

**SESIÓN ORDINARIA**

**N.º 10-2014**

**13 de febrero de 2014**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN ORDINARIA N.º 10-2014**

Acta de la sesión ordinaria número diez-dos mil catorce, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el jueves trece de febrero de dos mil catorce, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside; Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López y Pablo Sauma Fiatt, así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua; Carol Solano Durán, Directora General de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Ricardo Matarrita Venegas, Director General de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.**

La señora Adriana Garrido Quesada se excusa de participar en esta sesión, toda vez que se lo impidió la atención de un asunto de carácter personal.

**ARTÍCULO 2. Aprobación del Orden del Día.**

El señor *Dennis Meléndez Howell* da lectura al Orden del Día de esta sesión. Propone se conozca como segundo punto del orden del día, los asuntos relacionados con la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 01-10-2014**

Aprobar el Orden del Día de esta sesión. A la letra el orden del día ajustado dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*
2. *Asuntos relacionados con SUTEL: Exposición sobre el modelo de contabilidad regulatoria.*
3. *Aprobación de las actas de las sesiones 08-2014 y 09-2014.*
4. *Asuntos de los Miembros de Junta Directiva.*
5. *Asuntos del Regulador General.*
6. *Asuntos resolutivos.*
  - 6.1 *Informe de evaluación del POI, Aresep 2013. Oficio 019-DGEE-2014 del 10 de febrero de 2014.*
  - 6.2 *Solicitud de aprobación de orden de compra de bienes y servicios y adjudicación Contratación Directa entre sujetos de derecho público No. 2013CD-000108-ARESEP "Servicios de imprenta para publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta, Orden de Compra 7851-2014". Oficio 085-DGO-2014 del 7 de febrero de 2014.*

6.3 *Propuesta de Código de Ética. Oficio 076-DGAJR-2014 del 6 de febrero de 2014.*

6.4 *Valoración final del procedimiento administrativo seguido contra la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., por llenado y uso indebido de cilindros de otras empresas envasadoras. Oficio 092-DGAJR-2014 del 10 de febrero de 2014.*

## 7. Asuntos Informativos

7.1 *Instrucción sobre propuestas normativa administrativa. Oficio 112-RG-2014 del 6 de febrero de 2014.*

7.2 *Atención de solicitud de prórroga para el cumplimiento de la disposición 4.5 contenida en el informe DFOE-AE-IF-08/2012 del 31 de enero de 2014 , sobre la auditoría operativa acerca de la eficacia y eficiencia del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados para garantizar la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable. Oficio DFOE-SD-0276/01098 del 31 de enero de 2014.*

### **ARTÍCULO 3. Exposición sobre el modelo de contabilidad regulatoria por parte de SUTEL.**

*A las catorce horas y quince minutos ingresan al salón de sesiones, la señora Maryleana Méndez Jiménez y el señor Gilbert Camacho Mora, Presidenta y Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, respectivamente, así como el señor Walther Herrera Cantillo, funcionario de esa Superintendencia, a exponer el tema objeto de este artículo. Asimismo, ingresan las señoras Karla Montero Viquez y Laura Bustamante Segura, funcionarias de la Intendencia de Energía.*

El señor **Walther Herrera Cantillo** explica el modelo de contabilidad regulatoria de la Superintendencia de Telecomunicaciones e indica que el objetivo es desarrollar los criterios, principios y metodologías que deben considerar los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones para la implementación de un Sistema de Contabilidad de Costos Separada (Contabilidad Regulatoria).

Se refiere además, al artículo 75 de la Ley 7593 sobre las obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, así como al artículo 10 y 34 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones. Destaca las definiciones de la contabilidad regulatoria, contabilidad de costos y contabilidad separada.

Señala que la separación contable consiste en el procedimiento para desagregar estados financieros generales en estados financieros por línea de negocio y servicio. Se parte de los libros y los estados financieros de los operadores para construir los reportes con el nivel de desagregación requerido y con los criterios, principios y metodologías establecidas.

Asimismo, la separación contable proporciona mayor nivel de detalle de los costos operativos y financieros del obtenido de los estados financieros; refleja el desempeño de las divisiones minorista y mayorista de la empresa como empresas separadas; determina tarifas mayoristas (orientadas a costos) y las tarifas minoristas, entre otras cosas.

Indica además, los requerimientos para el proceso de implementación, desde el punto de vista del operador y el regulador; así como las ventajas y beneficios de la contabilidad regulatoria. Agrega que están finalizadas las propuestas del “Manual de la Metodología para la Aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada” y del “Manual para la implementación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada”. La consulta pública del manual, formularios y guías está en proceso.

Explica el contenido del “Manual de la Metodología para la Aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada” (Contabilidad Regulatoria), dentro de lo cual destaca los principios contables de causalidad, objetividad, transparencia, auditabilidad, consistencia, no compensación, conciliación, no discriminación.

Se refiere a su vez, al alcance de la obligación de Contabilidad Regulatoria; a la Metodología Contable y Modelo de Costos propuestos; al criterio de valoración de activos; al proceso de asignación de costos e ingresos y a las experiencias de otros países, dentro de lo cual señala que la metodología más utilizada para la asignación de costos es la Metodología ABC.

Seguidamente se suscita un intercambio de impresiones entre los señores miembros de la Junta Directiva y los personeros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, dentro de las cuales se comentan aspectos como la definición de la empresa eficiente; el tema jurídico para la implementación del modelo; las mejores prácticas internacionales y la experiencia de otros países latinoamericanos.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que le parece que falta algo en lo expuesto, y es la identificación de los costos en que incurre el prestador del servicio que no son parte del proceso productivo propiamente y que por lo tanto, deben ser excluidos de la tarifa. Tiene que haber una clara identificación de las partidas con objetivos también claros, y no es solo la desagregación por la desagregación.

El señor **Dennis Meléndez Howell** externa un agradecimiento a los miembros de la Superintendencia de Telecomunicaciones por la exposición brindada en esta ocasión, lo cual será un insumo más para el proyecto de contabilidad regulatoria que se está desarrollando en la Institución.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

#### **ACUERDO 02-10-2014**

Dar por recibida la exposición brindada por la Superintendencia de Telecomunicaciones en torno al tema de Contabilidad Regulatoria y agradecer a los miembros del Consejo de la SUTEL la presentación, la cual será un insumo más para seguir avanzando en el proyecto de contabilidad regulatoria que está desarrollando la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

*A las quince horas y cinco minutos se retiran Maryleana Méndez Jiménez, Gilbert Camacho Mora y Walther Herrera Cantillo, así como Karla Montero Viquez y Laura Bustamante Segura.*

#### **ARTÍCULO 4. Aprobación de las actas de las sesiones 08-2014 y 09-2014.**

Los señores miembros de la Junta Directiva conocen los borradores de las actas de las sesiones 08-2014 y 09-2014, celebradas el 06 y el 10 de febrero de 2014, respectivamente.

#### ***En discusión el acta de la sesión 08-2014***

El señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 03-10-2014**

Aprobar, el acta de la sesión 08-2014, celebrada el 06 de febrero de 2014, cuyo borrador se distribuyó con anterioridad, entre los señores miembros de la Junta Directiva, para su revisión.

***En discusión el acta de la sesión 09-2014***

El señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 04-10-2014**

Aprobar el acta de la sesión 09-2014, celebrada el 10 de febrero de 2014, cuyo borrador se distribuyó con anterioridad, entre los señores miembros de la Junta Directiva, para su revisión.

**ARTÍCULO 5. Asuntos de los Miembros de Junta Directiva.**

En esta oportunidad no se presentaron temas de los señores miembros de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 6. Asuntos del Regulador General.**

El señor **Dennis Meléndez Howell** le solicita al señor Ricardo Matarrita Venegas, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, referirse preliminarmente al tema de lineamientos para la formulación del Plan Operativo Institucional (PAO) y Proyecto de cánones 2015.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** se refiere preliminarmente a algunos conceptos relacionados con la formulación del PAO, así como del proyecto de cánones para el 2015. Explica que según el artículo 12, inciso 8, del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y su Órgano Desconcentrado (RIOF), se establece que la Dirección General de Estrategia y Evaluación debe *“Preparar, cada año, en coordinación con las distintas dependencias, el anteproyecto de cánones y presupuesto de la Aresep”*.

Asimismo, la función reguladora indica que la Institución focaliza su función reguladora bajo tres grandes actividades: i) Energía: de servicios de electricidad y de combustibles o hidrocarburos; ii) Aguas: acueductos y alcantarillado, hidrantes, avenamiento y riego; iii) Transporte: transporte de personas, regulación portuaria, carga por ferrocarril, peajes y servicio postal.

Por otra parte, señala que conforme establece el artículo 4 de la Ley 7593, la razón de ser de la ARESEP se fundamenta en los siguientes objetivos:

- *Armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos definidos en esta ley y los que se definan en el futuro.*
- *Procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos.*
- *Asegurar que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la ley 7593.*
- *Formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad.*

- *Coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.*
- *Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.*

En cuanto a la relevancia estratégica, destaca los siguientes aspectos:

- Dar cumplimiento a la Ley 7593 o su Reglamento, o cualquier otra Ley que le haya otorgado responsabilidad de cumplimiento de funciones de la ARESEP.
- Responder al marco estratégico y lineamientos estratégicos emitidos por la Junta Directiva y el Regulador General.
- Dar atención a requerimientos de la Contraloría General de la República y la Auditoría Interna.
- Dar continuidad a un proceso, proyecto o actividad ya iniciado (plurianual).
- Atender requerimientos de los sectores regulados.

Por otra parte, apunta que, como lineamiento estratégico, la elaboración del Plan Operativo Institucional deberá considerar: el Plan Nacional de Desarrollo vigente, el Plan Estratégico Institucional, la Política de calidad, el Reglamento Interno de Organización y Funciones, la identificación y la valoración de riesgos institucionales y los reglamentos y procedimientos internos pertinentes.

Respecto a los lineamientos para la formulación de proyectos y actividades, indica los siguientes

- *Para cada proyecto y actividad se deberá establecer el alcance, identificando la afectación de los grupos participantes de la regulación (usuarios y empresas prestatarias o proveedoras de servicios), o la Administración General de la Aresep, así como la identificación de los beneficios directos e indirectos asociados.*
- *Para cada proyecto y actividad se deberán identificar; los costos asociados a la ejecución de los mismos tomando en consideración; requerimientos de recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos financieros y tiempos asociados con los procesos de contratación administrativa y ejecución real del proyecto.*
- *Cada proyecto y actividad deberá tener claramente identificado el valor diferencial que agrega con respecto a la situación actual.*

En cuanto a los lineamientos presupuestarios, comenta:

- *La base jurídica bajo la cual se fundamenta la presentación del presupuesto Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Título II. La Ley 7593 y sus reformas.*
- *Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, emitido mediante resolución R-DC-064-2013 del Despacho Contralor de las quince horas del nueve de mayo de dos mil trece, publicada en la Gaceta Nro. 101 del 28 de mayo del 2013.*
- *Los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República relacionados con la Administración del Superávit Institucional, que establecen la devolución de los excedentes a través de proyectos de desarrollo o rebaja de cánones.*
- *La estructura programática se regirá según lo establecido en el RIOF, la cual establece dos programas; Administración y Regulación. El primero, se subdivide en tres; Administración superior, Administración General y Regulación Indirecta y el Programa 2 que está directamente relacionado con los subprogramas de regulación de Energía, Agua y Transporte.*

- *Las subpartidas que por su naturaleza representan un costo fijo para la Institución (planilla ordinaria, contratos, servicios públicos, etc.) deberán ser calculadas considerando un método incremental.*
- *Las subpartidas que por su naturaleza responden a un objetivo específico del periodo y que son requeridas para la ejecución de los proyectos y actividades del periodo deberán ser calculadas sobre una base cero.*
- *Los criterios correspondientes a la inflación se basarán en lo establecido por el Programa Monetario del BCCR +2pp. En el caso del tipo de cambio se utilizará un tipo de cambio nominal de 550 colones por dólar.*

Finaliza indicando que, en la próxima sesión ordinaria, se someterá a conocimiento de esta Junta Directiva, una propuesta de acuerdo tendiente a aprobar los lineamientos generales para la formulación del PAO y el proyecto de cánones para el 2015.

#### **ARTÍCULO 7. Informe de evaluación del Plan Operativo Institucional, Aresep 2013.**

*A las quince horas y cuarenta y cinco minutos, ingresa al salón de sesiones, la señora Guisella Chaves Sanabria, funcionaria de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 019-DGEE-2014 del 10 de febrero de 2014, mediante el cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación adjunta el Informe 001-DGEE-2014, referente a la Evaluación del POI de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, 2013.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica los pormenores del informe, el cual había sido expuesto preliminarmente según acuerdo 06-08-2014, del acta de la sesión 08-2014 del 6 de febrero en curso. Comenta sobre los objetivos de cumplimiento de los proyectos y actividades; así como del desarrollo en el ciclo de proyectos y el estado de portafolio de proyectos 2013.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, conforme al oficio 019-DGEE-2014, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 05-10-2014**

Aprobar la Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, 2013, contenido en el Informe 001-DGEE-2014, remitido por la Dirección General de Estrategia y Evaluación mediante el oficio 019-DGEE-2014 del 10 de febrero del 2014, e instruir a esa Dirección para que lo remita a la Contraloría General de la República.

