	37,07	13	4,42	96	32,65
Ferrocarriles	1	0,34	1	0,34	0	0
Transporte marítimo	0	0	0	0	0	0
Servicios portuarios	6	2,04	2	0,68	4	1,36
Telecomunicaciones	36	12,24	4	1,36	32	10,88
Correos	9	3,06	1	0,34	8	2,72
TOTAL	294	100	36	12	258	88

(*) Cada videoconferencia se contabiliza como 8 audiencias fuera de la ARESEP.

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

En cuanto a videoconferencias, durante el 2011, se transmitieron 21 audiencias públicas bajo esta modalidad y el detalle fue el siguiente:

Cuadro 4.4
Distribución de las videoconferencias según tipo de servicio, 2011

Tipo de actividad	Número
Acueductos	
Electricidad	7
Hidrocarburos	6
Autobuses	2
Taxis	
Transporte marítimo	
Servicios portuarios	1
Telecomunicaciones	4
Correos	1
TOTAL	21

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Visita a comunidades

Por medio del Consejero del Usuario se programan visitas a las comunidades. En el año 2011 se visitaron dos comunidades para impartir charlas y explicar los diferentes modelos tarifarios utilizados por ARESEP y se brindó apoyo a los usuarios que tuviesen interés en participar como opositores en las audiencias públicas.

Los lugares visitados son: Sede de la Universidad Nacional en Pérez Zeledón, el 13 de octubre de 2011, y la comunidad indígena de Amubri de Telire de Talamanca, el 23 de noviembre de 2011.

En la charla realizada en la comunidad de Amubri asistieron 35 personas entre líderes comunales y vecinos de la zona. Igualmente en la Sede de la Universidad Nacional en Pérez Zeledón, participaron integrantes de la Asociación de Estudiantes, profesores y estudiantes en general. Se colaboró con distintos usuarios y organizaciones en la elaboración y en ocasiones redacción de las oposiciones, ya sea por que los usuarios se presentaron en las oficinas de ARESEP o bien que se han comunicado vía telefónica. También se canalizaron las consultas y posiciones que ingresaron a través del correo consejero@aresep.go.cr.

Se asesoró a los usuarios con respecto a temas de tarifas y procedimientos que lleva a cabo la Autoridad Reguladora, así como la explicación de cuándo corresponde acudir a otras instancias. Se realizó por primera vez la capacitación directa a dos estudiantes de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica con el objetivo de que participaran activamente en un proceso tarifario, específicamente en la fijación tarifaria de una ruta de autobús (ET-053-2011).

Esta experiencia, fue muy enriquecedora para ambas partes, por un lado se concientizó a los estudiantes de la importancia de fortalecer la participación ciudadana efectiva y por otro lado, se logró un acercamiento importante con la comunidad universitaria, al punto de impartir una charla sobre la Consejería del Usuario en el Auditorio de Ciencias Económicas en la Universidad de Costa Rica, donde se lograron evacuar por más de 3 horas las consultas de los estudiantes sobre la labor de la Autoridad Reguladora.

Aunado a esto, se iniciaron los acercamientos para la elaboración de un convenio entre ambas instituciones, principalmente con la Escuela de Administración Pública de la UCR.

Además, se contrató un Trabajador Social para incentivar la participación comunal, de manera que se diseñe una estrategia de inserción comunitaria, programa elaborado que se desarrollará en el 2012.

4.2. Atención de quejas y consultas

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos atendió 1016 casos entre quejas y consultas de usuarios entre enero y diciembre de 2011. Sin embargo, la mayoría de casos queda en reportes, pues sólo se obtuvo documentación para abrir 251 expedientes contra empresas que brindan servicios públicos: 112 en electricidad, 123 en agua, 10 en combustibles y 6 en otros.

Las quejas y denuncias contra las empresas que brindan servicios públicos, generan la apertura de procedimientos administrativos. En el sector de energía, se recibieron 8 denuncias en el área de hidrocarburos, principalmente por cobro no autorizado de tarifas y problemas con la calidad del servicio.

