



aresep

AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



| INFORME ANUAL DE LABORES |  
| ARESEP 2014 |

# PRESENTACIÓN

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, consciente de su rol protagónico en la prestación de servicios públicos de calidad, costo, acceso y continuidad, y en acatamiento a lo que establece la Ley que da origen a su creación, brinda cada año un informe de labores que resume de manera puntual y efectiva, las acciones clave que la institución lleva a cabo para hacer su trabajo.

El papel del Regulador es cada vez más relevante y surge de la necesidad de compensar la ausencia de competencia en mercados de servicios de infraestructura pública de naturaleza monopólica u oligopólica. En ese sentido, la razón de ser de un ente regulador reside en generar estímulos, desde la política pública, que emulen los efectos resultantes de la competencia. Es decir, si dejamos a los operadores ejercer su poder monopólico o la regulación fuese muy débil, los usuarios, por su baja capacidad para organizarse, estarían en una abierta desventaja. Allí es cuando se requiere la participación del Estado para evitar esa asimetría de fuerzas e información.

Para realizar esta tarea la Institución cuenta con un equipo de profesionales comprometidos con la excelencia técnica y la transparencia, ajustados en cada una de sus acciones, a criterios técnicos e independencia absoluta, lo que ha favorecido una gestión eficiente, ágil, transparente y de compromiso con el país, tal y como se verá en el contenido del presente documento.

Las áreas clave del trabajo que se desarrolló en el 2014 estuvieron enfocadas en el mejoramiento continuo y sostenido de una gestión regulatoria moderna: de primer orden y sobre la base de las mejores prácticas y tendencias internacionales; la promoción de un mayor y más efectivo empoderamiento del usuario; el fortalecimiento Institucional para enfrentar los retos y tareas pendientes y fundamentales para que ARESEP pueda realizar su trabajo.



Foto: Feria en la que participó la ARESEP, en la que brinda información a la población sobre la labor que cumple la entidad.

Las funciones de un ente regulador moderno, van mucho más allá de la fijación de tarifas, implica un compromiso y un acompañamiento al desarrollo nacional, y para ello hemos trabajado fuertemente en contar con una institución más robusta, más sólida y más comprometida

# SIGLAS Y ACRÓNIMOS

<b>AIDO</b>	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
<b>AIJS</b>	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
<b>ARESEP</b>	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
<b>BCCR</b>	Banco Central de Costa Rica
<b>AyA</b>	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
<b>CCSS</b>	Caja Costarricense de Seguro Social
<b>CGR</b>	Contraloría General de la República
<b>CDR</b>	Centro Desarrollo de la Regulación
<b>CELEQ</b>	Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química UCR
<b>CETAC</b>	Consejo Técnico de Aviación Civil
<b>CICA</b>	Centro de Investigación en Contaminación Ambiental de la UCR
<b>CNE</b>	Comisión Nacional de Energía de España
<b>CNFL</b>	Compañía Nacional de Fuerza y Luz
<b>CICAP</b>	Centro de Investigación y Capacitación en Adm. Pública.
<b>COOPEGUANACASTE</b>	Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste
<b>COOPELESCA</b>	Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos
<b>COOPESANTOS</b>	Cooperativa de Electrificación Rural de Los Santos
<b>COOPEALFARO RUIZ</b>	Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz
<b>CONAVI</b>	Consejo Nacional de Viabilidad
<b>CTP</b>	Consejo de Transporte Público
<b>DGAJR</b>	Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
<b>DGPU</b>	Dirección General de Protección al Usuario
<b>DRAT</b>	Distrito de Riego Arenal Tempisque
<b>ESPH</b>	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
<b>FENACOTAXI</b>	Federación Nacional de Cooperativas de Taxis
<b>GLP</b>	Gas licuado de petróleo
<b>IA</b>	Intendencia de Agua y Ambiente, ARESEP
<b>IE</b>	Intendencia de Energía, ARESEP
<b>IT</b>	Intendencia de Transporte, ARESEP
<b>ICE</b>	Instituto Costarricense de Electricidad
<b>INCOFER</b>	Instituto Costarricense de Ferrocarriles
<b>INCOF</b>	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
<b>INEC</b>	Instituto Nacional de Estadística y Censos
<b>JAPDEVA</b>	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo de la Vertiente Atlántica
<b>JASEC</b>	Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago
<b>LANAMME</b>	Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales UCR
<b>MINAET</b>	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
<b>MEP</b>	Ministerio de Educación Pública
<b>MOPT</b>	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
<b>POASEN</b>	Norma Técnica: Planeación, Operación y Acceso al Sistema Eléctrico Nacional AR-NT-POASEN.
<b>PRODUS</b>	Programa de Investigación de Desarrollo Urbano Sostenible
<b>RECOPE</b>	Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A.
<b>RDSI</b>	Red Digital de Servicios Integrados
<b>RIOF</b>	Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados
<b>RTV</b>	Revisión Técnica Vehicular
<b>SEN</b>	Sistema Eléctrico Nacional
<b>SENARA</b>	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento
<b>SUTEL</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones
<b>TCA</b>	Tribunal Contencioso Administrativo
<b>TCM</b>	Terminal de Contenedores de Moín

# CONTENIDOS

MENSAJE DEL REGULADOR GENERAL

CAPÍTULO I: MODERNIZACIÓN REGULATORIA

## Introducción

A. Calidad: Deber impostergable ante el usuario	09
B. Nuevas metodologías: Transparencia y equidad	12
C. Mayor claridad en los procedimientos	16
D. En aras de una formación precisa y verificable	20
E. Hacia una mayor fiscalización económica	22

CAPITULO II: EMPODERAMIENTO DEL USUARIOS

A. Mayor apertura del usuario	33
B. El poder fiscalizador en manos de los usuarios	35
C. Tecnología al alcance de todos	39

CAPÍTULO III: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

A. Junta Directiva: Hacia una regulación avanzada	40
B. Profesionales del más alto nivel	44
C. Tecnologías de la infomación: Clave de la modernización	45
D. Un edificio inteligente y acorde a las necesidades institucionlaes	45

CAPÍTULO IV: LOS GRANDES RETOS DEL PAÍS EN MATERIA REGULATORIA

CAPÍTULO V: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

A. Consejo de la Superintendencia	53
B. Dirección General de Operaciones	55
C. Dirección General de Mercados	56
D. Dirección General de Calidad	63
E. Dirección General de FONATEL	68

CAPÍTULO VI: INFORMACIÓN FINANCIERA

ANEXOS 80



Foto: Energía. Trabajos de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.