#### **ACUERDO FIRME.**

*A las quince horas y cuarenta minutos se retira la señora Guisella Chaves Sanabria e ingresa la señora Heilyn Ramírez Sánchez, funcionaria de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, a exponer el tema objeto del siguiente artículo.*

**ARTÍCULO 8. Solicitud de aprobación de la orden de compra 7851-2014 de bienes y servicios y adjudicación Contratación Directa entre sujetos de derecho público No. 2013CD-000108-ARESEP “Servicios de imprenta para publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta.**

La Junta Directiva conoce los oficios 094-DGAJR-2014 y 085-DGO-2014 del 11 y 7 de febrero de 2014, respectivamente, mediante los cuales la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y la Gerencia General se refieren a la propuesta para aprobar la orden de compra de bienes y servicios y adjudicación, Contratación Directa entre sujetos de derecho público No. 2013CD-000108-ARESEP “Servicios de imprenta para publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta, Orden de Compra 7851-2014”.

La señora *Heilyn Ramírez Sánchez* explica los pormenores del criterio, así como las conclusiones, recomendaciones y propuesta de acuerdo del caso.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme a los oficios 094-DGAJR y 085-DGO-2014, el señor *Dennis Meléndez Howell* lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 53 inciso f) de la Ley N°7593, dispone que entre los deberes y atribuciones de la Junta Directiva, se encuentra “Aprobar los contratos de obras y servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente”.
- II. Que de conformidad con el artículo 240 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 53 de la Ley 7593, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por el artículo 6, del Acuerdo 005-065-2011, de la sesión ordinaria 065-2011, celebrada el 19 de octubre del 2011 y ratificada el 26 del mismo mes y año y publicado en el Alcance 87 a La Gaceta N° 211 del 3 de noviembre de 2011, dispuso dictar el “Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos” (RICA).
- III. Que de conformidad con el artículo 10 del Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, corresponde a la Junta Directiva aprobar los contratos y las órdenes de compra de obras y servicios originados en una licitación pública o en una contratación directa vía excepción, cuyo monto ascienda al establecido para una licitación pública.
- IV. Que de conformidad con los límites económicos establecidos por la Contraloría General de la República para el año 2013, para el extracto E en el que se ubica la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, límite para licitación pública se establece en ¢123.800.000.00.
- V. Que mediante el procedimiento de Contratación Directa N° 2013CD-000108-ARESEP se tramitó la contratación de “Servicios de imprenta para publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta” amparado al artículo 130 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, sobre actividad contractual desarrollada entre sujetos de derecho público.
- VI. Que el Departamento de Finanzas corroboró la existencia de contenido presupuestario para el año 2014, con el propósito de realizar la reserva planteada por cada una de las Áreas que

utilizan el servicio de imprenta en La Gaceta, según se indicó en las constancias números Aresep-041-2014, Aresep-046-2014, Aresep-043-2014, Aresep-044-2014, Aresep-042-2014, Aresep-047-2014 y Aresep-045-2014 (folios 058 al 099).

- VII.** Que el 6 de febrero de 2014, mediante el oficio 022-DEP-2014, la jefa del Departamento de Proveeduría, remitió al Gerente General la justificación que respalda la orden de compra N° 7851-2014 correspondiente a la contratación de “Servicios de imprenta para publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta” para el periodo 2014 (folios 92 al 95).
- VIII.** Que el 7 de febrero de 2014, mediante oficio 085-DGO-2014, el Gerente General remitió a la Junta Directiva la orden de compra N° 7851-2014 para su aprobación al tenor de lo dispuesto en la normativa antes dicha (correrá agregado a los autos).
- IX.** Que el 10 de febrero de 2014, mediante el oficio 075-SJD-2014, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la orden de compra N° 7851-2014, para su análisis.
- X.** Que el 11 de febrero de 2014, mediante oficio 094-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria remitió criterio legal sobre la aprobación de la orden de compra N° 7851-2014.
- XI.** Que en la sesión 10-2014 celebrada el 13 de febrero de 2014 la Junta Directiva conoce el oficio 094-DGAJR-2014.

### **POR TANTO**

Con fundamento en la Ley No.7593, la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento y el Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, dispone:

#### **ACUERDO 06-10-2014**

1. Aprobar la Orden de Compra de Bienes y Servicios N° 7851-2014 a favor de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, cédula jurídica 3-007-042032.
2. Instruir al Departamento de Proveeduría, a realizar los trámites que correspondan para continuar con el procedimiento y tomar las medidas respecto al pago de especies fiscales.

**NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE.**

*A partir de las dieciséis horas y diez minutos, la Junta Directiva declara un receso.*

#### **ARTÍCULO 9. Propuesta de Código de Ética.**

*Al ser las dieciséis horas y treinta y cinco minutos, el señor Dennis Meléndez Howell reanuda la sesión e ingresan los funcionarios Eric Chaves Gómez, Aracelly Marín González y Patricia Cuadra Cantón, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 076-DGAJR-2014 del 6 de febrero de 2014, mediante el cual la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria emite criterio sobre la Propuesta de Código de Ética.

La señora **Aracelly Marín González** explica los antecedentes, análisis de las observaciones, conclusiones y recomendaciones del caso. Asimismo, responde consultas que se formulan sobre el particular.

El señor **Dennis Meléndez Howell** extiende un sincero agradecimiento a las personas que integran la Comisión que participó en la redacción y elaboración de este Código de Ética, así como a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria que llevó a cabo la revisión final.

Analizado lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, con base en el oficio 076-DGAJR-2014, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación.

La Junta Directiva de conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227), y los artículos 45 y 53 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

#### CONSIDERANDO:

- I. Que la Ley 7593, en su artículo 45 dispone que la Autoridad Reguladora estará facultada para establecer su organización interna, a fin de cumplir sus funciones.
- II. Que de conformidad con lo establecido en los artículos 53, incisos l) y ñ) de la Ley 7593, le corresponde a este Órgano Colegiado aprobar la organización interna de la Autoridad Reguladora y el estatuto interno de trabajo, así como 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 de la Autoridad Reguladora y la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).
- III. Que de conformidad con el artículo 80 inciso a), en relación con el artículo 88 inciso r), del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios y ante la ausencia de norma específica, se ha evidenciado la necesidad de regular y normar la ética y los valores imperantes en la Autoridad Reguladora y la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).
- IV. Que el 3 de junio de 2013, fue publicado en la Gaceta Digital N° 105, el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF). En el mismo, en lo que interesa se indica: "*Artículo 3. Deberes del personal. Es obligación de todo el personal acatar, en el ejercicio de sus competencias y en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, las disposiciones contenidas en la Ley 7593 y su Reglamento, en este reglamento y en las demás normas vigentes. De acuerdo con su conocimiento técnico, sus funciones y rango, los funcionarios deben: (...) 2. Promover y cumplir los más altos valores éticos y morales en el desempeño de sus funciones como parte de la Aresep, y velar porque el resto de los funcionarios cumplan con altas normas éticas (...).*"
- V. Que el 21 de junio de 2012, mediante acuerdo 06-49-2012 tomado en la sesión ordinaria 49-2012, la Junta Directiva acordó elaborar un Código de Ética. (Folios 02 y 07)

- VI.** Que el 26 de julio de 2012, el Regulador General, por memorando 533-RG-2012 delegó en la Comisión Institucional de Valores de la Aresep, bajo la coordinación de la funcionaria Patricia Cuadra Cantón, proceder a la elaboración de un código de ética que cumpla con el artículo 13, inciso a), de la Ley General de Control Interno. (Folio 03)
- VII.** Que el 20 de diciembre de 2012 mediante acuerdo 06-104-2012, tomado en la sesión ordinaria 104-2012 la Junta Directiva acordó dar por recibida la exposición brindada en esta oportunidad por la señora Patricia Cuadra Cantón, en torno a la propuesta del Código de Ética, en el entendido de que los señores miembros de la Junta Directiva remitan las observaciones que consideren oportunas y se someta a conocimiento la versión final, en las primeras sesiones de enero de 2013, para su debida aprobación y remisión a consulta de los empleados. Dicho acuerdo fue ratificado el 17 de enero de 2013. (Folios 189 al 192)
- VIII.** Que el 14 de febrero de 2013 mediante acuerdo 09-11-2013, tomado en la sesión ordinaria 11-2013, la Junta Directiva acordó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por el plazo de 10 días hábiles, la presente propuesta de “Código de Ética”. Dicho acuerdo fue ratificado el 25 de febrero de 2013. (Folios 195 al 217)
- IX.** Que el 3 y 4 de abril de 2013, la funcionaria Cuadra Cantón, informó que habiendo transcurrido los 10 días hábiles no recibió observaciones por parte de los funcionarios -de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos- sobre el Código de Ética sometido a conocimiento. (Folios 218 al 221)
- X.** Que el 21 de mayo de 2013, mediante oficio 331-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó el análisis de la propuesta del Código de Ética. (folio 379)
- XI.** Que el 31 de mayo de 2013, mediante oficio 375-DGJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, remitió el análisis jurídico efectuado a la propuesta del Código de Ética. (Folios 223 al 228)
- XII.** Que el 3 de junio de 2013, mediante oficio 381-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó el análisis de la propuesta del Código de Ética efectuada por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. (Folio 222)
- XIII.** Que el 3 de junio de 2013, mediante oficio 378-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó para consulta de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) la propuesta del Código de Ética. (Folios 229 al 248 y 277 al 296)
- XIV.** Que el 7 de junio de 2013, mediante oficio 2898-SUTEL-SCS-2013 la Secretaría del Consejo de la Sutel por acuerdo 028-028-2013, traslada las observaciones hechas. (Folios 249 al 261)
- XV.** Que el 10 de junio de 2013, mediante oficio 399-SJD-2013 la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la funcionaria Cuadra Cantón las observaciones sugeridas por la Sutel al Código de Ética. (Folios 262 al 273)
- XVI.** Que el 17 de junio de 2013, mediante oficio 625-IT-2013 la funcionaria Cuadra Cantón informó al Regulador General que las observaciones y recomendaciones pertinentes efectuadas por la Sutel, fueron tomadas en cuenta e incorporadas al Código de Ética. (Folios 274 al 275 y 297 al 325 y 371)

- XVII.** Que el 18 de junio de 2013, mediante oficio 635-IT-2013 la funcionaria Cuadra Cantón informó al presidente del Consejo de la Sutel, que las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Superintendencia, así como las observaciones remitidas vía correo electrónico por sus funcionarios, fueron incorporadas, salvo los denominados “de las normas de conducta”. (Folio 276)
- XVIII.** Que el 28 de junio de 2013, mediante oficio 3288-SUTEL-SCS-2013 la Secretaría del Consejo de la Sutel, trasladó el acuerdo 024-032-2013 que da por recibido el oficio 365-IT-2013 y nombró funcionarios para integrar la Comisión de Valores Aresep-Sutel ante la Comisión Nacional de Rescate de Valores. (Folio 326)
- XIX.** Que el 1 de julio de 2013, mediante memorando No. 455-SJD-2013, la Secretaría de la Junta Directiva, remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, para su revisión, la propuesta de Código de Ética y los oficios 625-IT-2013 y 635-IT-2013. (folios 409)
- XX.** Que el 16 de agosto de 2013, mediante oficio 616-DGAJR-2013 la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, realizó el análisis de la propuesta de Código de Ética. (Folios 372 al 375)
- XXI.** Que el 7 de agosto de 2013 (sic), mediante oficio 577-SJD-2013, la Secretaría de la Junta Directiva trasladó a la funcionaria Cuadra Cantón, el análisis de la propuesta del Código de Ética efectuada por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. (Folio 329).
- XXII.** Que el 22 de agosto de 2013, mediante oficio 874-IT-2013, la funcionaria Cuadra Cantón, informa que las observaciones pertinentes efectuadas por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria ya fueron incorporadas. (Folios 330 al 358).
- XXIII.** Que el 28 de agosto de 2013, mediante memorando 592-SJD-2013, la Secretaría de la Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para su análisis, la propuesta del Código de Ética, una vez incorporadas las observaciones. (Folio 359).
- XXIV.** Que el 13 de setiembre de 2013, mediante oficio 717-DGAJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria realizó el análisis de la propuesta del Código de Ética. (Folios 376 al 378).
- XXV.** Que el 24 de setiembre de 2013, mediante oficio 1009-IT-2013, la funcionaria Cuadra Cantón trasladó al Regulador General la incorporación de las observaciones efectuadas por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. (Folios 361 al 366).
- XXVI.** Que el 24 de setiembre de 2013, mediante oficio 746-RG-2013, el Regulador General con el propósito de finiquitar el proceso de cambios y recomendaciones que debían realizarse a la propuesta del Código de Ética, integró un equipo compuesto por un miembro de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y la funcionaria Cuadra Cantón, coordinado por el señor Rodolfo Chévez Chévez. (Folio 369)
- XXVII.** Que el 25 de setiembre de 2013, mediante oficio 658-SJD-2013 la Secretaría de la Junta Directiva trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el análisis efectuado por la funcionaria Cuadra Cantón. (Folio 367).
- XXVIII.** Que el 27 de setiembre de 2013, mediante oficio 750-DGAJR-2013 la Directora General a. i, nombró a la funcionaria Hellen Castillo Murillo para integrar el equipo de trabajo. (Folio 370).