Un 49% de los expedientes son casos en el sector de aguas, seguido de un 45% en electricidad. En electricidad, las quejas interpuestas son principalmente contra el ICE (35 quejas), la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (33) y la Junta Administrativa de Servicios Eléctricos de Cartago (28). Mientras en el sector agua, la mayoría de quejas se presentan contra el AyA (102), los Acueductos Rurales (12) y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (7).

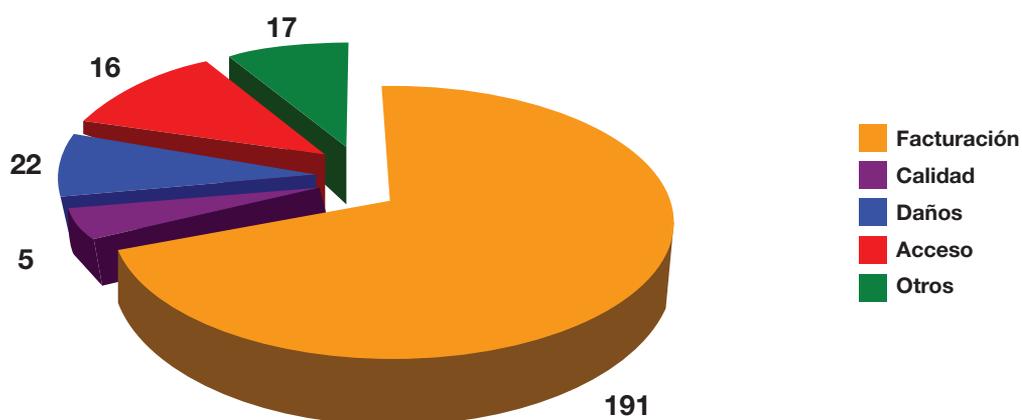
Errores en el monto facturado, problemas con reintegros y tarifas aplicadas son algunas de las razones que posicionan la facturación como el principal motivo de reclamo. La segunda causa son los daños provocados por la prestación de algún servicio público y la tercera por extensiones del servicio.

Cuadro 4.5
Quejas consignadas en expedientes según motivo 2011

Motivo de queja	Casos	
	Número	Porcentaje
Facturación	191	76,10
Calidad	5	1,99
Daños	22	8,76
Acceso	16	6,37
Otros	17	6,77
TOTAL FINAL	251	100,00

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Gráfico 4.1
Motivos de Queja 2011



Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Se promueve la conciliación de casos o respuestas oportunas según proceda, con el objetivo de facilitar las soluciones. De los 251 casos, 118 se resolvieron mediante ese proceso.

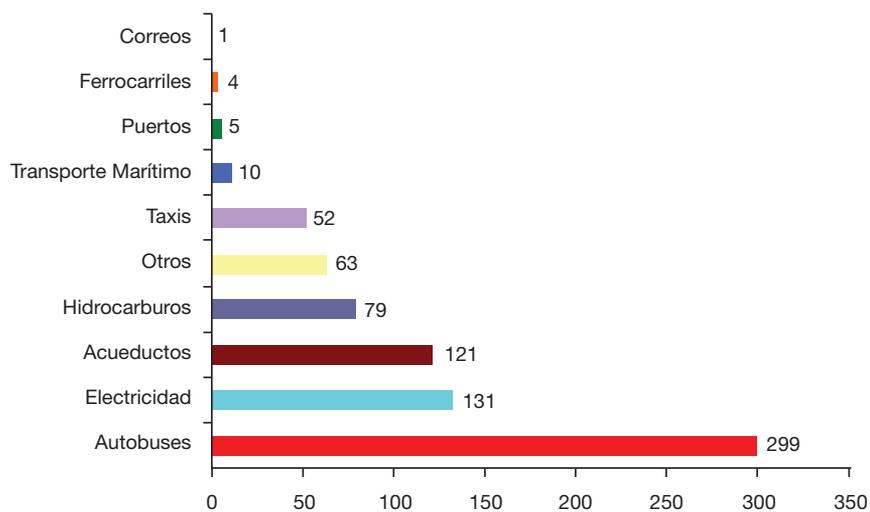
De los casos que se tramitaron sin expediente, el sector de transportes registró la mayoría de reportes pero la falta de documentación impidió crear expedientes y las principales molestias son por tarifas, horarios, cantidad de pasajeros y estado de unidades.