Foto: Transporte. Uso de rampas en el Transporte Público.

# MENSAJE DEL REGULADOR GENERAL



Foto: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, ARESEP.

## Un Regulador fuerte, independiente y eficiente

El país entero tiene una alta expectativa de nuestro trabajo, de las acciones y decisiones que aquí se toman cada día. Con profundo compromiso, con absoluto conocimiento y mística nos hemos abocado a realizarlo. No esperamos que nuestras acciones sean reconocidas, pero sí respetadas y valoradas por la independencia y los criterios técnicos con los que se resuelven cada una de las decisiones que aquí tomamos.

La dinámica de trabajo en ARESEP se caracteriza por una gestión inteligente, eficiente, ágil y proactiva que hoy nos permite exhibir al país importantes resultados; reflejo de procesos y acciones emprendidas desde hace ya algún tiempo, pero que empiezan a materializarse en el 2014 y que se fortalecerán aún más en los próximos años.

Temas como la calidad en la prestación de los servicios públicos, bases de datos e información relevante para la toma de decisiones, mayor educación al usuario, metodologías más modernas, fuentes de información mejor fundamentadas y más confiables, mayor seguridad jurídica, transparencia, acercamiento a las comunidades y sectores clave, uso de recursos tecnológicos de primer nivel, eficiencia administrativa, entre otros, están hoy en la agenda diaria de nuestros funcionarios.

Hemos hecho nuestra tarea en este año; aún queda mucho camino por recorrer, pero existe la capacidad y el compromiso para avanzar y garantizar un ente regulador más fortalecido y robusto para que pueda seguir realizando su trabajo

Dennis Meléndez Howell  
*Regulador General*

# CAPÍTULO I: MODERNIZACIÓN REGULATORIA

## INTRODUCCIÓN

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) es la institución pública encargada de regular los servicios de agua, alcantarillado, electricidad, combustibles, correos, transporte público (en modalidad terrestre y marítima), servicios portuarios, entre otros. La ARESEP debe definir el marco metodológico y normativo para que los servicios se presten de la manera más adecuada, de manera que se satisfagan las necesidades de los usuarios y consumidores; y se mantenga el equilibrio financiero de las empresas que brindan dichos servicios públicos.

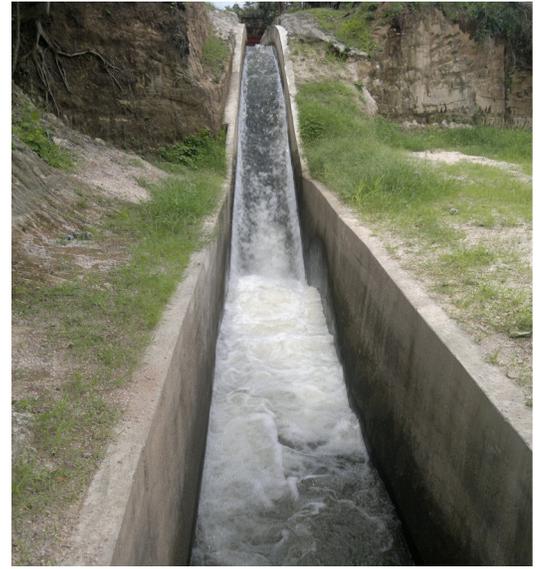
Para prestar un servicio público se requiere previamente tener una concesión o permiso del Estado (otorgado por el MINAE, MOPT, otros). Posteriormente, la entidad reguladora define las tarifas que correspondan, tramita las quejas que se presenten en contra del operador y tiene la potestad de multar por incumplimientos en la prestación del servicio o incluso, quitar la concesión.

Con el fin de lograr los fines para los que fue creada (Ley 7593), la Autoridad Reguladora está dirigida por una Junta Directiva, que define las políticas y programas de la Institución; un Regulador General y una Reguladora General Adjunta quienes velan por la ejecución de esas políticas y programas y son los delegados de la operación administrativa de la Institución.

Para regular los diversos sectores que le son establecidos por ley, en el 2012 se conformaron las Intendencias de Agua, Energía y Transporte; por su parte, el Centro de Desarrollo de la Regulación es el encargado de revisar y elaborar metodologías tarifarias; la Dirección de Atención al Usuario tramita las quejas y reclamos de los ciudadanos; y la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, asesora en estos temas a la Junta Directiva, además de llevar a cabo procesos judiciales.

### *Intendencia de Agua (IA):*

La IA trabaja en la regulación de: acueductos, alcantarillados, suministro de agua para actividades productivas (agricultura y piscicultura), hidrantes, gestión ambiental (tarifa hídrica). Estos servicios los presta AyA (51,3% de la población del país); ESPH (5,3%), ASADAS (28,3%) y Municipalidades (las cuales abastecen el 15%, pero no están dentro de la esfera de regulación de la ARESEP).