- XXIX.** Que el 27 de setiembre de 2013, mediante oficio 752-DGAJR-2013 la funcionaria Hellen Castillo Murillo, solicitó al coordinador del equipo fijar hora y fecha para dar inicio a las reuniones tendientes a finiquitar el proceso de cambio y recomendaciones a la propuesta del Código de Ética. (Folio 368).
- XXX.** Que el 14 de noviembre de 2013, mediante oficio 922-RG-2013, el Jefe de Despacho del Regulador General remitió a la Secretaría de Junta Directiva la versión final de la propuesta del Código de Ética. (Folio 441)
- XXXI.** Que el 15 de noviembre de 2013, mediante oficio 765-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la propuesta del Código de Ética confeccionada por el equipo de trabajo. (folios 440 al 473)
- XXXII.** Que el 22 de noviembre de 2013, mediante oficio 951-DGAJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria remitió a la Secretaría de Junta Directiva, la propuesta de Código de Ética. (folios 530 al 535)
- XXXIII.** Que el 5 de diciembre de 2013, mediante acuerdo 07-86-2013 tomado en la sesión ordinaria 86-2013, la Junta Directiva acordó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por el plazo de 5 días hábiles, los apartados XII, XIII y XIV de la propuesta remitida a Junta Directiva, mediante oficio 922 RG-2013 (folio 484)
- XXXIV.** Que el 6 de diciembre de 2013, mediante oficio 824-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva sometió a conocimiento de la Reguladora General Adjunta y del Consejo de la Sutel el acuerdo de Junta Directiva, anteriormente citado. (Folios 474 al 476)
- XXXV.** Que el 9 de diciembre de 2013, mediante correo electrónico, la Secretaría de Junta Directiva sometió a conocimiento de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el acuerdo 07-86-2013 de Junta Directiva, anteriormente citado. (484 al 488)
- XXXVI.** Que el 9 de enero de 2014, mediante oficio 16-IT-2014, la señora Patricia Cuadra remitió a la Secretaría de Junta Directiva, el análisis de las observaciones realizadas durante el período de consulta de los funcionarios. (folio 478 al 483)
- XXXVII.** Que el 9 de enero de 2014, por medio de oficio 003-SJD-2014, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el análisis realizado a los capítulos XII, XIII y XIV de la propuesta del Código de Ética. (folio 489)
- XXXVIII.** Que el 6 de febrero de 2014, mediante oficio 076-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria remitió a la Secretaría de Junta Directiva la propuesta del Código de Ética. (folios 496 al 529)
- XXXIX.** Que en la sesión ordinaria 10-2014, celebrada el 13 de febrero de 2014, la Junta Directiva conoció el oficio 076-DGAJR-2013 que contiene la propuesta del Código de Ética.
- XL.** Que de conformidad con los considerandos anteriores, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

**ACUERDO 07-10-2014**

1. Aprobar el siguiente Código de Ética:

**CODIGO DE ÉTICA****I. Presentación.**

Disponer de un Código de Ética en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es una necesidad. Este es un instrumento que se convierte en una guía de las actuaciones de los funcionarios, que a la vez, se convierte en una herramienta para evaluar su proceder en la relación con sus compañeros de trabajo, jefes y autoridades.

Especialmente en esta Institución, por la naturaleza de sus decisiones, es que los funcionarios deben tener un alto estándar de conducta, ya que sus actos son valorados socialmente.

Todos los seres humanos tienen un patrón ético inculcado por la familia, el credo y la educación formal. Este Código de Ética pretende reforzar y unificar esos conceptos. Además, su aplicación no es un mero formalismo, sino que se definen ejemplos en las actuaciones propias de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Dennis Meléndez Howell  
Regulador General

**II. Introducción.**

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es una Institución pública, creada con el fin de beneficiar a la población y fomentar la prestación de servicios públicos de calidad y accesibilidad para todos los habitantes.

Con estos objetivos de creación enfocados en el bienestar de los habitantes del país, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ordena plasmar nuestros valores en un texto ético, mediante el acuerdo 06-49-2012, de la sesión ordinaria 49-2012, celebrada el 21 de junio de 2012.

Como producto de ese acuerdo se construye el presente Código de Ética de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano de máxima desconcentración, la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual es fruto de un proceso de participación, análisis, reflexión y acuerdo de los funcionarios, quienes de forma conjunta han definido sus actuaciones éticas, en el ámbito personal, ciudadano y laboral.

Este es un instrumento, cuya aplicación servirá para guiar el accionar de la Institución, las conductas y el correcto proceder de quienes en ella laboramos.

Por ello y conocedores de que un código de ética, no es sólo para leerse, sino para vivirse; los funcionarios nos comprometemos a vivir plenamente estos valores y compartirlos.

### III. Objetivos del Código de Ética.

- Disponer de un Código de Ética que guíe la conducta y el comportamiento de los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- Brindar una herramienta de consulta, que comunique a todos los habitantes del país los principales valores éticos que guían el accionar del ente regulador de los servicios públicos.
- Generar en cada uno de los funcionarios una actitud moral que se convierta en un modo de ser o estilo de vida, consciente y voluntario, que se refleje en su dimensión humana, laboral y ciudadana.
- Cumplir con los valores éticos, las funciones y atribuciones determinadas por las siguientes Leyes:
  - Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) y sus reformas incorporadas por la Ley 8660.
  - Ley General de Control Interno (8292) y las Normas de Control Interno para el Sector Público.

En ésta última es donde se establece que se debe mantener y demostrar integridad y valores éticos en el desarrollo de sus labores y la necesidad de mecanismos formales e informales, que permitan incorporar la ética a los sistemas de gestión, utilizando elementos como Códigos de Ética o similares.

### IV. Alcance.

Este Código no es de naturaleza sancionatoria.

Los valores contenidos en este Código aplican para todos los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Ha sido construido como una guía y texto inspirador a seguir por todos los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, harán uso de este Código como fundamento para guiar el cumplimiento de las funciones de quienes en ellas laboramos.

### V. Glosario.

Con el propósito de lograr el mayor entendimiento de este Código de Ética, se definen los siguientes términos:

#### A. ARESEP:

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

#### B. Calidad:

Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla sobre las restantes.

Calidad es el cumplimiento de lo pactado con los habitantes del país.

Hacer bien el servicio de manera que satisfaga plenamente los requerimientos de los habitantes del país. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos.

**C. Código de Ética:**

Documento formal donde se expresan los valores y los compromisos adquiridos que deben guiar la conducta de las personas en una organización.

**D. Ética:**

Es la fundamentación racional de los principios morales y su aplicación a la vida cotidiana. La ética juzga el comportamiento que el ser humano realiza de una manera consciente.

La ética es un llamado para sopesar nuestra propia humanidad, y aspirar siempre a lo mejor. Establece un ideal de conducta humana, que permite exigirnos más, para mejorar en todos los ámbitos de nuestra vida.

**E. Ética pública:**

Cuando la ética se aplica y se pone en práctica en el servicio público, se denomina Ética Pública.

**F. SUTEL:**

Superintendencia de Telecomunicaciones.

**G. Valores:**

Son cualidades apreciadas, que dentro de la sociedad se consideran como positivas, deseables y deben ser puestas en práctica para mejorar la convivencia en sociedad. Los valores se reflejan en los actos de las personas.

La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones; es el cauce estratégico hacia el futuro, porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes.

**VI. Marco institucional.**

**A. Misión de la ARESEP.**

Asegurar que los servicios públicos regulados se presten en condiciones óptimas de acceso, costo, calidad y variedad para los usuarios.

**B. Visión de la ARESEP.**

Ser reconocida como una Autoridad Reguladora:

- Comprometida con los usuarios de los servicios.
- Independiente en la toma de sus decisiones.

- Innovadora y especializada en las materias de su competencia.
- Con un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales.
- De alta credibilidad en la sociedad costarricense y ante la comunidad internacional.

**C. Misión de la SUTEL.**

Regular el mercado de las telecomunicaciones de manera independiente y transparente, promover la competencia al establecer reglas claras y procurar la protección de los derechos de los usuarios finales.

**D. Visión de la SUTEL.**

Ser la autoridad técnica en el mercado de las telecomunicaciones, afianzada por un equipo altamente especializado, motivado y comprometido con la sociedad, que aplica permanentemente la innovación tecnológica.

**E. Valores Institucionales.**

Los valores son el cimiento de toda organización. Estos valores dan sustento a la Misión y Visión del ente regulador y su órgano desconcentrado.

Los valores institucionales que guían la conducta cotidiana de todos los que laboran en la ARESEP, son:

- Excelencia: El quehacer regulatorio debe buscar el mejoramiento continuo para alcanzar los más altos estándares de calidad y realizar las labores de la mejor manera.
- Transparencia: Los procesos de regulación deben ser conocidos y abiertos a la participación de los ciudadanos, y deben conducir a decisiones bien fundamentadas, que se basen en reglas claras, cuya aplicación sea congruente. Por medio de un proceso institucional de rendición de cuentas, los usuarios, los regulados y las instituciones de control y fiscalización deben tener acceso a las decisiones sobre temas regulatorios y sobre el manejo de recursos públicos, que se tomen en el nivel de dirección y general en todos los niveles de la organización.
- Independencia: Las decisiones regulatorias estarán exentas de influencias que puedan comprometer los resultados.
- Integridad: Las funciones deben ser ejecutadas con ética, honradez, discreción y responsabilidad.
- Solidaridad: En las actuaciones regulatorias se debe proteger el bienestar de quienes no tienen oportunidad de defender adecuadamente sus intereses, en especial, los grupos más vulnerables y las generaciones futuras, con base en los preceptos legales de equidad social y sostenibilidad ambiental.

En cuanto a la Superintendencia de Telecomunicaciones, los valores institucionales que se consideran indispensables para cumplir con la misión que la población le demanda, son los siguientes:

- Transparencia: Aplicamos reglas claras que son de conocimiento público y consistentes para todos.
- Independencia: Emitimos criterios técnicos y objetivos que fundamentan nuestro actuar.
- Compromiso: Trabajamos con pasión, lealtad y entrega, en donde aspiramos a la superación constante.
- Eficiencia: Alcanzamos metas y objetivos basándonos en el personal altamente especializado quienes aplican permanentemente la innovación tecnológica.
- Solidaridad: Promovemos el acceso y servicio universal de los servicios de telecomunicaciones.

## **VII. Valores Éticos.**

Los valores definen a la ARESEP y a la SUTEL y son la inspiración de sus funcionarios y de sus autoridades.

El ejercicio de los valores contribuye con la realización plena de los seres humanos, de manera que logre su estado de equilibrio e integridad.

Los valores que se plasman en este Código de Ética son producto del trabajo en equipo de todos los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL.

Nuestros valores están divididos en plenitud humana, plenitud ciudadana y plenitud laboral porque todos son personas, luego ciudadanos y finalmente funcionarios.

### **A. Plenitud Humana.**

La plenitud humana es el logro de la autorrealización de las capacidades, potencialidades, talentos, misión, vocación, destino, conocimiento de sí mismo, tendencia a la unidad, solidaridad e integración.

Los valores escogidos por los funcionarios de la Institución para vivir la plenitud humana son:

- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Integridad

#### **1. Respeto.**

Es reconocer en sí y en los demás, sus derechos y virtudes con dignidad, dándole a cada quién su valor.

Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo y en cualquier relación interpersonal y familiar. Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y brindar un trato amable y cortés.

*“Es establecer hasta dónde llegan las posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad”<sup>1</sup>.*

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, reconocen la dignidad de todas las personas, así como los derechos y libertades que le son inherentes, y manifiestan deferencia, atención y consideración a los usuarios, regulados, partes interesadas y compañeros.*

## **2. Responsabilidad.**

La responsabilidad guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que se realizan en forma consciente e intencionada. Está asociada a los principios, a partir de los cuales el hombre toma las motivaciones para ejercer la libre voluntad y actúa demostrando un compromiso con las propias decisiones y con las consecuencias que éstas pueden generar.

La responsabilidad es tener la capacidad humana para optar y hacer uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, cumplen con sus obligaciones y ponen cuidado y atención en lo que hace o deciden, toman las motivaciones para ejercer la libre voluntad y actúan, demostrando un compromiso con las propias decisiones y con las consecuencias que éstas pueden generar.*

## **3. Solidaridad.**

La solidaridad es la ayuda mutua que debe existir entre las personas.