Cuadro 4.6
Casos tramitados sin expediente

TIPO DE SERVICIO	Casos	
	Número	Porcentaje
Autobuses	299	39,08
Electricidad	131	17,12
Acueductos	121	15,82
Hidrocarburos	79	10,33
Otros	63	8,24
Taxis	52	6,80
Transporte Marítimo	10	1,31
Puertos	5	0,65
Ferrocarriles	4	0,52
Correos	1	0,13
TOTAL FINAL	765	100

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Gráfico 4.2
Cantidad de casos



Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Centralización de llamadas

La ARESEP dispone de un servicio de Centro de Llamadas lo que facilita el suministro de información de manera inmediata. En total se atendieron 21518 consultas telefónicas, que se detallan por servicio en el cuadro 4.7.

Cuadro 4.7
Consultas telefónicas atendidas 2011

Servicio	Total	Porcentaje
Acueductos y Alcantarillados	1101	5,12
Combustibles	611	2,84
Electricidad	1013	4,71
Telecomunicaciones	10155	47,17
Correos	2	0,01
Peajes	4	0,02
Transporte (Buses-Taxis)	1953	9,08
Transporte Cabotaje	47	0,22
Servicios Marítimos y aéreos en puertos Nacionales	35	0,16
Consultas generales	5948	27,64
Otros	649	3,02
Total	21518	100

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Facilidades para presentar quejas

Las personas pueden interponer su queja de forma verbal, impresa (enviada por fax, correo electrónico o entrega en las instalaciones de la institución) o por medio del sitio web, si cuentan con firma digital.

Los requisitos básicos son: nombre y apellidos del usuario, lugar de residencia, copia de la cédula de identidad por ambos lados, cédula de residencia o pasaporte, lugar o medio para recibir notificaciones, indicar de forma clara la queja, sus fundamentos y prueba correspondiente, y la firma del solicitante.

Las quejas provenientes de personas adultas mayores o con alguna discapacidad reciben contarán con las facilidades que requieran según sus necesidades específicas.

Informe de quejas de los operadores

Un requisito de admisibilidad para los estudios tarifarios es el informe de quejas. Este informe detalla la cantidad de quejas recibidas semestralmente y la solución que se dio a los usuarios.

Cuadro 4.8
Porcentaje de cumplimiento con la entrega del informe sobre quejas según tipo de servicio,
por semestre, 2008, 2009, 2010 y 2011

Tipo de servicio	No. de operadores regulados	Porcentaje de cumplimiento					
		2o sem. 2008	1° sem. 2009	2o sem. 2009	1° sem. 2010	2o sem. 2010	1° sem. 2011
Acueductos, alcantarillado y riego	3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Energía	8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Estaciones de servicio de combustible	348	44,0	45,7	46,26	41,37	37,03	43,20
Envasadoras y distribuidoras de gas GLP	4	0,0	0,0	50,0	0,0	00,0	50,0
Transporte de combustible líquido y gas	739	4,9	5,7	4,05	7,17	7,02	8,15
Autobuses	723	57,2	61,2	70,12	64,73	50,48	66,45
Taxis	12000	0,03	0,03	0,008	0,01	0,01	0,01
Cabotaje	5	60,0	40,0	20,0	20,0	40,0	20,0
Transporte de carga por ferrocarril	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Puertos marítimos y aéreos	7	28,6	14,3	14,28	42,85	57,14	42,85
Telecomunicaciones	1	0,0	100,0	100,0	0,0	00,0	00,0
Correos	1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos



Ejecución Presupuestaria

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS			
COMPOSICION DEL PRESUPUESTO			
Al 31 de Diciembre de 2011			
INGRESOS			
INGRESOS PRESUPUESTARIOS			
Presupuesto de Ingresos Aprobado	13.705.982.134,00		
Modificaciones Presupuestarias	-		
TOTAL INGRESOS PRESUPUESTARIOS		13.705.982.134,00	
INGRESOS CORRIENTES			
Venta de Bienes	-		
Venta de Servicios	930.275.091,07		
Derechos Administrativos(Canones)	8.998.115.716,31		
Renta Activos Financieros	317.406.697,13		
Multas y Sanciones	41.037.560,25		
Intereses Moratorios	12.508.723,18		
Otros Ingresos no Tributarios	12.248.579,21		
SUBTOTAL INGRESOS CORRIENTES		10.311.592.367,15	
SUPERÁVIT			
Superávit Específico 2008 incorporado en Presupuesto 2011	230.000.000,00		
Superávit Especifico 2008 Devuelto en Cánones 2011	284.314.924,00		

Superávit Específico 2009 incorporado en Presupuesto 2011	181.000.000,00		
Superávit Específico 2009 Devuelto en Cánones 2011	2.279.405.620,69		
Superávit Específico por asignar	4.048.713.601,25		
1 TOTAL SUPERÁVIT ACUMULADO 2010		7.023.434.145,94	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES MAS SUPERAVIT		17.335.026.513,09	
INGRESOS PRESUPUESTARIOS RECAUDADOS DE MENOS			-3.629.044.379,09
EGRESOS			
Presupuesto de Egresos Aprobados	13.705.982.134,00		
Modificaciones Presupuestarias	-		
TOTAL EGRESOS MODIFICADOS		13.705.982.134,00	
GASTOS INCURRIDOS			
Remuneraciones	4.943.636.038,59		
Servicios	1.855.808.947,70		
Materiales y Suministros	106.081.706,15		
Bienes Duraderos	271.111.627,54		
Transferencias Corrientes	151.410.641,88		
Cuentas Especiales	-		
TOTAL GASTOS INCURRIDOS		7.328.048.961,86	
EGRESOS NO EJECUTADOS			6.377.933.172,14
SUPERAVIT ACUMULADO AL 31 de diciembre 2011		10.006.977.551,23	
(Ingresos Efectivos mas Superávit menos Gastos Incurridos)			

Durante el presente ejercicio, el total de ingresos del período ascendió a ¢10.630,4 millones, los egresos a ¢7.398,5 millones, presentándose un superávit de ¢3.231,9 millones.

De los ingresos contabilizados, el 86,2% (¢9.162,2 millones) corresponden a cánones de regulación, el 4,1% a intereses por inversiones financieras (¢431,1 millones) el 7,6% a Venta de servicios (¢803,8 millones), el 1,6% a Otros ingresos (¢165,3 millones) y menos del 1% restante a

multas, sanciones e intereses moratorios (¢68,1 millones).

Del total de egresos por ¢7.398,5 millones, se destacan los de Servicios Personales por ¢3.953,5 millones, que representan el 53,4% del total de gastos; los Servicios no Personales por ¢1.850,1 millones (25,0%); los Materiales y Suministros por ¢116,2 millones (1,6%), las Transferencias Corrientes por ¢1.292,0 millones (17,5%) y el Gasto por Depreciación por ¢125,3 millones (1,7%).

Los activos totales netos de la Institución ascienden a ¢13.772,9 millones, los pasivos a ¢2.019,4 millones y el patrimonio a ¢11.753,5 millones, presentándose un endeudamiento del 14,7%, inferior al 20,8% que se generó en la misma fecha del período anterior.

Los recursos netos generados durante el período, ascienden a la suma de ¢3.687,4 millones, originados principalmente por reducciones en algunas cuentas de Activo Circulante por ¢127,9 millones y de Activo Fijo por ¢125,2 millones. Complementa la generación de recursos el financiamiento con Pasivos de Circulante por ¢94,0 millones e incremento en el Patrimonio por ¢3.340,4 millones.