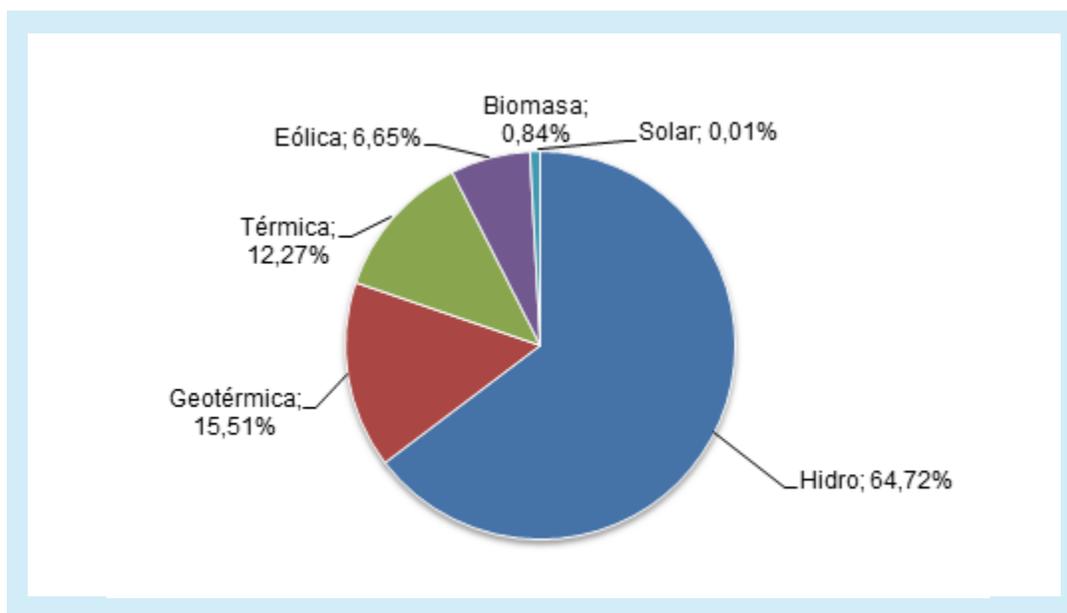
*Foto: Agua. Canales de riego, SENARA.*

Otros servicios conexos a la regulación y que conllevan a un mayor y mejor nivel de vida de los ciudadanos, son: protección de las fuentes, producción y distribución del agua potable, recolección y tratamiento de aguas negras residuales, instalación, operación y mantenimiento de hidrantes, suministro de agua en el Distrito de Riego. (Anexo: Cuadros: 1, 2 y 3).

### *Intendencia de Energía (IE):*

La IE asume la regulación de dos grandes grupos de servicios, a saber: electricidad e hidrocarburos. En electricidad regula ocho empresas: ICE, CNFL, ESPH, JASEC, Coopesantos, Coopelesca, Coopealfaroruz y Coopeguanacaste; y en las etapas de generación, transmisión, distribución y alumbrado público. También regula a los operadores privados que generen electricidad (Anexo Tabla 1). Según el último censo nacional, el servicio eléctrico cubre el 98,6% del territorio costarricense. Las empresas que dominan el mercado eléctrico son el ICE y la CNFL (77% de las ventas y 77% de los abonados). Las empresas municipales abarcan el 12% y las cooperativas rurales el restante 10% de las ventas de energía. Estas empresas eléctricas tienen asignado un territorio

**Gráfico 1: Costa Rica, SEN: Generación eléctrica por tipo de fuente, Datos a octubre de 2014. -Datos en porcentajes-**



Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras.

específico, no obstante, a raíz de la resolución RJD 135-2013, la Junta Directiva de la ARESEP consideró que éstas pueden ofrecer sus servicios en cualquier parte del país, una vez que cumplan los requisitos técnicos (Anexo: Tabla 2).

La energía hídrica es la principal fuente de generación eléctrica del país, la cual representa 64,72% de la producción nacional. De la producción restante, el 15,51% proviene de la geotermia (1 302,60 GWh), el 12,27% se produce con fuentes térmicas a partir de hidrocarburos (1 030,88 GWh) y la generación eólica alcanza el 6,65% (558,70 GWh). Desde el año 2012 se introduce en la matriz energética la fuente solar como productora de energía eléctrica, sin embargo su participación relativa es mínima, durante el 2014 alcanzó a producir 1,25 GWh. El Sistema generó 8 400,32 GWh en el 2014 para satisfacer la demanda nacional. El gráfico 1.1 detalla los porcentajes de producción eléctrica por fuente.

En hidrocarburos se regula a Recope, estaciones de servicios y transportistas, en las etapas de importación, almacenamiento y distribución de los productos derivados del petróleo que se comercializan en el país.

Los productos que más se vendieron durante el año 2014 fueron el diésel 50 (38%), el cual es utilizado principalmente por el transporte público del país y por el ICE para la generación térmica de electricidad; así como las gasolinas (35%). Dentro de éstas, la gasolina Plus 91 es la de mayor venta a causa de que su precio es inferior al de la gasolina Súper.

---

El ICE es el principal productor de energía eléctrica con una participación del 73,11%. El 26,89% restante recae en los generadores privados y la incursión de las cooperativas para producir su propia energía (Anexo: Tabla 3 y 4).