La solidaridad es la que inclina al ser humano a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos, es sentir y vivir el deber de ayudar al prójimo y el derecho a recibir la ayuda de nuestros semejantes.

*Los funcionarios solidarios de la ARESEP y la SUTEL están siempre prestos a atender a las personas que requieren de nuestros servicios y ayuda.*

## **4. Honestidad.**

La honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas. Es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia, apego a la verdad, sinceridad y una clara relación con las personas con que se trata y se trabaja.

La honestidad exige actuar teniendo en cuenta siempre, que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento que atente directamente contra el interés colectivo. De inmediato debe detenerse cualquier actuar que atente, amenace o infrinja y pueda comprometer la honestidad.

---

<sup>1</sup> Principio Salesiano. Valor respeto.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL no utilizan su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco buscan o aceptan compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño.*

## **5. Integridad.**

La integridad consiste en aceptar un deber y apegarse a él en todos los actos de la vida. Es actuar con la capacidad para hacer y cumplir compromisos con disciplina.

La persona íntegra responde a sus valores adquiridos, a sus convicciones más profundas, orientadas a la construcción del bien común, arraigado en valores, tales como, el respeto, la lealtad a sus principios con acciones, pensamientos, ideas y creencias.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL aplican la integridad ejecutando las funciones con honradez, discreción, probidad, transparencia e independencia de criterio.*

## **B. Plenitud Ciudadana.**

Un ciudadano en plenitud es aquel que dispone de derechos civiles (libertades individuales), políticos (participación en la vida pública) y sociales (vivienda, salud, educación, entre otros) pero también, deberes para con la sociedad en la que vive, situación que lo convierte en igual frente a las demás personas en el país.

Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, enfocando su quehacer diario bajo los principios de la Institución, orientarán el ejercicio de sus competencias hacia la promoción activa de un creciente bienestar para los habitantes del país, al fomentar condiciones óptimas de cantidad, calidad, continuidad, oportunidad y confiabilidad en la provisión de los servicios públicos.

Los valores escogidos para mantener y alcanzar la plenitud ciudadana son:

- Honradez y transparencia
- Construcción del bien común
- Justicia

### **1. Honradez y Transparencia.**

La honradez y la transparencia, son la rectitud de ánimo y la integridad en el actuar, es guiarse por lo correcto y adecuado a nivel social. Expresan la disposición de vivir a la luz de la verdad de nuestro ser ciudadano.

Todo acto que se realice debe seguir los preceptos de honradez y transparencia, de manera que se conozca a la persona de la misma forma en todos los ámbitos de su vida.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL utilizan con responsabilidad y transparencia los recursos que se le encomiendan y muestran respeto absoluto ante los bienes ajenos. Manifiestan con claridad lo que piensan, creen y se comportan conforme a las normas y principios de la Institución, teniendo siempre presente las consecuencias de sus actos.*

## **2. Construcción del bien común.**

La construcción del bien común es participativa, en cuanto todos los miembros de la comunidad pueden y deben cooperar e integrar el conjunto ordenado de las condiciones sociales, gracias a las cuales las personas pueden cumplir su destino material y espiritual.

Todas las decisiones y acciones del funcionario de la ARESEP y la SUTEL, deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL no permiten que influyan en sus decisiones, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar social.*

## **3. Justicia.**

La justicia es reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas, procurando; que cada quien reciba lo que le corresponde y tomando decisiones basadas en la legalidad.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL mantienen una permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando cada uno lo que le corresponde, enfocados a cumplir sus obligaciones con espíritu de equidad y justicia con los ciudadanos, dentro del marco legal establecido.*

## **C. Plenitud Laboral.**

Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, son responsables de mejorar el comportamiento humano en el trabajo, facilitar la convivencia, crear un ambiente laboral agradable que posibilite el desarrollo de las mejores capacidades, de tener excelente desempeño y vivir a plenitud como funcionarios. Declaramos y asumimos los siguientes valores que coadyuvarán a mejorar las interrelaciones con las demás personas, respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás.

Los valores de plenitud laboral son:

- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Compañerismo
- Tolerancia

### 1. Compromiso.

El compromiso es ir más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades para realizar las tareas que se nos han encomendado, es cumplir con las obligaciones, haciendo más de lo esperado.

Es también, la exigencia que encausa al funcionario a tomar las decisiones de una forma técnica comprometida con los principios regulatorios.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL dan el máximo de su potencial en el ejercicio de las funciones, utilizan todas las capacidades para conseguir llevar a cabo la misión de la Institución con excelencia y calidad y de este modo, aportar con su esfuerzo al desarrollo de la regulación de los servicios públicos.*

### 2. Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es la unión de esfuerzos y conocimientos para lograr un propósito común, pese a las diferencias que pudieran existir.

Trabajar en equipo es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí, para lograr un resultado.

El trabajo en equipo es la acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, se robustece con la cohesión del equipo de trabajo. Se trata de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.

Para que haya trabajo en equipo, no es suficiente con que nos identifiquemos con los objetivos, las metas y las reglas acordadas; es preciso además, compartir los valores y principios éticos.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL trabajan en equipo, propiciando las oportunidades para que se aporten los conocimientos, experiencias y enriquecerse con la ayuda de los demás.*

### 3. Comunicación.

Comunicar es entablar un diálogo con los demás, conocer su carácter y manera de pensar, sus preferencias y necesidades; y así aprender de las experiencias, compartir conocimientos; así como conocer a las personas y desarrollar la capacidad de comprensión.

La comunicación es el intercambio efectivo de pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal de ambas partes.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL mediante la comunicación, facilitan las soluciones de una manera efectiva y creativa, en procura de lograr el enriquecimiento personal y profesional de quienes nos rodean.*

#### 4. Compañerismo.

Compañeros son aquellas personas con quienes tenemos un trabajo en común a realizar, dentro de las funciones que nos han sido encomendadas.

Compañerismo significa tener un sentimiento de grupo y aportar experiencias, conocimientos y habilidades en el alcance de objetivos comunes, de manera espontánea y desinteresada.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL buscan la armonía, basados en el esfuerzo, conocimiento y aprecio por todos los compañeros de trabajo, para ejecutar un servicio regulatorio de calidad, por cuanto sólo si existe armonía y buena disposición en el trabajo, será posible llegar a la excelencia.*

#### 5. Tolerancia.

La tolerancia es la aceptación de la diferencia, el respeto por las opiniones de los demás y el esfuerzo porque las acciones de cada uno no perjudiquen a otros, sino que favorezcan un clima de cooperación y entendimiento.

La tolerancia es la aceptación de la diversidad social, étnica, cultural, religiosa, de pensamiento y otras. Invita a respetar y comprender los valores de los otros, no supone aceptar aquellos que avasallan los derechos de los demás, fundamentalmente es la única forma de vivir humanamente.

Sobre el particular nuestro ordenamiento jurídico reza:

*“Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”.*<sup>2</sup>

El propósito de la tolerancia es permitir la coexistencia pacífica de las personas y por ende, un mejor desempeño organizacional.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL tienen la capacidad de escuchar y aceptar a los demás, comprendiendo el valor de las distintas formas de entender la vida.*

#### VIII. Valores Éticos aplicados.

Los valores éticos aplicados que se citan a continuación, son el resultado de los procesos participativos realizados con los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, ellos especifican los valores que tienen la Institución y los que necesita tener. Así como, los acuerdos de las acciones e indicadores determinados por los funcionarios, como necesarios para lograr la consecución de los valores, fortalecer a la Institución y brindar un mejor servicio de regulación a los habitantes del país.

- Excelencia
- Transparencia
- Orientación resultados
- Proactividad
- Independencia

<sup>2</sup> Artículo 33, Constitución Política de la República de Costa Rica.

- Confiabilidad.
- Cultura de servicio

#### A. Excelencia.

La excelencia es la característica de ejecutar las tareas de manera óptima, con actitud y voluntad de servir. Es el resultado de un trabajo planificado, organizado y desempeñado con alto nivel de calidad.

*La excelencia es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión y el logro de resultados basados en conceptos que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al usuario y regulados, el liderazgo y logro, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación y responsabilidad social.*

Para cumplir con el valor de la excelencia los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL establecen las siguientes acciones, actitudes y comportamientos, cuyo cumplimiento será observado por los siguientes indicadores:

<b>Valor Excelencia</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Realizar el trabajo que le corresponde a cada funcionario con eficiencia y eficacia bajo una adecuada planificación, programación y coordinación institucional apoyado en una cultura y clima organizacional que motive e identifique al funcionario con la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyo total de la administración superior en un proceso de planificación participativo.</li> <li>-Revisión mensual del plan de trabajo de cada dependencia.</li> <li>-Revisión trimestral del Plan Anual Operativo y avance de proyectos por dependencias en un trabajo participativo.</li> <li>-Cumplimiento del cronograma del plan de trabajo de cada dependencia en tiempo y plazos de ley.</li> <li>-Equipos interdisciplinarios conformados para resolución de problemas en el año.</li> <li>-Comunicación, coordinación, apoyo e interdependencia, entre las diferentes unidades administrativas.</li> <li>-Clima laboral motivante e inclusivo.</li> </ul>
Buscar el conocimiento, la actualización técnica y tecnológica a través de capacitaciones permanentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa de capacitación para cada dependencia.</li> <li>-Valor agregado de cada capacitación al desempeño laboral.</li> <li>-Medios en que la capacitación es compartida a otros funcionarios.</li> </ul>

Integrar la estrategia institucional, con la gestión operativa, su estructura y plataforma tecnológica.	-Porcentaje de logro de objetivos y proyectos.  -Cargas de trabajo balanceadas (trabajo asignado de acuerdo al puesto que ostenta y una correcta distribución del trabajo).  -Sistemas de información integrados.
Aplicación de las capacidades intelectuales de los funcionarios en beneficio de la Institución.	-Capacitación en cascada.  -Difusión del conocimiento.
Dotar a la Institución de lineamientos y procesos claros que faciliten trabajar de manera congruente y sistémica.	-Lineamientos, manuales de procesos y protocolos escritos difundidos y aplicados.  -Manuales de calidad para cada actividad regulada, con normas nacionales e internacionales.
Liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que sea coherente en toda la Institución.	-Coherencia y firmeza de las decisiones.  -Reconocimiento a los funcionarios por una buena ejecución laboral.
Enfocar el accionar diario en el usuario, procesos y resultados.	-Procesos y metodologías escritos y actualizados.  -Usuario interno y externo satisfecho, mediante evaluación de quejas interpuestas ante la Contraloría y manifestaciones en las audiencias públicas.  -Buena imagen ante los habitantes del país (porcentaje de manifestaciones de los medios de comunicación en pro o en contra).

## B. Transparencia.

La transparencia es ser éticos y congruentes con los principios de la vida, con la realidad y nuestras acciones del día a día.

Es actuar con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y grupos de interés.

*“La transparencia implica asumir y nunca evadir responsabilidades y llamar las cosas por su nombre; es ponerse en evidencia ante sí mismo y ante los demás con sus propios actos sin escudarse en la posición política, administrativa o ideológica”.*<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Mazzetti, CL Carlos R. (s.f.). Sitio Web del Club de Leones Rosario "Corazones Unidos. Recuperado el 17 de 10 de 2012, de Sitio Web de Club de Leones Rosario "Corazones Unidos: <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST241.htm>

*Los procesos de regulación deben ser conocidos y abiertos a la participación de los ciudadanos, y deben conducir a decisiones bien fundamentadas, que se basen en reglas claras cuya aplicación sea congruente. Por medio de un proceso institucional de rendición de cuentas, usuarios, regulados e instituciones de control y fiscalización, deben tener acceso a la información sobre temas regulatorios y sobre el manejo de los recursos institucionales.*

Establecemos las siguientes acciones congruentes, que legitiman el valor transparencia y los parámetros para medir el cumplimiento de esas acciones.

<b>Valor Transparencia</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Claridad en los procesos de contratación, adquisición de bienes y servicios y en la pluralidad de oferentes en términos de igualdad e imparcialidad.	-Reducción del número de apelaciones. -Logro de las contrataciones.  -Satisfacción de los usuarios internos de los aportes de la contratación.  -Información pormenorizada al público sobre las diferentes contrataciones en sus aspectos más específicos.
Transparencia en la selección y contratación de personal según los requerimientos del ente regulador.	-Programa de detección de necesidades de personal basado en cargas de trabajo y proyectos de desarrollo institucional.  -Personal informado de la oferta de nuevas plazas.
Apoyar las posibilidades y esfuerzos de superación personal y profesional de los funcionarios.	-Funcionarios ascendidos mediante estudio técnico cuando corresponda.  -Funcionarios capacitados.
Aplicar modelos y técnicas ampliamente comprobados que garanticen una regulación que vele por la cantidad, calidad, continuidad, oportunidad y confiabilidad en la provisión de los servicios públicos.	-Revisiones periódicas de las metodologías y técnicas regulatorias.  -Cumplimiento de los principios regulatorios.
Difundir información clara y precisa acerca del accionar del ente regulador.	-Página web con información relevante sobre: a) Indicadores de desempeño tanto de carácter interno como externo. b) Informe de labores y rendición de cuentas.  -Boletines y comunicados de prensa.