Los recursos citados se emplearon en atender incrementos en las cuentas de Activo Circulante por ¢3.077,9 millones y de Activo Fijo y Otros por ¢279,5 millones. Además financiaron el pago de Pasivos por ¢294,1 millones y la reducción en el Patrimonio por ¢35,9 millones.

En síntesis, la situación financiera de la Institución es sólida y ha mostrado resultados positivos en el período. No obstante se tiene claro que el objetivo no es generar rentabilidad, sino cumplir objetivos específicos en beneficio de la regulación del país.

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS		
ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		
INGRESOS		
801	Venta de Servicios	803.775.620,96
802	Canon Regulación Servicios Públicos	9.162.150.025,34
803	Productos Financieros	431.074.498,36
805	Multas y Sanciones	51.519.456,93
806	Intereses Moratorios	16.531.831,91
815	Otros Ingresos	165.319.315,82
TOTAL INGRESOS		10.630.370.749,32
EGRESOS		
901	Servicios Personales	3.953.483.547,55
902	Servicios no Personales	1.850.022.887,54
903	Materiales y Suministros	116.203.674,55
904	Transferencias Corrientes	1.291.964.141,44
905	Gastos Financieros	262.137,71
906	Gastos por Depreciación	125.255.849,93
907	Gastos por Retiro de Bienes	45.143,50
911	Gastos por Incobrables	61.202.141,41
TOTAL EGRESOS		7.398.439.523,63
EXCEDENTE DEL PERIODO		3.231.931.225,69

Los ingresos corrientes de la ARESEP ascienden a ¢10.311,6 millones y los egresos ¢7.328,0 millones, generando un superávit con ingresos y egresos corrientes del período de ¢2.983,5 millones. Al sumarle el superávit acumulado al 31 de diciembre del 2010, por ¢ 7.023,4 millones, resulta un superávit acumulado al 31 de diciembre del 2011 por ¢10.007,0 millones.

En la formulación del Presupuesto del 2011 se incorporaron ¢2.974.7 millones de superávit de períodos anteriores, conformados por ¢411.0 millones enfocados en el financiamiento de proyectos para el desarrollo de la regulación e institucionales, así como ¢2.563.7 millones para devolver a los usuarios del servicio de regulación, mediante una rebaja en el canon por actividad regulada. En el proyecto de cánones 2012 se incluyeron ¢4.048,7 millones para devolver a los usuarios del servicio de regulación, mediante una rebaja específica en el canon por actividad regulada. De lo anterior se concluye que para el año 2012 el saldo disponible del superávit acumulado al 31 de diciembre del 2010 dependiendo de la ejecución de egresos se habrá devuelto en su totalidad.

Los ingresos corrientes por ¢10.311,6 millones, percibidos durante el período representan el 96,1% de ejecución respecto a su presupuesto. Sobresalen recaudaciones que superan lo esperado, por los conceptos de Renta de activos financieros, Multas y Sanciones, Intereses Moratorios y Otros Ingresos, mientras que presentan un rezago la Venta de Servicios y los Cánones.

Del total del presupuesto de egresos aprobado del período por ¢13.706,0 millones, se ejecutaron ¢7.328,0 millones, que representan el 53,5% del período. Resulta entonces un disponible de ¢6.377,9 millones (53,5%). Cabe mencionar que la ejecución al mismo período del año anterior fue del 52,3%.

Los resultados del período tienen su origen en una recaudación, que en promedio cumple en gran parte las expectativas del período, pero con una baja ejecución sustancial de egresos, que representa una debilidad que es habitual, en virtud de que se puede interpretar que se está cobrando un canon de regulación excesivo.