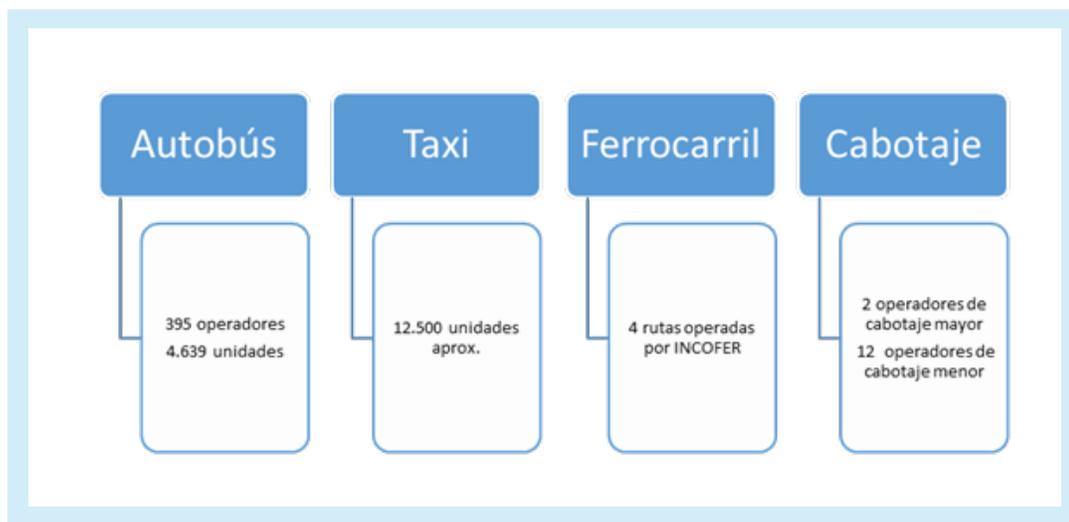
---

Las ventas totales de Recope durante el 2014 fueron de 3 087 619 503 litros. Por su parte, el transporte y comercialización de los productos lo desarrollan empresas privadas. Existen actualmente 288 transportistas, 51 vendedores sin punto fijo -conocidos como peddlers-, 338 estaciones de servicio dispersas en el territorio nacional y 5 empresas envasadoras de GLP.

#### *Intendencia de Transporte:*

La Intendencia de Transporte es la encargada de regular los servicios de transporte público de personas en las modalidades de autobús, tren, taxi y cabotaje. En la figura 1 se muestran algunos datos significativos de cada uno de ellos.

Figura 1: Aspectos generales de los servicios de movilización de personas.



Fuente: ARESEP.

El servicio público de transporte por autobús representa un importante costo en los hogares (16% de sus ingresos mensuales al de acuerdo con el INEC). Es además, el servicio que demanda más trabajo tarifario para la ARESEP (80% de los estudios tarifarios en 2014) y el que más quejas genera (33%).

Otros servicios regulados de infraestructura a cargo de la IT, son: aeropuertos, puertos, estibas, servicio postal, peajes, concesión de obra pública y revisión técnica vehicular.

En lo referente al servicio de aeropuerto, se regulan cuatro de categoría internacional y los aeropuertos de uso público (estatales y privados de uso público), el canon de regulación en lo referente a este servicio es pagado por el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC). Quedan excluidos del servicio de regulación los aeródromos de carácter totalmente privado, los cuales son utilizados para uso privado y agrícola.

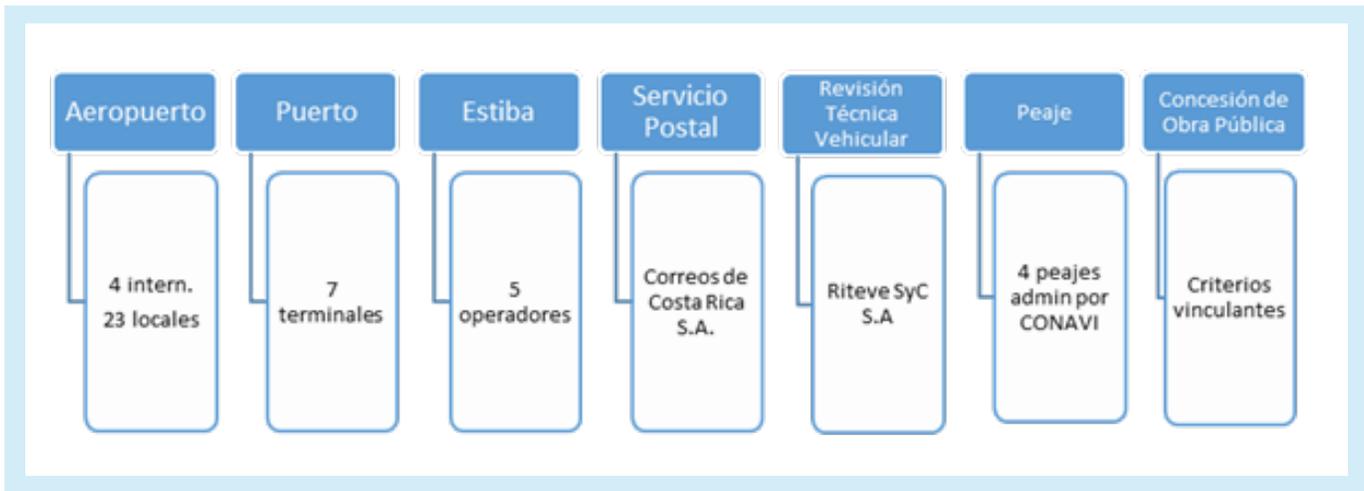
El servicio de puerto fue brindado por siete terminales mientras que seis empresas operaron el servicio de estibas (CADESA, COOPEUNITRAP,

SERVINAVE, SERPORATLA, ANFO). Por su parte el servicio postal es ofrecido por Correos de Costa Rica S.A. y la revisión técnica vehicular es brindada en forma exclusiva y única por parte del Consorcio Riteve SyC S.A.

En relación con los peajes, se regulan únicamente aquellos que son administrados por el Consejo Nacional de Vialidad, a saber: General Cañas (Ruta 1B), Bernardo Soto (Ruta 1A), Florencio del Castillo (Ruta 2) y Braulio Carrillo (Ruta 32).

Por último, en lo que respecta a la concesión de obra pública, la labor de la ARESEP se centra en la elaboración de un criterio vinculante acerca de la estructura tarifaria y los parámetros de ajuste que se incorporarán en el cartel de licitación, la resolución de apelaciones interpuestas por el concesionario por discrepancias con los ajustes tarifarios y la resolución de denuncias por cobros irregulares de tarifas por parte de los concesionarios.

Figura 2: Aspectos generales de los servicios de movilidad de personas



Fuente: ARESEP.

### A. Calidad: Deber impostergable ante el usuario

Los usuarios quieren y merecen servicios públicos de calidad y la ARESEP debe garantizar su prestación óptima. Para lograr este objetivo, la Institución definió acciones que pretenden incorporar el valor de la calidad dentro de la tarifa, de manera el monto que pague un usuario determina la calidad del servicio que recibe.