<p>Facilitar todos los mecanismos necesarios para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos de información, queja o denuncia.</p>	<p>-Información fidedigna y actualizada a disposición del público.</p> <p>-Mayor difusión de las audiencias por medio de las Asociaciones de cada comunidad.</p> <p>-Facilitar los trámites de quejas.</p> <p>-Capacitación a las comunidades.</p>
<p>Tomar decisiones con base en información disponible que sea confiable y actualizada.</p>	<p>-Reglas y políticas claramente establecidas.</p> <p>-Conocimiento de la normativa y políticas vigentes.</p> <p>-Repositorio con la normativa aplicable, actualización permanente de los contenidos y divulgación a los funcionarios.</p> <p>-Inspecciones a los prestadores de servicios públicos a través de los libros legales y contables e informes sobre estado de equipos e instalaciones.</p>
<p>Favorecer el intercambio de información en todos los niveles jerárquicos de la Institución.</p>	<p>-Apertura de canales formales de comunicación.</p>

**C. Orientación a resultados.**

Es la capacidad para cumplir los objetivos y metas en el tiempo programado, centrando la atención en lo importante, optimizando los recursos asignados, asegurando que los resultados de la actividad institucional contribuyan a agregar valor a los procesos en los que participamos y enfocándonos en que nuestros servicios sean de calidad.

Es el trabajo sistemático de mejora continua en las actividades diarias, constituidas por procedimientos, procesos y protocolos, logrando así la alineación de los mismos, de manera que estén enfocados a objetivos y metas de la Institución con el área responsable.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL laboramos dentro de un sistema de mejora continua que nos garantiza la productividad al optimizar los recursos humanos, técnicos y materiales, agregando valor en los servicios brindados para atender las necesidades de los usuarios.*

El “valor orientación a resultados” lo acrecentaremos con las siguientes acciones e indicadores.

<p><b>Valor Orientación a resultados</b></p>	
<p><b>ACCIONES</b></p>	<p><b>INDICADORES</b></p>
<p>Administración efectiva del tiempo con trabajo de calidad en fechas establecidas.</p>	<p>-Cumplimiento de objetivos y metas en el plazo establecido.</p>

Alinear los procesos y estrategias de la Institución agregando valor al servicio de la regulación.	-Diferenciación entre tareas prioritarias e importantes.  -Desarrollo y mejor uso de sistemas de información y bases de datos.  -Dotación de equipos para una mejor labor.  -Evaluación del cumplimiento de los procedimientos o instructivos.
Establecer programas de mejoramiento continuo, aprendizaje y adaptación de las mejores prácticas de otras instituciones, así como la autoevaluación por dependencias.	-Innovaciones por áreas documentadas.  -Autoevaluaciones elaboradas y difundidas.  -Aprendizaje, implementación y adaptación de las mejores prácticas de otras instituciones.
Realizar a través de los usuarios, estudios de percepción y evaluación sobre la calidad del servicio que se presta tanto a los usuarios como a los regulados.	Numero de encuestas para usuarios y regulados realizadas durante el año que midan la satisfacción y los servicios no conformes que se generen.
Ejecutar el presupuesto por programas de acuerdo a lo planeado.	-Porcentaje del presupuesto modificado con relación al presupuesto planeado.  -Ejecución del presupuesto apegado a los objetivos y metas.

#### D. Proactividad.

Es una actitud en la que el funcionario y la alta dirección de la Institución asumen el pleno control de su conducta de modo activo y en beneficio de la Institución, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras institucionales ante las diferentes circunstancias del entorno y dentro de las políticas establecidas.

*“La proactividad es tomar la iniciativa, asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer.”<sup>4</sup>*

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL tienen la capacidad de prever situaciones y en consecuencia, definen estrategias para anticipar o aprovechar el cambio e identificar alternativas y oportunidades donde deberán concentrarse los mayores recursos y esfuerzos.*

En el desarrollo de una conducta activa establecemos las siguientes acciones e indicadores.

<sup>4</sup> Libro Man's Search for Meaning (El hombre en busca de sentido, 1946), Victor Frankl, neurólogo y psiquiatra austriaco

<b>Valor Proactividad</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
En el trabajo diario aportar ideas, favorecer el debate, la participación y la confrontación de pareceres.	-Cantidad de reuniones de grupo de trabajo. -Cantidad de reuniones de equipos de trabajo. -Cantidad de foros realizados en el año.
Anticiparse a los requerimientos del área o la Institución, para lograr un mejor desempeño.	-Recomendaciones y consejos sobre situaciones por venir.  -Innovaciones implementadas, documentadas y divulgadas.  -Propuestas de cambio presentadas.
Impulsar en los regulados el desarrollo de proyectos con visión de responsabilidad social, y ambiental.	-Cantidad de proyectos con visión de responsabilidad social y ambiental aprobados.
Incentivar el desarrollo e implementación del sistema de valoración de riesgos.	-Cantidad de los funcionarios participantes por dependencia. -Procesos analizados y nivel de riesgo establecido.  - Plan de administración que permita disminuir la materialización de riesgos.

### **E. Independencia.**

La independencia consiste en tomar decisiones dentro de la normativa establecida, sin verse influenciado por factor alguno que haga de éstas un beneficio para sí.

Es la habilidad para actuar con integridad y objetividad en nuestras funciones laborales.

Las decisiones regulatorias estarán exentas de influencias que puedan comprometer los resultados.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL deben ser objetivos en el desarrollo del trabajo, apoyándose en hechos, evidencias, información y normativa que garanticen la veracidad de los actos realizados y decisiones tomadas.*

Legitimamos el valor de independencia, con las siguientes acciones, actitudes y normas de desempeño.

<b>Valor Independencia</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Abstenerse de participar en la tramitación de aquellos asuntos en los que se tenga algún interés directo o indirecto.	-Toma de decisiones basadas en fundamentos técnicos, protocolos y normativa establecida.

	-Personal informado de sus limitaciones y alcances legales y técnicos.
Preservar el correcto ejercicio de su función regulatoria denunciando cualquier acto que tienda a vulnerar su independencia.	-Cantidad de denuncias. -Comisiones formadas para atención de denuncias. -Casos atendidos oportunamente.
Compensación salarial competitiva.	-Medición salarial de acuerdo al mercado.
Toma de decisiones de manera autónoma y libre, sin basarse en el bien o interés particular, sino en el cumplimiento de la ley.	Auto evaluación anual que incluya estos temas. -Estudios sustentados en fundamentos técnicos y legales. -La no injerencia política, empresarial, sectaria, religiosa, racial, económica o de otra índole en las decisiones. -Resoluciones y decisiones basadas en reglamentos, protocolos, leyes y normativa vigente.
Trabajar bajo los fundamentos del valor socio-económico de la regulación.	-Cálculo del porcentaje del beneficio de la regulación.

#### F. Confiabilidad.

La confiabilidad es mantener constancia en la vida, entre los objetivos que se proponen y el cumplimiento de las promesas que se realizan, de modo que sus compromisos resulten confiables, dando certeza a los demás.

La confiabilidad es aceptar total responsabilidad, valor de hacer lo correcto aunque sea difícil, es el empeño de la palabra en nuestras actuaciones y labores.

La credibilidad, es la confianza de nuestras actuaciones ante la opinión pública.

*Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL cumplen sus deberes, son personas íntegras, leales, honestas, sinceras que asumen sus responsabilidades, mostrando adhesión y pertenencia a la Institución.*

Cumpliremos con el valor de confiabilidad con las siguientes acciones e indicadores.

<b>Valor Confiabilidad</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Guardar absoluta reserva sobre los asuntos y documentos que en el ejercicio de sus funciones lleguen a su conocimiento.	-Cantidad de denuncias recibidas por infidencias.

Mantener al país informado de manera oportuna del accionar y las decisiones de la Institución.	-Cantidad de informes emitidos a los medios. -Boletines y comunicados de prensa.
Desarrollar una campaña para mejorar la imagen institucional.	-Cantidad de Boletines. -Cantidad de panfletos de información al usuario. -Capacitaciones recibidas por el área de comunicación institucional.
Manejar con seriedad y rectitud los asuntos que están bajo su responsabilidad, ceñidos fielmente a los hechos y fundamentos legales.	-Cantidad de denuncias recibidas.
Hacer valer las disposiciones regulatorias.	-Porcentaje del cumplimiento de las disposiciones regulatorias por parte de los regulados.
Establecer un sistema de gestión de la calidad.	-Metodologías tarifarias con el factor de calidad incluido. -Grado en que la calidad de los servicios públicos regulados mejoran (medición a través de un estudio periódico).

**G. Cultura de servicio.**

Es el factor que marca la diferencia en relación al producto o servicio que se entrega al usuario.

Es invertir los mejores esfuerzos con el fin de ofrecer un servicio que vaya más allá de las expectativas del usuario.

La satisfacción de trabajar dentro de un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas del usuario.

*Los funcionarios de la ARESEP y SUTEL ofrecemos a los habitantes del país un trato justo, eficiente, esmerado y cordial, orientado por un espíritu de servicio y por una actitud de apertura, acercamiento y transparencia con todos, otorgándoles un servicio de calidad y a tiempo, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su atención.*

Lograremos el valor de cultura de servicio con lo siguiente:

<b>Valor Cultura de Servicio</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>

Respuesta oportuna a las consultas, quejas y denuncias de los habitantes del país.	-Porcentaje de consultas, quejas y denuncias atendidas en tiempo y forma.
Comprometidos a trabajar con responsabilidad, eficacia, y eficiencia, con el fin de entregar un excelente servicio a las partes interesadas, de forma oportuna y confiable.	-Resultado de la encuesta a partes interesadas. -Seguimiento y cumplimiento de sus observaciones y recomendaciones informes de Contraloría General de la República, Auditoría Interna y otras instancias.
Atender a los usuarios internos y externos con amabilidad, prontitud y eficacia.	-Cantidad de denuncias recibidas por trato y respuestas inadecuadas.
Rechazar y desechar actitudes y actos discriminatorios por razones de edad, sexo, etnia, condición social, credo religioso, ideología política y cualquier otro aspecto que pudiera generar tratamientos de inequidad para los usuarios.	-Quejas y denuncias recibidas por mal trato y discriminación.
Dotar de infraestructura y tecnología para atención al público.	-Disponer de un diagnóstico que permita determinar el cumplimiento de la Ley 7600 y programar la ejecución de los aspectos a cumplir.  -Funcionamiento de sistemas integrados.
Promover acciones que permitan mejorar la atención de los usuarios.	-Encuestas.  - Oficina de consejería y formación para el usuario.

### IX. Deberes éticos de los Funcionarios.

- a) Respetar en el ejercicio de las funciones las disposiciones contenidas en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) y sus reformas incorporadas por la Ley 8660, su Reglamento y toda la legislación y normativa vigente que rige a la ARESEP y a la SUTEL.
- b) A través del actuar, demostrar que la Institución ocupa un lugar preponderante en nuestras vidas.
- c) Aportar al máximo los conocimientos, experiencia y habilidades en la consecución de los objetivos institucionales.
- d) En las actividades a que se asista como funcionarios de la Institución, el comportamiento debe ser acorde con los valores de este Código de Ética.
- e) Guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento, como consecuencia del ejercicio de las funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por su superior. Salvo que esté autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y/o civil.
- f) Aplicar y respetar las medidas y protocolos de seguridad, salud y protección ambiental.
- g) Cumplir con los valores plasmados en este Código construido por los funcionarios.
- h) Respetar la posición institucional en los actos y eventos a los que se asista.

- i) Comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Código de Ética, a las instancias correspondientes.

**X. Deberes éticos de las Jefaturas.**

- a) Liderar con el ejemplo, cumpliendo lo determinado en este Código de Ética.
- b) Promover una cultura que motive a sus subalternos a vivir los valores éticos.
- c) Propiciar un clima organizacional participativo en donde prevalezca la comunicación y la equidad.
- d) Guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio de las funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por su superior. Salvo que esté autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y/o civil.
- e) Tomar decisiones apegadas a las leyes, reglamentos, decretos, normativa, protocolos y valores institucionales.
- j) Respetar la posición institucional en los actos y eventos a los que se asista.
- k) Comunicar el incumplimiento real y/o potencial al Código de Ética, a las instancias correspondientes.

**XI. Deberes éticos de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.**

- a) Respetar en el ejercicio de las funciones, las disposiciones contenidas en la Ley 7593 y sus reformas incorporadas por la Ley 8660, su Reglamento y toda la legislación y normativa vigente que rige a la ARESEP y a la SUTEL.
- b) Las políticas y las normas que dicte en materia política administrativa, regulatoria y de gestión deberán ser emitidas bajo los más altos estándares éticos institucionales.
- c) Vigilar y dotar una cultura organizacional regida por la ética.
- d) Propiciar un clima organizacional participativo en donde prevalezcan la comunicación y la equidad.
- e) Ser ejemplo para los funcionarios en el cumplimiento de este Código de Ética.