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS				
BALANCE DE SITUACION				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				
ACTIVO				
Activo Circulante				
101		Caja	2.316.541,90	
102		Bancos	2.309.242.795,64	
103		Inversiones Transitorias	7.738.390.030,59	
104		Derechos por Cobrar	120.067.357,95	
105		Estimación para Incobrables	- 89.556.059,73	
106		Cuentas por Cobrar	275.955.152,14	
107		Documentos por Cobrar	33.538.816,86	
108		Inventario Materiales y Suministros	84.569.201,00	
110		Productos Acumulados	153.600.697,10	
112		Adelanto Gastos de Viaje	1.763.200,00	

114		Cuentas por Cobrar a Empleados	1.178.438,02	
115		Cuenta por Cobrar Sanciones Adm	14.742.000,00	
116		Pagos Anticipados	30.983.604,36	
117		Otras Cuentas por Cobrar	24.680.068,87	
Total Activo Circulante				10.701.471.844,70
Activo Fijo				
201		Herramientas	1.028.559,60	
202		Depreciación Acumulada	- 894.865,54	
203		Mobiliario y Equipo de Oficina	323.056.587,96	
204		Depreciación Acumulada	- 210.823.200,75	
205		Equipo de Medición	85.680.909,35	
206		Depreciación Acumulada	- 54.212.096,28	
207		Equipo de Transporte	167.744.127,65	
208		Depreciación Acumulada	-80.596.671,61	
209		Edificios	164.465.097,26	
210		Depreciación Acumulada	- 59.400.618,82	
211		Terrenos	36.158.361,90	
212		Instalaciones y Remodelaciones	196.805.676,62	
213		Depreciación Acumulada	- 97.164.385,67	
214		Activos Varios	456.111,33	
216		Maquinaria y Equipo de Taller	7.709.417,42	
217		Depreciación Acumulada	-729.835,03	
218		Equipo de Cómputo	765.664.628,49	
219		Depreciación Acumulada	- 587.816.718,84	
221		Edificio Revaluado	738.014.386,12	
222		Depreciación Acumulada	-55.392.056,15	
223		Terreno Revaluado	1.474.189.138,10	
224		Sistema de Cómputo	252.217.481,64	
225		Depreciación Acumulada	- 99.964.285,20	

Total Activo Fijo				2.966.195.749,55
Otros Activos de Largo Plazo				
302		Libros	13.161.407,15	
303		Depreciación Acumulada	- 9.349.603,14	
304		Depósitos en Garantía	94.680.670,57	
306		Obras de Arte	1.102.006,00	
308		Documentos por Cobrar LP	5.311.144,38	
309		Libros Magnéticos (CD-DVD-ROM)	420.986,75	
Total Otros Activos				105.326.611,71
TOTAL ACTIVO				13.772.994.205,96
PASIVO				
Pasivo a Corto Plazo				
400	Retenciones a Empleados	1.409.717,38		
401	Retenciones por Pagar	159.600,00		
402	Cuentas por Pagar a Proveedores	6.902.470,11		
403	Otras Cuentas por Pagar	215.156.598,58		
405	Gastos Acumulados	402.947.096,42		
406	Productos Diferidos	729.530.302,28		
408	Provisión Prestaciones Legales	69.077.942,61		
Total Pasivo a Corto Plazo				1.425.183.727,38
Pasivo a Largo Plazo				
503	Prestaciones Legales	594.297.928,93		
Total Pasivo a Largo Plazo				594.297.928,93
TOTAL PASIVO				2.019.481.656,31
PATRIMONIO				
701	Superávit Acumulado	6.183.415.652,15		
702	Superávit Donado	1.846.080,76		
703	Superávit por Revaluación de Activo	2.227.813.471,42		
704	Superávit del Período	3.231.931.225,69		
706	Ajuste Períodos Anteriores	108.506.119,63		
707	Ajustes por Aprobar			
TOTAL PATRIMONIO				11.753.512.549,65
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				13.772.994.205,96

Créditos

Dirección General

Dennis Meléndez Howell

Coordinador

Enrique Muñoz Aguilar

Redacción del informe

Ana Carolina Mora R.

Coordinación de producción

Ana Carolina Mora R.

Diseño y diagramación

M&RG S.A.



aresep

AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



www.aresp.go.cr

T + (506) 2506-3200 | F + (506) 2215-6052
Apartado 936-1000 San José - Costa Rica

ISSN 1659-3022