#### Sector Agua:

La Intendencia de Agua busca la eficiencia en el sector, por lo que incorpora en el modelo tarifario mecanismos para limitar el gasto de las empresas reguladas. Es de primordial importancia generalizar la protección del recurso hídrico mediante la incorporación, en el modelo, de una tarifa a todos los operadores para ese fin.

En lo referente a acueductos rurales se trabaja en el fortalecimiento de la gestión e inversión, por lo que se desarrollará una metodología regulatoria específica para estos sistemas. En el país operan 1500 ASADAS adscritas al AyA, cuyas características son muy diferentes entre sí, por su nivel de especialización, cobertura, cantidad de abonados. También se gestionan los riesgos propios de la actividad mediante una fiscalización de la gestión, con miras a mantener la continuidad operativa.



Foto: Transporte. Peaje empresa GLOBALVÍA.



*Foto: Energía. Instalaciones de RECOPE en Moín.*

La IA se enfocó hacia la definición de indicadores de calidad del agua mediante muestreo, así como al fortalecimiento de los procesos de fiscalización. Se verificaron 133 sistemas de acueductos, con el fin de garantizar agua de mejor calidad para los abonados de todo el país. Se realizaron 65 inspecciones para analizar la calidad, 44 de seguimiento de acciones anteriores, 5 para trámite de quejas y 36 para obtener información sobre la calidad del agua. A principios de 2015 se inició el análisis de los datos obtenidos en la muestra, con el fin de tomar acciones para corregir los incumplimientos que se detecten.

Para inspeccionar la calidad del líquido, se contrató al Laboratorio de Análisis Ambiental (LAA) de la Universidad Nacional. De esta forma se logró desarrollar un censo y diagnóstico de la situación de las ASADAS, que permitiera conocer la vulnerabilidad de sus sistemas y se inició el monitoreo de la calidad del agua potable. El censo de los acueductos rurales permitió establecer su localización por medio del Sistema de Información Geográfica (SIG).

### **Sector Energía:**

Uno de los programas consolidados de la Aresep es el que verifica la calidad de los combustibles en todas las Estaciones de Servicio y en los planteles

de Recope. Se analiza la composición química de las gasolinas (Súper y Plus) y del Diésel, así como el precio y volumen expedido a los usuarios. Anualmente se informa a los usuarios los resultados de esta evaluación en el que se dan a conocer la lista de empresas con las no conformidades. Las visitas a las estaciones de servicio se efectúan a través de una unidad móvil que cuenta con los equipos requeridos para realizar los exámenes de laboratorio.

En el 2014, el programa de calidad se extendió hacia el gas licuado de petróleo, con el fin de atender una problemática nacional, principalmente tras los accidentes mortales ocurridos en el 2013. De esta manera, se asegura no solo el entorno de la planta envasadora, sino también la calidad y manejo de los cilindros. La Aresep asumió un proyecto para verificar y controlar la calidad del gas, en aspectos de composición físico-química, peso del cilindro, estado del envase y las instalaciones de las plantas envasadoras.

Un elemento muy importante para la Aresep es que a través de la verificación de la composición química del gas, la alta industria tiene un producto que es más eficiente y puede garantizar los procesos de calentamiento que requieren.

La Aresep fue más allá con la verificación de los cilindros de gas, y exigió a las empresas envasadoras que acataran lo dispuesto desde el 2006 para la identificación de cilindros. Los cilindros deben contar con información sobre la empresa que lo envasó, peso del envase, datos de fabricación y otros, los cuales deben estar troquelados en el cuerpo del cilindro. Se estableció que a partir del 1° de enero 2015 las empresas tenían la obligación de cumplir con estas disposiciones, contenidas en los permisos que otorga el MINAE. A partir de esa fecha las empresas tienen que llevar un registro del parque de cilindros que poseen, así como los que son retirados del mercado, a ese proceso se le llama trazabilidad.

Además, las inspecciones se hacen en todos los planteles de envasado, cada mes, sin previo aviso y sigue un protocolo de inspección aleatoria. Con la colaboración de Bomberos de Costa Rica se realizan visitas anuales para revisar la instalación del sistema contra incendios y el plan de seguridad interno, lo que permitió que en el primer año, de 15 plantas envasadoras existentes, las mismas empresas cerraran 7 de ellas.

Otro programa de calidad que se formuló en 2014 fue el de electricidad, para el cual se firmó un convenio con la Escuela de Ingeniería y el Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química (CELEQ) de la UCR.

### **Sector Transporte:**

Conscientes que la regulación va más allá de la fijación tarifaria, durante el 2014 se inició la revisión de posibles medidas para impulsar una mejora en la calidad del transporte en autobús. La iniciativa incluyó la valoración de modelos foráneos que podrían adaptarse a las realidades costarricenses para elevar gradualmente el nivel del servicio y equiparlo con estándares internacionales; lo que resulta particularmente estratégico, al considerar que la movilidad es una variable asociada directamente a la competitividad de los países.

Los planteamientos hechos consideraron la articulación de esfuerzos que actualmente son realizados por distintos actores (CTP, ARESEP, INCOFER, otros) y que, en el marco de un programa integral de calidad y desarrollo del transporte público, podrían dar resultados sinérgicos para el país.

El modelo estratégico diseñado para la mejora de la calidad, está basado en las necesidades de las personas. Para ello, fue posible identificar que las



*Foto: Transporte. Servicio de bus de la ruta San Pedro, San José.*

preocupaciones de los usuarios de los servicios son múltiples y variadas, y las principales insatisfacciones son: (Anexo: Gráfico 1).

- Cobro de tarifa no autorizada
- Servicio ofertado (frecuencia, ocupación, ruta, etc.) forma de cálculo de las tarifas
- Servicio al cliente, principalmente adultos mayores y personas con discapacidad
- Estado de las unidades
- Incumplimientos de los operadores
- Infraestructura y servicio no autorizado

Este modelo busca, entre otros elementos, el desarrollo de la inspección y verificación de prerrequisitos de las empresas, la implementación de requisitos y estándares de servicio al cliente, la revisión sistemática de estado físico del autobús, el ajuste de las metodologías tarifarias, el seguimiento estadístico del servicio ofertado y la implementación paulatina de un

modelo más cercano a los estándares internacionales. Para su implementación se considerará el Sistema Nacional de Calidad, el entorno actual y las nuevas regulaciones que en la materia emitió el CTP.