**XII. Resolución de conflictos éticos.**

Los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL resolverán los conflictos éticos de acuerdo con las siguientes conductas:

1. En el ejercicio de las funciones que nos han sido asignadas, prevalecen los intereses institucionales ante los intereses personales.
2. Respetan el ordenamiento jurídico y normativa interna en todo momento.
3. Protegen su independencia y evitaremos cualquier posible conflicto de intereses, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del funcionario.
4. Evitan aquellas relaciones con el personal de las empresas o prestadores de servicio sujetos a fiscalización de la Institución, que puedan influir, comprometer o amenazar la capacidad para actuar con independencia y objetividad, excepto las relaciones profesionales o de trabajo.
5. Utilizan su cargo con propósitos acordes con la labor, no incurriendo en relaciones y situaciones que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de la objetividad e independencia.
6. Utilizan la información recibida en el desempeño de las labores únicamente para el buen ejercicio de las funciones, sin divulgar información que no corresponde a otras personas u organizaciones.
7. Actúan en forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de las labores.
8. Si se presentan situaciones relevantes que puedan influenciar la objetividad en el cumplimiento de las funciones, informan de inmediato de tales situaciones al superior o a la instancia correspondiente.
9. Se evita el indebido favorecimiento propio o de terceras personas, con las que se interactúa en virtud de las funciones que realiza o de su cargo.
10. En el ejercicio de las funciones, no adelantan criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite, si esto contraviene el debido proceso o vulnera el derecho a la confidencialidad.
11. Se actúa con neutralidad política, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo.

**XIII. Divulgación y aplicación del Código de Ética.**

El Código de Ética, debe ser objeto de lectura atenta, consulta asidua, seguimiento, cumplimiento y vigilancia compartida, para su interiorización como parte de la cultura organizacional. Esta vivencia traerá además un importante efecto en el ambiente laboral, al suministrarle a todas las generaciones de funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, un ejemplo de que, este Código de Ética más que una intención es una realidad determinante en el funcionamiento cotidiano de la Institución.

El Código de Ética que rige a la ARESEP y a la SUTEL, se divulgará y aplicará de la siguiente manera:

- 1) Un programa de divulgación del Código de Ética mediante circulares y charlas que se brindarán a todo el personal de la ARESEP y la SUTEL.
- 2) Entregar a todos a los funcionarios el Código de Ética Institucional en formato impreso y digital.
- 3) El Código de Ética Institucional será un instrumento de inducción al nuevo personal, permanente o interino que se incorpore a la institución. El área de Recursos Humanos aclarará dudas respecto al contenido y la conducta esperada de los funcionarios.
- 4) Se realizará una reflexión a todo el personal de la ARESEP y la SUTEL sobre los contenidos del Código de Ética al menos una vez al año, en el marco de la Semana Nacional de Valores, la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL será la responsable de esta labor.
- 5) La ARESEP y la SUTEL, proveerán los recursos necesarios para la labor de la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL.
- 6) El Despacho del Regulador General y la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL serán los responsables de revisar y actualizar una vez al año el Código de Ética.
- 7) Cualquier funcionario o funcionaria que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente Código y sobre asuntos relacionados con la Ética, debe sentirse con plena libertad de acudir a la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL y/o a las instancias correspondientes.
- 8) Las jefaturas y la Comisión de Valores ARESEP-SUTEL deberán fomentar que los valores se apliquen en el accionar diario institucional.

#### **XIV. Compromiso al Código de Ética.**

La ética pública guiará el accionar de los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL, quienes asumen el compromiso formal de servir a la Institución y a los habitantes del país, los cuales esperan una regulación de calidad; para ello se comprometen:

- Adoptar, respetar y hacer respetar los valores institucionales.
- Mantener el ejemplar del Código de Ética de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, para una referencia inmediata en el ejercicio de sus funciones.
- Recibir la inducción al presente Código.
- Asistir a todos los programas de capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas que se le solicite.
- Los miembros de la Comisión de Valores ARESEP- SUTEL, para ejercer sus funciones se comprometen a recibir la capacitación que determine e informe que es necesaria la Comisión Nacional de Rescate de Valores. Adicionalmente, deberán implementar un proceso permanente de evaluación y gestión ética, sobre la inserción de los valores y principios impregnados en el

presente Código, con el fin de realizar una constante actualización y mejora del Código de Ética, en el cumplimiento cabal de los valores, misión y principios que rigen la Institución.

- Las disposiciones de este Código de Ética se aplicarán a todos los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL sin excepción y para todos los efectos se estima de acatamiento obligatorio.

Finalmente, los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL concedores que el presente Código, al ser orientador del accionar de la Institución y del correcto proceder del personal; no contiene el carácter sancionador. No obstante, si el comportamiento es contrario a este Código, podrá generar responsabilidad de conformidad con lo establecido en las normas internas que regulan la relación de servicio entre los funcionarios de la ARESEP y la SUTEL.

## **XV. Vigencia.**

El presente Código de Ética rige a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

2. Instruir a la Administración para que el mismo sea publicado por una única vez en el diario oficial La Gaceta.
3. Solicitar al Regulador General que integre la Comisión de Valores Aresep- Sutel. Dicha Comisión deberá estar integrada por funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones y tendrá asignada la aplicación, fomento y atención de consultas de los funcionarios sobre el Código de Ética. También dicha Comisión brindará un informe anual a esta Junta Directiva.
4. Solicitar al Regulador General que una vez integrada la Comisión, se presente a la Junta Directiva en el plazo máximo de un mes el plan de divulgación, entrega, inducción y reflexión dirigido a todos los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos incluida la Superintendencia de Telecomunicaciones, contemplando un cronograma y las necesidades de recursos que correspondan.

### **ACUERDO FIRME.**

*A las dieciséis horas y cincuenta minutos se retira Patricia Cuadra. Asimismo, ingresa el señor Luis Cubillo, a participar en la presentación del siguiente artículo.*

### **ARTÍCULO 10. Valoración final del procedimiento administrativo seguido contra la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., por llenado y uso indebido de cilindros de otras empresas envasadoras. Expediente OT-15-2012.**

La Junta Directiva conoce el oficio 092-DGAJR-2014 del 10 de febrero de 2014, mediante el cual la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria emite criterio sobre la valoración final del procedimiento administrativo seguido contra la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., por llenado y uso indebido de cilindros de otras empresas envasadoras. Expediente OT-15-2012.

La señora *Carol Solano Durán* explica que la valoración de este tema y la recomendación final responde a la labor de la Comisión de Procedimientos Administrativos en Trámite, razón por la cual, en esta oportunidad está presente el señor Luis Cubillo Herrera de la citada Comisión y quienes remitieron el criterio y el borrador de resolución a la Secretaría de Junta Directiva, que a su vez, lo trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para el respectivo análisis.

La señora **Aracelly Marín González** señala que a través del oficio 092-DGAJR-2014 se realizó una valoración final del procedimiento administrativo, seguido contra la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., por el llenado y el uso indebido de cilindros de otras empresas envasadoras. Agrega que el procedimiento administrativo se tramitó en el expediente OT-15-2012.

Seguidamente, la señora **Aracelly Marín González** y el señor **Eric Chaves Gómez** explican detalladamente los antecedentes, argumentos del recurrente, hechos probados, fondo del asunto, conclusiones y recomendaciones del caso.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que es importante aclarar qué es retención indebida de cilindros, le parece que es lo relevante, ya que según la resolución R-DGTCC-288-2010 del MINAET, en el inciso f), explicada en esta oportunidad por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la empresa *“No podrá llenar o retener de forma indebida cilindros de otras plantas envasadoras, para lo cual deberá realizar intercambios semanales de cilindros con las otras empresas, el cual deberá realizarse por la totalidad de cilindros que se encuentran almacenados en la planta, independientemente del número de cilindros que tenga cada empresa”*.

En este caso, la empresa Solgas LPG de Costa Rica, tiene cilindros de la otra empresa. La clave de este asunto, es aclarar que los tiene de forma indebida.

La señor **Carol Solano Durán** explica que esto se refiere al título habilitante que le otorga el MINAET, pero la causal son dos supuestos en el mismo inciso señalado por el director Sauma Fiatt: i) no podrá llenar y ii) retener de forma indebida cilindros de otras plantas. Aquí lo que se demuestra es que llenaba cilindros de otras empresas.

La señora **Aracelly Marín González** aclara que lo que se está incumpliendo por parte de la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., no es sólo el llenado y la retención indebida, sino también, que tenían la obligación de realizar intercambios por la totalidad de los cilindros que tenían en sus plantas y que implícitamente está relacionado con el llenado.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme al oficio 092-DGAJR-2014, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos :

#### **ACUERDO 08-10-2014**

1. Revocar la autorización otorgada a Solgas LPG de Costa Rica S. A. con cédula jurídica 3-101-230584, mediante resoluciones R-DGTCC-288-2010-MINAET del 9 de setiembre de 2010 y R-558-2010-MINAET del 17 de setiembre de 2010, *“para brindar el servicio público de almacenamiento y venta de combustibles derivados de hidrocarburos, para consumidores finales, para una planta de almacenamiento y envasado de gas licuado de petróleo GLP, ubicada en el Cantón de Guácimo, Provincia de Limón (...)*. Lo anterior de conformidad con el artículo 41 incisos c) y m) de la Ley 7593. Dicha revocatoria será efectiva tres meses calendario después de la notificación del acto.
2. Ordenar a Solgas LPG de Costa Rica S. A. que, dentro del plazo de los tres meses antes citados, devuelva la totalidad de los cilindros que pertenecen a las otras empresas envasadoras de gas licuado de petróleo que estén en su poder y recupere los propios.
3. Comunicar la presente resolución al Ministerio de Ambiente y Energía con el fin de que proceda a reordenar el mercado del gas licuado de petróleo, establezca la fecha de devolución y levante las actas necesarias donde conste que Solgas LPG de Costa Rica S. A., devolvió la

totalidad de los cilindros de las otras empresas envasadoras que tenía en su poder así como la devolución a la sancionada de sus cilindros.

4. Comunicar la presente resolución a los otros operadores, para que una vez vencido el plazo de los tres meses antes citados, procedan a retener los cilindros de Solgas LPG de Costa Rica S. A. que son devueltos por los usuarios y se coordine su entrega a ésta, por medio del Ministerio de Ambiente y Energía.
5. Comunicar la presente resolución a la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., para lo que corresponda.
6. Díctese la siguiente resolución:

#### **RESULTANDO:**

- I. Que el 29 de febrero de 2012, la empresa Gas Nacional Zeta S.A., interpuso denuncia contra la empresa Solgas LPG de Costa Rica S. A., por presunto incumplimiento de las obligaciones impuestas por el MINAE en la resolución que le otorgó el permiso de operación, por incumplimiento de las condiciones vinculantes impuestas en resoluciones tarifarias y por incumplimiento de las normas técnicas y de calidad del servicio (folios 4 al 187).
- II. Que el 1º de agosto de 2012, mediante resolución RJD-097-2012 la Junta Directiva entre otras cosas, dispuso dar inicio al procedimiento administrativo contra Solgas LPG de Costa Rica S. A., en su condición de permisionaria del servicio público de almacenamiento y venta de combustible derivados de hidrocarburos al consumidor final, para llegar a la verdad real de los hechos sobre la presunta retención, almacenaje y comercialización de cilindros de gas, identificados con las marcas “Tropigas”, “Zeta Gas”, “Zeta” y “Z”, además incumplir con normas de seguridad para el manejo seguro del producto por parte del consumidor final. Además, se nombró órgano director del procedimiento (folios 204 al 211).
- III. Que el 24 de enero de 2013, mediante resolución ROD-1-2013, el órgano director realizó intimación de cargos a Solgas LPG de Costa Rica S. A., y señaló fecha para la celebración de la comparecencia oral y privada. Además previno a Gas Nacional Zeta S. A., que en el plazo de tres días aportara las pruebas ofrecidas en su denuncia. Dicha resolución fue notificada a Gas Nacional Zeta S. A., por fax transmitido el 24 de enero de 2013 (folios 244 al 257).
- IV. Que el 24 de enero de 2013, Solgas LPG de Costa Rica S. A., señaló medio para atender notificaciones (folio 217).
- V. Que el 28 de enero de 2013, Gas Nacional Zeta S. A., presentó algunos de los documentos prevenidos mediante resolución ROD-1-2013 y mediante auto ROD-5-2013 del 5 de febrero de 2013, se le otorgó audiencia a Solgas LPG de Costa Rica S. A., sobre la prueba aportada por Gas Nacional Zeta S. A. (folios 218 al 243 y 258 al 260).
- VI. Que el 6 de marzo de 2013, se llevó a cabo la comparecencia oral y privada, a la cual asistieron los apoderados de ambas partes con sus respectivos abogados. Se recibió prueba testimonial y la documentación relativa a la representación del señor Walter Calderón Hernández así como un poder especial. Por último, se escucharon conclusiones de las partes por medio de sus abogados (folios 261 al 284).