Se trabajó en proyectos que mejoraran la atención de los usuarios y la calidad de la información para los entes reguladores. El primer proyecto procuró mejorar sustancialmente la calidad de la información para el regulado, de tal forma que sea segura, transparente, precisa, completa y oportuna. En segundo lugar, se inició con la sistematización de la información de manera que su recolección sea más eficiente. En tercer lugar, se buscó mejorar las reglas de aplicación de los procesos regulatorios, con el fin de garantizar la seguridad jurídica de las empresas, usuarios y entes institucionales vinculados con los servicios regulados.

Disponer de esta información garantiza que el servicio se preste en las mejores condiciones de calidad y confiabilidad, y menos complejidad en los trámites.

Por otra parte, también se definió un manual de características operativas que determina indicadores de calidad en el servicio, con el cual se podrá constatar el cumplimiento de las condiciones de contratos y disposiciones regulatorias.

A lo largo del 2014 se realizaron 58 inspecciones de campo en el servicio de autobús, de las cuales 33 se hicieron en Alajuela, 14 en Guanacaste y Puntarenas, 6 en Cartago y 5 en San José.

#### *i. Inspecciones de campo*

En estas inspecciones se detectaron algunas inconsistencias con el pliego tarifario y las constancias presentadas por el CTP, en virtud de que se encontraron rutas que operan sin una tarifa autorizada o no existe el servicio..

**Cuadro1: Hallazgos de las inspecciones de campo. Año 2014**

Tipo de ruta	Cantidad de inspecciones
Si operan y no tienen tarifa	29
No operan y no tienen tarifa	22
Si operan y si tienen tarifa	18
No operan y si tienen tarifa	3
<b>Total</b>	<b>72</b>

*Fuente: ARESEP.*

## **B. Nuevas Metodologías: Transparencia y equidad**

Las metodologías en la regulación de los servicios públicos son indispensables, dado que son la manifestación de la realidad en una fórmula matemática. En ella se describen las variables y datos precisos para el cálculo tarifario. De acuerdo con los ejes estratégicos, las metodologías tarifarias deben ser más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios. Para la Aresep su aplicación debe ser más sencilla y ágil.

Para la Autoridad Reguladora, mientras haya procesos claros y transparentes se promueve la inversión. Así también, con elementos técnicos se evita la discrecionalidad y se garantiza la uniformidad de criterios tarifarios, busca balance entre los intereses

de los usuarios y los prestadores. La Aresep logra así apearse más al principio de servicio al costo que ordena la Ley 7593.

La Aresep regula 32 servicios públicos distintos, por lo que deben existir metodologías que establezcan, en cada servicio, las variables y los procesos de cálculo tarifario. Eso redundará en la transparencia y en la claridad de los procesos. Además, se incentiva la inversión y se da dinamismo al mercado.

En el 2014 se emitieron metodologías para diversos servicios regulados, se revisaron metodologías existentes para adecuarlas a la realidad cambiante que experimenta el país en materia de energía



*Foto: Agua. Canales de riego en Cañas, Guanacaste.*

eléctrica, transporte público, agua, entre otros. El sector de energía (electricidad e hidrocarburos) fue el que tuvo más dinamismo en las metodologías, dado que el 90% de las que se sometieron a discusión fueron de esta área, esto por cuanto el tema energético es una prioridad para el país, y consecuentemente con la preocupación del Gobierno y de todos los sectores productivos, la ARESEP ha respondido a dicha prioridad.

La elaboración de nuevas metodologías, así como la revisión de las existentes es una labor que se realiza por medio de Comisiones en donde participa el CDR y las áreas técnicas de las Intendencias, dado que estas últimas conocen más a fondo la realidad de cada industria y el contexto de las empresas reguladas. (Anexo: Lista de metodologías y estado de su trámite). A continuación se explican las metodologías emitidas para cada sector:

## **Sector Agua**

### *i. Modelo regulatorio para las tarifas de riego:*

La Intendencia de Agua impulsó cambios de enfoque tarifario, orientados a sustituir el mecanismo de tasa de retorno (criterios contables) a una metodología basada en necesidades de efectivo, de manera que pueda satisfacer la necesidad de las empresas. Esta decisión busca evitar gastos operativos crecientes, rezagos en programas de inversión y un alejamiento entre las fijaciones; la pretensión

con ese cambio de orientación metodológica consiste en lograr más eficiencia, calidad en los servicios y protección del recurso hídrico.

Este cambio en el mecanismo de cálculo se diseñó para los servicios de riego y avenamiento que brinda el SENARA. Bajo este esquema se definirán tarifas basadas en el consumo por volumen, con el fin de estimular la inversión y promocionar la eficiencia mediante límites al crecimiento del gasto y reducir el agua no facturada.

También se finalizó con el desarrollo teórico del modelo del sector de acueducto, alcantarillo e hidrantes, bajo el mismo concepto de necesidades de efectivo; de la misma forma, se hizo una propuesta de fijación tarifaria para los acueductos rurales. Con ésta iniciativa, se desarrolló un modelo flexible, adaptado a las condiciones de estas empresas comunales, para promover su fortalecimiento técnico, económico y financiero y además estimular las uniones, alianzas y fusiones para proteger las cuencas hidrográficas y promover las economías de escala.

### *ii. Tarifa hídrica:*

La Intendencia de Agua se propuso generalizar la tarifa hídrica para que sea aplicable a todos los operadores, por medio de una propuesta metodológica. La tarifa hídrica es un cobro adicional para financiar

proyectos de protección y conservación de cuencas y áreas de protección del recurso hídrico.

## **Sector Energía**

### *i. Metodologías para generadores con recursos renovables:*

Se aprobaron varias metodologías adaptadas a diferentes fuentes de recursos renovables, con el fin de estimular el ingreso de más generadores de energías no convencionales. De tal manera, se hace un tratamiento diferenciado de las variables que determinan las tarifas, según la fuente de generación, a saber: hídrica, eólica, biomasa y bagazo.

Otras metodologías fueron modificadas con la finalidad de homologar el costo de capital y procedimiento de actualización de las inversiones en activos fijos y de los costos de explotación, entre otros. Esta disposición facilita a las empresas la toma de decisiones respecto a la fuente de producción de la energía y a la viabilidad de la prestación del servicio.

Para enfrentar el hecho de que no existen actualmente metodologías para cada tipo de fuente de energía, la Junta Directiva aprobó una disposición transitoria para que se aplique la tarifa hídrica a fuentes no convencionales (eólica, biomasa y solar).

En aras de fomentar la generación eléctrica con residuos sólidos municipales, se definen bandas de precios para proyectos con capacidades inferiores a 35 MW y superiores a ese nivel de potencia. De lograrse que Costa Rica cuente con este tipo de proyectos en generación de residuos sólidos, se tendría un aumento en la oferta de electricidad y se resolverían algunos problemas que generan los rellenos sanitarios.

Por otro lado, se trabaja en la metodología para tarifas con energía fotovoltaica (solar), aplicable a plantas con potencias iguales o menores a 20 MW (pequeña escala), adscritos al reglamento POASEN. La banda tarifaria está diseñada para que el comprador pueda ofrecer una gama de precios de compra de electricidad con los cuales el oferente obtenga los ingresos suficientes para cubrir costos de operación, pueda recuperar la inversión realizada, y obtenga una rentabilidad razonable. Se sometieron a audiencia pública las metodologías para definir el cargo por acceso a las redes del Sistema Eléctrico Nacional; cargo básico por interconexión y precio de liquidación.



De entrar en vigencia esta metodología se podría incentivar a los generadores privados a invertir y consecuentemente, se aumentaría la oferta de electricidad en el país, se facilitarían reglas claras que permitirían evaluar posibles inversiones en este tipo de servicio.

### *ii. Formalización de metodologías para tarifas eléctricas:*

El servicio eléctrico está compuesto por cuatro etapas: generación, transmisión, distribución y alumbrado público.

La Aresep emitió propuestas de metodologías para formalizar y actualizar las tarifas, y se homologaron para las ocho empresas eléctricas que hoy día dan el servicio. Esto viene a superar el modelo anterior, en el que se fijaban tarifas por empresa. Estas metodologías fueron sometidas a audiencia pública y se espera su aprobación durante el 2015. Introduce mejoras y actualizaciones en aspectos como la estimación del costo de capital propio (CAPM), unifica los tiempos empleados en el cálculo de estimaciones para las diferentes variables que componen la cifra final de los ingresos, homologa los criterios para el tratamiento de las variables que intervienen en el cálculo de ajuste tarifario ordinario.

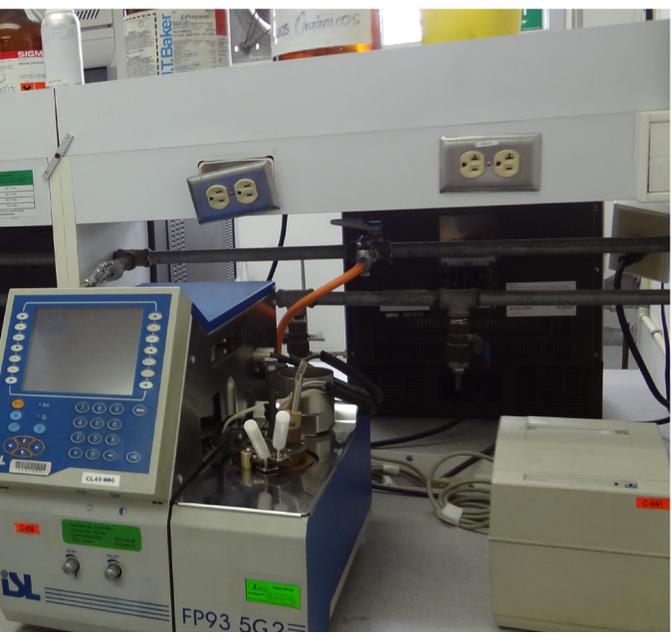


Foto: Energía. Laboratorio de CELEQ, UCR.

De esta manera, el usuario percibirá una mayor transparencia de los procedimientos de fijación tarifaria, lo que facilita su participación en los trámites de cambios de tarifas. A la vez, los regulados cuentan con reglas claras y reducción de la discrecionalidad en el establecimiento de tarifas, lo que facilita mejores proyecciones para el manejo de sus servicios.

### *iii. Metodología para Recope:*

Durante el 2014 se trabajó a lo largo de 2014 en una propuesta de metodología para definir los costos de Recope en cada uno de los productos que almacena y distribuye. Entre los cambios principales se encuentra el definir un monto en colones y no porcentual en el margen de comercialización y revisar bimensualmente los precios a los que Recope compró el combustible. Esta propuesta se someterá a audiencia pública en el 2015.

### *iv. Metodología para Estaciones de Servicio:*

Se elaboró una propuesta de cambio en el procedimiento para fijar el margen de comercialización de las Estaciones de Servicio, de manera que se formalizara la obtención de datos, se mejorara la metodología actual y para mayor transparencia del cálculo tarifario

El modelo propuesto especifica las características requeridas por estación de servicio; introduce elementos de seguridad operativa y de reducción de emisión de gases; modifica el procedimiento para el cálculo y la actualización de la inversión a reconocer, actualiza la estructura de costos de operación, mantenimiento y administración a reconocer; modifica el procedimiento de cálculo del costo del capital así como el mecanismo para estimar costos tarifarios del terreno y obra civil de la estación de servicio; entre otros datos.