- VII.** Que el 4 de abril de 2013, mediante el oficio OD-024-2013 el órgano director realizó el informe de instrucción y remitió los autos a la Intendencia de Energía para lo que correspondiera. Dicho informe fue recibido el 5 de abril de 2013 (folios 285 al 286).
- VIII.** Que el 21 de noviembre de 2013, mediante el oficio 010-CPAT-2013, la Comisión de Procedimientos Administrativos en Trámite (CPAT) emitió recomendación de la valoración final del procedimiento administrativo seguido contra la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A. por llenado y uso indebido de cilindros de otras empresas envasadoras (folios 380 al 403).
- IX.** Que el 21 de noviembre de 2013, por medio del oficio 783-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria el oficio 010-CPAT-2013 para su respectivo análisis (Correrá agregado a los autos).
- X.** Que el 10 de febrero de 2014 por medio del oficio 092-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria analizó la propuesta de la CPAT (Correrá agregado a los autos).
- XI.** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 55 inciso b) de la Ley 7593 y sus reformas, corresponde a la Junta Directiva revocar las concesiones y a la luz de lo establecido en el dictamen C-217-2011 de la Procuraduría General de la República, le corresponde decidir los procedimientos administrativos sancionatorios cuya posible sanción a aplicar sea la revocatoria del título habilitante.
- XII.** Que en lo actuado no se observan vicios que puedan causar la nulidad del procedimiento.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Hechos probados.** Para efectos de resolver el presente asunto, se tienen por demostrados los siguientes hechos:
1. Que la investigada el 2 de marzo de 2011, en sus instalaciones de operación, recibió de los señores William Arnoldo Montoya Mora y Gonzalo Pacheco Meneses, 3 cilindros de color anaranjado y 2 de color plateado marca ELF, todos vacíos y llenó de gas licuado de petróleo, 2 cilindros marca Tropigas y 3 marca Zeta de 25 libras poniéndoles un sello termoencogible transparente con la palabra Solgas, con letras color rojo, vendiendo el producto en la suma de ¢37.553.00 (treinta y siete mil quinientos cincuenta y tres colones exactos) y emitió la factura N° 113346.
  2. Que la investigada el 23 de marzo de 2011, en sus instalaciones de operación, recibió de los señores William Arnoldo Montoya Mora y Gonzalo Pacheco Meneses, 3 cilindros marca Tomza, 2 de color anaranjado y 1 celeste, 1 marca ELF color beige y 1 plateado de propietario no indicado en el acta, todos vacíos y llenó de gas licuado de petróleo, 3 cilindros marca Tropigas color gris, 1 marca Zeta y 1 sin distinción de 25 libras poniéndoles un sello termoencogible transparente con la palabra Solgas, en color rojo, vendiendo el producto en la suma de ¢37.850.00 (treinta y siete mil ochocientos cincuenta colones exactos) y emitió la factura N° 116441.
  3. Que la investigada el 31 de marzo de 2011, en sus instalaciones de operación, recibió de los señores William Arnoldo Montoya Mora y Gonzalo Pacheco Meneses, 1 cilindro de color anaranjado y otro celeste marca Tomza, dos sin marca y 1 Tropigas, todos vacíos y llenó 5 cilindros de gas licuado de petróleo, entre ellos 1 color gris marca Tropigas de 25 libras. A todos ellos les puso un sello termoencogible transparente con la palabra SOLGAS SUMISTROS DE GAS GLP, en color rojo. Además sin ponerle la etiqueta de la empresa que lo envasó con las

indicaciones de seguridad. Cobrando la suma de ¢37.850.00 (treinta y siete mil ochocientos cincuenta colones exactos) y emitió la factura N° 116717.

4. Que la investigada el 8 de junio de 2011, en sus instalaciones de operación, recibió de los señores William Arnoldo Montoya Mora, Alberto Víquez Garro y Gonzalo Pacheco Meneses, 3 cilindros de color gris marca Tropigas, 1 cilindro de color gris marca Zeta y otro de color gris sin identificación de su propietario, todos vacíos y los llenó de gas licuado de petróleo en presencia de ellos y procedió a vendérselos.

## II. Hechos no probados. Se tiene como hecho no probado de relevancia el siguiente:

1. Que la investigada haya retenido en la entrada de su planta de envasado unos 300 cilindros marca Zeta de 25 libras los cuales no tenían sello. Además que sobre el andén tuviera retenidos 544 cilindros marca Tropigas y Zeta sin sello de seguridad, así como que haya retenido en su bodega 800 cilindros de 25 libras marca Tropigas y Zeta sin sello de seguridad.
2. Que la investigada, el 8 de noviembre de 2011, tuviera llenos en sus instalaciones de operación 13 cilindros marca Tropigas.

## III. Sobre el fondo del asunto:

De conformidad con lo establecido en los artículos 5, 9 y 11 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos destinados al consumidor final, es un servicio público regulado. En razón de ello, para poder prestar dicho servicio, es necesario contar previamente con una concesión o permiso otorgado por el ente público competente en la materia, en la cual se establecerán los derechos y las obligaciones de los prestadores, a fin de no perjudicar el uso de los bienes públicos ni los derechos de terceros legalmente adquiridos.

El objeto de este procedimiento administrativo contra Solgas LPG de Costa Rica S.A., es la averiguación de la verdad real sobre la presunta retención, almacenaje y comercialización de cilindros de gas identificados con las marcas “Tropigas”, “Zeta Gas”, “Zeta” y “Z”, además el presunto incumplimiento de las normas de seguridad para el manejo seguro del producto por parte del consumidor final, al tenor de lo establecido en el artículo 41 de la Ley 7593, incisos c) y m), este último en relación con lo establecido en los decretos ejecutivos 30131-MINAE-S, decreto ejecutivo 28622-MINAE-S y la resolución RRG-954-1999 de 28 de setiembre de 1999.

El artículo citado indica:

*“Artículo 41.- Revocatoria de concesión o permiso*

*Sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades que corresponda aplicar de acuerdo con la ley, serán causales de revocatoria de la concesión o el permiso, declarable mediante el proceso administrativo, por la Autoridad Reguladora, las siguientes:*

*(...)*

*c. El incumplimiento por razones injustificadas de las condiciones generales del contrato, la concesión o el permiso.*

*(...)*

*m. Otras causales establecidas en la ley, la concesión o el permiso.*

*(...)”.*

En la resolución R-DGTCC-288-2010 MINAET del 9 de setiembre de 2010, la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del entonces MINAET, recomendó el otorgamiento del permiso de funcionamiento y el servicio público de almacenamiento y venta de combustible derivado de hidrocarburos a consumidores finales, por un plazo de cinco años, a Solgas LPG de Costa Rica S.A. (folios 129 al 136).

Mediante resolución R-558-2010-MINAET del 17 de setiembre de 2010, el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAE) -ente competente en la materia-, resolvió acoger la recomendación de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible (DGTCC) y otorgó la autorización de funcionamiento y de prestación para brindar servicio público de almacenamiento y venta de combustibles derivados de hidrocarburos, para consumidores finales, para una planta de almacenamiento y envasado de gas licuado de petróleo GLP, ubicada en el cantón de Guácimo, distrito de Guácimo, provincia de Limón, por un plazo de cinco años, a favor de la sociedad Solgas LPG de Costa Rica S.A., cédula jurídica 3-101-230584, la cual se otorga bajo las siguientes obligaciones (folios 194 al 199):

“(…)

*c. La empresa envasadora deberá colocar un sello de seguridad en cada uno de los cilindros, al momento de finalizar el proceso de envasado de GLP.*

(…)

*e. Deberá contar con su propio parque de cilindros, debidamente inventariado.*

*f. No podrá llenar o retener de forma indebida cilindros de otras plantas envasadoras, para lo cual deberá realizar intercambios semanales de cilindros con las otras empresas, el cual deberá realizarse por la totalidad de cilindros que se encuentran almacenados en la planta, independientemente del número de cilindros que tenga cada empresa.*

(…)

*n. Cumplir con las disposiciones que la Dirección de Transporte y Comercialización de combustible emita para el almacenamiento, envasado y comercialización del producto.*

(…)”

Igualmente, en la citada resolución se establece como causal de revocatoria (folio 198) la siguiente:

*“a) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en la presente resolución, en la Ley Reguladora de los Servicios Públicos número 7593, en el decreto ejecutivo 30131-MINAE-S y cualquier otra normativa que regule la materia”.*

En el decreto ejecutivo 30131- MINAE-S del 31 de marzo de 2002, conocido como Reglamento para la regulación del sistema de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos se indica lo siguiente:

*“Artículo 81.- De las obligaciones. Toda persona física o jurídica que tenga autorización para prestar el servicio público de suministro de combustibles de una estación de servicio, y para almacenar o distribuir combustible, tendrán las siguientes obligaciones:*

*81.1. Cumplir con las disposiciones que dicte el MINAE por medio de DGTCC en materia de suministro de derivados de los hidrocarburos, asfaltos, gas y naftas, de conformidad con lo establecido en el presente Decreto Ejecutivo y la legislación que se dicte en el futuro.*

(…)

*81.14. Cumplir con las obligaciones contenidas en la autorización otorgada por el MINAE para la prestación de servicio público de suministro de combustibles derivados de los hidrocarburos.*

*Artículo 89.- De la Revocatoria y Cancelación. La autorización de suministro de derivados de los hidrocarburos, asfaltos, gas y naftas será cancelada en los siguientes casos:*

*89.7 Cuando se incumplan las obligaciones deberes y condiciones establecidas en la autorización para la prestación de servicio público otorgada por el MINAE.”*

Específicamente respecto a los medios de almacenamiento para el desarrollo de la actividad de envasado, comercialización y distribución de G.L.P., se establece en el decreto ejecutivo 28622-MINAE-S del 18 de mayo de 2000, lo siguiente:

*“16.1 Los cilindros portátiles, tanques estacionarios, y camiones cisternas utilizados por los operadores gas L.P. en los procesos de envasado, comercialización y distribución de gas L.P., deben de cumplir con lineamientos de seguridad y control de calidad internacionales.*

*(...)*

*16.4 Cada cilindro cualquiera que sea su capacidad, y si es portátil o estacionario, deberá tener un número de serie colocado por el fabricante, el cual permitirá llevar un control para inventario o para controlar los que sean reparados, o los que queden fuera de servicio en forma permanente.*

*16.5 Cada empresa deberá identificar sus cilindros con su emblema o color particular.*

*(...)*

*16.7 Las empresas envasadoras deberán de colocar un sello de seguridad en cada uno de sus cilindros, al momento de finalizar el proceso de envasado de gas L.P.”*

De la normativa arriba citada se desprende la obligación que tienen las empresas envasadoras de poseer su propio parque de cilindros debidamente identificados con sus emblemas o colores particulares, para los distintos procesos que ellas realizan, sea el envasado, la comercialización y la distribución de G.L.P., prohibiéndoseles expresamente la posibilidad de llenar cilindros propiedad de otras empresas envasadoras.

Por medio de la prueba testimonial rendida y la prueba documental aportada, se logra demostrar lo siguiente:

- El 2 de marzo de 2011, Solgas LPG de Costa Rica S. A., entregó cilindros marca “Tropigas” y marca “Zeta” con sellos termoencogibles marca Solgas LPG de Costa Rica S. A., que había llenado al señor Gonzalo Pacheco Meneses, según se observa en las fotografías visibles a folios 150 y 153, y se constata en la factura 113346 visible a folio 221 de los autos, en el acta notarial y las fotografías a folio 235 y 243 del expediente.
- El 23 de marzo de 2011, Solgas LPG de Costa Rica S. A., entregó cilindros marca “Tropigas”, marca “Gas Nacional Zeta” y otro sin marca, con sellos termoencogibles de Solgas LPG de Costa Rica S. A., al señor Gonzalo Pacheco Meneses, según se observa en el acta notarial y en las fotografías visibles a folio 139 y 144, las fotografías a folios 154 y 157 y la factura 116441 a folio 222 del expediente.

- El 31 de marzo de 2011, Solgas LPG de Costa Rica S. A., entregó cilindros marca Tropigas que había llenado al señor Gonzalo Pacheco Meneses, según se observa en el informe a folios 158 y 164, en el acta notarial visible a folios 185 y 187, en las fotografías a folios 145 y 147 y lo ratificado por los testigos.
- El 8 de junio Solgas LPG de Costa Rica S. A., entregó cilindros marca Zeta a solicitud del señor Gonzalo Pacheco Meneses, como consta en el informe y las fotografías de folios 165 a 168, en el acta notarial y en las fotografías visibles a folio 223.

Inclusive, el testigo ofrecido por la parte investigada, el señor Angel Daniels Masís, afirmó que la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., utiliza boletas de llenado de cilindros de otras marcas cuando los consumidores los llevaban e indicaban que eran específicamente de ellos (cd visible a folio 284 en el minuto 1:42:50 de la II Parte de la comparecencia).

Tales actuaciones de la investigada quebrantan las prohibiciones establecidas por el MINAE de llenar cilindros de otras empresas envasadoras estipuladas en la resolución R-DGTCC-288-2010-MINAET del 9 de setiembre de 2010, así como también las obligaciones instauradas en el acto administrativo mediante el cual se le otorgó el título habilitante para prestar el servicio público de comercialización del gas licuado de petróleo, que es la resolución R-558-2010-MINAET del 17 de setiembre de 2010.

La representación de la investigada argumentó en sus conclusiones, que fue la misma Autoridad Reguladora al dictar la resolución RRG-6535-2007 la que permitió el llenado de cilindros de otras marcas envasadoras:

*“XIV. Indicar a las empresas envasadoras de GLP que cuando un consumidor lo solicite, y si cuentan con los medios para prestar el servicio de suministro, deberán hacerlo, sin importar quién es el propietario del cilindro. Esto lo puede hacer mediante el intercambio del cilindro o bien llenándole el que entregue el usuario. En este último caso, debe proceder a revisar el estado del cilindro, la válvula y a marcharlo; no se debe llenar cuando el recipiente de almacenamiento se encuentre en mal estado y represente un riesgo para el usuario”.*

No obstante lo anterior, cabe señalar que ese tema fue debidamente aclarado con la resolución RRG-7975-2008 del 20 de febrero de 2008, al estipular que:

*“(…) de la lectura de lo dispuesto en el mencionado inciso XIV y de los argumentos expuestos por la recurrente, éste órgano considera necesario mantener el fondo y hacer una aclaración respecto a lo dispuesto en aquella oportunidad.*

*Tomando en cuenta de que en Costa Rica la distribución y comercialización del GLP es un servicio público y que es necesario garantizar su suministro al consumidor, la Autoridad Reguladora estableció en la resolución recurrida la obligación de las empresas envasadoras de GLP, de que cuando cuenten con los medios para prestar el servicio, deben hacerlo sin importar quien es el propietario del cilindro. Asimismo se estableció en dicha disposición que esto lo podía llevar a cabo de dos maneras: 1) intercambiando el cilindro o, 2) llenando el que entregue el usuario.*

*En realidad, con la inclusión de esta segunda opción de dar el servicio, en ningún momento se pretendía autorizar a los envasadores a llenar indiscriminadamente los cilindros de otras envasadoras (de la competencia), ya que como ha quedado claro en el punto 6 de este considerando, el llenado de cilindros de una empresa envasadora por otra, se encuentra*

*expresamente prohibido en nuestro ordenamiento jurídico. Situación que evidencia la necesidad de aclarar tal disposición.*

*El criterio de esta Autoridad Reguladora es que cualquier consumidor que requiera adquirir GLP, pueda hacerlo, sin importar quién es el propietario del cilindro, es decir que se proteja al consumidor para que éste cuente con el producto cuando lo requiera en virtud de la condición de continuidad y acceso. Obviamente para los cilindros que comercializan las envasadoras rige lo que se establece en la normativa vigente.*

*La condición establecida en la resolución recurrida pretende garantizar al usuario, que independientemente de quien sea el propietario del cilindro, siempre va a contar con la provisión del servicio, incluso la garantía de que aquellos usuarios que adquieran equipos de uso doméstico (estufas, jacuzzi, etc.) que posea su propio cilindro, sea llenado por cualquier envasador, sin que eso le implique tener que entregar el cilindro original que adquirió con el equipo (...)*”

De lo antes expuesto, queda claramente establecido que desde el 2008 con la resolución RRG-7975-2008 se pueden llenar cilindros a los consumidores, pero respetando las condiciones establecidas de tener boletas de llenado, de tener contrato entre las partes y de realizar los intercambios.

No es de recibo la tesis expuesta por Solgas LPG de Costa Rica S. A., de que los usuarios son los dueños de los cilindros, dado que éstos lo único que tienen es un derecho de uso sobre los mismos, en razón de que lo que compran es el gas licuado de petróleo, no el envase que lo contiene. Esta tesis ya había sido expuesta por la Autoridad Reguladora en la Resolución RRG-8812-2008 del 9 de setiembre de 2008, mediante la cual se había revocado la anterior concesión otorgada a Gas Tomza de C. R. S. A., pues el principio –en el caso de los bienes muebles- de que la “posesión vale por el título” del Derecho Civil, no es aplicable al servicio público de mérito, dado que por disposición reglamentaria, los operadores son los dueños de los cilindros tanto de los que tienen en sus plantas de envasado como de los que están en circulación.

Es tan claro que los operadores son los dueños de los cilindros, que los reglamentos los obligan a cumplir una serie de normas de seguridad y control de calidad en el envasado, en la comercialización y la distribución del gas licuado de petróleo y también a tener cada uno su propio parque de cilindros registrados con su marca comercial. Esas mismas normas obligan a los operadores al envasarlos en sus plantas, a ponerles sus sellos de seguridad termoencogibles distintivos y luego a distribuirlos a los locales comerciales. Para cumplir con tales obligaciones se les otorga el respectivo margen de comercialización.

Por lo antes expuesto, existen elementos de prueba suficientes para demostrar que la envasadora Solgas LPG de Costa Rica S. A., efectivamente llenó cilindros propiedad de Gas Nacional Zeta S. A., y de Tropigas de Costa Rica S. A., hoy, fusionadas en una sola, la primera, según consta a folios 19 y 20 del expediente.

Por otro lado, en cuanto a los hechos no probados, no se logró demostrar que el 8 de noviembre de 2011 se hayan realizado diligencias judiciales de embargo, puesto que no constan en el expediente documentos que respalden dichas diligencias.

Del mismo modo, no se logró demostrar que en esta misma fecha, la investigada tuviese retenidos en la entrada de su planta de envasado, unos 300 cilindros marca Zeta de 25 libras sin sello, 544 cilindros marca Tropigas sobre el andén, ni 800 cilindros con marcas de Tropigas y de Zeta en la bodega, esto por cuanto en el acta notarial que se aportó como prueba, la cual está visible de

folios 170 al 171 no se precisa con exactitud la cantidad de cilindros que se encontraban en las instalaciones de Solgas LPG de Costa Rica S.A., al utilizar frases como: “(...) *había unos trescientos cilindros (...)*”, “(...) *podimos apreciar sobre el andén de llenado varios cientos de cilindros para gas (...)*”, “(...) *Pude observar también algunos cuantos envases a un lado del andén de llenado (...)*”, “(...) *se encontraron aproximadamente ochocientos cilindros de veinticinco libras de capacidad (...)*” (El subrayado no es del original).

Como se observa, de la prueba ofrecida para este hecho en específico, no existen elementos que permitan determinar que las cantidades de cilindros antes indicadas estuvieran retenidos por la empresa Solgas LPG de Costa Rica S.A., es decir, no hay prueba fehaciente que compruebe que la investigada se negara a hacer intercambios de cilindros con la denunciante. Incluso el testigo ofrecido por la investigada, el señor Angel Daniels Masís, fue enfático en indicar que él personalmente cuando trabajó como encargado del plantel, realizó periódicamente intercambios de cilindros con el señor Carlos Zamora.

Finalmente, se tiene que de folios 289 al 350, la parte denunciante aportó prueba para mejor resolver. Sin embargo, estima este órgano asesor, que la misma no es procedente puesto que deviene en redundante, ya que a folios 19 y 20 consta certificación expedida por el Registro Nacional en la cual se indica que existe una fusión entre la sociedad anónima Gas Nacional Zeta, cédula jurídica número 3-101-114502 y la sociedad anónima cuya cédula jurídica es 3-101-021427, la cual se sabe a través de diferentes documentos que obran en autos, es la empresa Tropigas de Costa Rica S.A., además la fusión de Gas Nacional Zeta S.A. y Tropigas de Costa Rica S.A., es un hecho público y notorio, que en su momento fue incluso difundido en los medios de comunicación, cuyo interés probatorio es irrelevante para la prosecución del presente procedimiento administrativo.

#### **IV. Sanción a Imponer:**

De conformidad con lo señalado corresponde la imposición de una sanción a la investigada por incumplir una de las obligaciones establecidas en su título habilitante. Dicha obligación consiste en abstenerse de llenar o retener de forma indebida cilindros de otras plantas envasadoras. Ese incumplimiento se encuentra tipificado en el artículo 41 incisos c) y m) de la Ley 7593. Conforme dicha normativa, la sanción que corresponde es la revocatoria del título habilitante. Ello es acorde a lo dispuesto en el título habilitante el cual expresamente ordena su revocación en caso que acontezca el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en él establecidas. Es por ello que corresponde ordenar la revocatoria del título habilitante, concretamente la resolución R-558-2010-MINAET, y comunicarla la resolución que ha de dictarse al MINAE, para lo de su competencia.

Al respecto, debe indicarse que la Junta Directiva es el órgano competente en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para revocar concesiones a los prestadores. Debe agregarse que según lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 7593, los acuerdos de Junta Directiva tendientes a la revocatoria de las concesiones requiere el voto afirmativo de al menos 4 directores. Al respecto, puede verse lo así indicado en el dictamen C-217-2011 del 8 de setiembre de 2008 emitido por la Procuraduría General de la República.

Debe agregarse, que conforme los artículos 5 inciso d) y 22 de la Ley 7593, existe un interés público en velar por la continuidad del servicio público regulado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en este caso concreto del suministro de gas. Dichos numerales establecen que de revocarse la concesión o el permiso, el ente que la otorgó asumirá la prestación del servicio público, únicamente mientras se otorga de nuevo. En este particular, corresponde a la

Refinadora Costarricense de Petróleo razón por la cual debe comunicársele la resolución que se tome.

- V. Que de conformidad con el resultandos y el considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es dictar resolución final , tal y como se dispone;

### **POR TANTO**

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley 7593 y en el artículo 129 de la Ley General de la Administración Pública y lo señalado en el dictamen C-217-2011 de la Procuraduría General de la República, así como en el criterio de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria contenido en el oficio 092-DGAJR-2014 del 10 de febrero de 2014,

### **LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS RESUELVE:**

- I. Revocar la autorización otorgada a Solgas LPG de Costa Rica S. A. con cédula jurídica 3-101-230584, mediante resoluciones R-DGTCC-288-2010-MINAET del 9 de setiembre de 2010 y R-558-2010-MINAET del 17 de setiembre de 2010, *“para brindar el servicio público de almacenamiento y venta de combustibles derivados de hidrocarburos, para consumidores finales, para una planta de almacenamiento y envasado de gas licuado de petróleo GLP, ubicada en el Cantón de Guácimo, Provincia de Limón (...).* Lo anterior de conformidad con el artículo 41 incisos c) y m) de la Ley 7593. Dicha revocatoria será efectiva tres meses calendario después de la notificación del acto.
- II. Ordenar a Solgas LPG de Costa Rica S. A., que, dentro del plazo de los tres meses antes citados, devuelva la totalidad de los cilindros que pertenecen a las otras empresas envasadoras de gas licuado de petróleo que estén en su poder y recupere los propios.
- III. Comunicar la presente resolución al Ministerio de Ambiente y Energía con el fin de que proceda a reordenar el mercado del gas licuado de petróleo, establezca la fecha de devolución y levante las actas necesarias donde conste que Solgas LPG de Costa Rica S. A., devolvió la totalidad de los cilindros de las otras empresas envasadoras que tenía en su poder así como la devolución a la sancionada de sus cilindros.
- IV. Comunicar la presente resolución a los otros operadores, para que una vez vencido el plazo de los tres meses antes citados, procedan a retener los cilindros de Solgas LPG de Costa Rica S. A. que son devueltos por los usuarios y se coordine su entrega a ésta, por medio del Ministerio de Ambiente y Energía.
- V. Comunicar la presente resolución a la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A. para lo que corresponda.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 245 y 345 de la Ley General de la Administración Pública, se informa que contra esta resolución puede interponerse el recurso ordinario de reposición y el recurso extraordinario de revisión ante la Junta Directiva.

De conformidad con el artículo 346 de la Ley 6227, el recurso de reposición deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles, contado a partir de la notificación de este acto y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de esa misma ley.

**NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE.**

*A las diecisiete horas y treinta y cuarenta minutos se retiran Aracelly Marín González, Eric Chaves Gómez y Luis Cubillo Herrera.*

**ARTÍCULO 11. Asuntos informativos.**

Seguidamente se dan por recibidos los temas indicados en la agenda como asuntos de carácter informativo, los cuales se detallan a continuación:

1. Instrucción sobre propuestas normativa administrativa. Oficio 112-RG-2014 del 6 de febrero de 2014.
2. Atención de solicitud de prórroga para el cumplimiento de la disposición 4.5 contenida en el informe DFOE-AE-IF-08/2012 del 31 de enero de 2014, sobre la auditoría operativa acerca de la eficacia y eficiencia del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados para garantizar la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable. Oficio DFOE-SD-0276/01098 del 31 de enero de 2014.

**A las diecisiete horas y treinta y cinco minutos finaliza la sesión.**

**DENNIS MELÉNDEZ HOWELL**  
*Presidente de Junta Directiva*

**ALFREDO CORDERO CHINCHILLA**  
*Secretario de la Junta Directiva*