## **Sector Transporte**

### *i. Metodología ordinaria y extraordinaria en autobús:*

Se consideró conveniente efectuar un debate abierto, público, transparente, técnico y amplio de los elementos constitutivos de costos e ingresos para actualizar la metodología ordinaria de autobús y adecuarla a la realidad. Pese a que en dos ocasiones se sometió la metodología al proceso de audiencia pública, recibió dos medidas cautelares para no realizar ese proceso y dos juicios de tipo contencioso administrativo. Esto obligó a redefinir las estrategias para poder darle viabilidad y así, contar finalmente con una metodología que actualice las reglas de cálculo. En la metodología extraordinaria se trabaja junto al INEC para definir un índice general de precios de transporte público, de manera que se incluya ese dato puntual en cada fijación tarifaria semestral.

### *ii. Modificación en metodología de taxi:*

Se incorporó en el cálculo de la tarifa del primer kilómetro o banderazo, del procedimiento extraordinario, la variación en los cánones de regulación de la ARESEP y el CTP. Este cambio se aplicaría hasta el 2015.

### *iii. Metodología para tarifas de peajes (CONAVI):*

Se publicó la metodología que define el procedimiento para fijar las tarifas de los peajes que son administrados por el CONAVI, de manera que se actualicen con base en el flujo vehicular y características del trayecto. Este es un servicio público declarado de interés nacional, con el fin de conservar las vías de comunicación nacionales.

La metodología calcula la tarifa para una clasificación de vehículos que transitan por carreteras nacionales que tienen estaciones de peaje. Para tales efectos se determina una tarifa uniforme y otra variable, esta última calculada de acuerdo a un factor equivalente de carga o de uso relativo de la carretera. La tarifa se calcula con base en los ingresos esperados (acorde con el flujo vehicular) y los costos o gastos de conservación vial (asfalto, limpieza, paredones, etc).

#### *iv. Metodología para el transporte de estudiantes:*

Se aprobó y publicó el procedimiento para calcular tarifas para el servicio de transporte de estudiantes, que contrata el MEP. Sin embargo, el MEP solicitó a la ARESEP retrotraer el procedimiento dada la carestía de información para alimentar el modelo.

### C. Mayor claridad en los procedimientos

La ARESEP tiene, dentro de sus obligaciones, el deber de emitir normativa técnica que regule la prestación del servicio de manera adecuada, para garantizar: calidad, continuidad, prestación óptima. Esta normativa técnica es de acatamiento general



*Foto: Energía. Laboratorio de CELEQ, UCR.*

para las empresas reguladas, de manera que los usuarios obtengan servicios públicos que satisfagan sus necesidades.

#### **Sector Agua:**

##### *i. Reglamento para la Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes:*

Si bien, existían reglamentos internos emitidos por cada prestador en relación a la prestación de los servicios indicados en la referencia, estos no garantizaban una cobertura integral basada en reglas equitativas, consistentes y uniformes, lo cual, afectaba los derechos de los usuarios. Dada esta situación, la ARESEP emitió y publicó el Reglamento de Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, el cual es un marco reglamentario uniforme y vinculante para los diferentes operadores.

En virtud de que el reglamento en mención es de acatamiento nacional, se logró normar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, así como las relaciones entre los prestadores y sus abonados. De la nueva normativa destacan aspectos como: condiciones de prestación; gestión de servicios; responsabilidades de los prestadores; derechos y deberes de los abonados y procedimientos para trámites relacionados con la prestación de los servicios. Quedan excluidas de su aplicación las municipalidades, dada su independencia administrativa.

#### **Sector Energía:**

##### *i. Mercado Eléctrico Regional:*

ARESEP ha tenido una actitud visionaria y muy activa, para promover dinamismo en el sector eléctrico mediante el establecimiento de normas generales y la actualización de las normas vigentes, bajo un enfoque hacia el usuario.

Cabe señalar que debido al ingreso de Costa Rica al Mercado Eléctrico Regional, se debió adecuar la normativa técnica interna. Eso provocó la discusión y análisis de procesos comerciales, operativos y de planificación con el propósito de armonizar las disposiciones regulatorias entre el Mercado Eléctrico Nacional con el regional. Estas disposiciones se publicaron en marzo en el Diario La Gaceta.

El beneficio económico percibido por Costa Rica durante el periodo de junio a diciembre de 2014, debido

a su incorporación al MER, fue de un ahorro estimado de 6 203 615,87 USD, ocasionado principalmente por la sustitución de la energía producida por cuatro plantas térmicas (San Antonio, Moín III, Moín II y Barranca), dado que su costo por MWh fue mayor a los precios conseguidos en el MER.

#### *i. Normativa POASEN:*

En momentos en los cuales se cuestiona la competitividad del país en ciertos servicios públicos, la ARESEP se ha enfocado hacia la definición de estándares que cumplan con las expectativas de las empresas de alta eficiencia, para promover tanto la inversión directa como el mercado interno. En este sentido, se aprobó la norma técnica Planeación Operativa y Acceso al Sistema Eléctrico Nacional (AR-NT- POASEN), la cual se publicó en La Gaceta el 8 de abril de 2014. Esta normativa define las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales las empresas deben brindar el servicio eléctrico, así como sus responsabilidades con los usuarios. La norma da libre acceso a las redes de distribución, siendo esta medida muy importante para desarrollar la producción energética con fuentes renovables y permite el intercambio entre diferentes empresas.

La norma POASEN da el marco para cumplir con lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo de Energía el cual promueve que las empresas distribuidoras sean autosuficientes, llena un vacío con la incorporación de microgeneradores a pequeña escala y obliga a las empresas a conectarlos, a no ser que existan restricciones técnicas. Promueve además el uso de fuentes renovables como: solar, biomásica y eólica, para que las empresas o particulares se conviertan en autogeneradores, donde consuman lo que requieran y puedan vender sus excedentes. Este es el caso de más de 300 proyectos del plan de generación distribuida del ICE, donde se ubican empresas como Llobet y Bridgestone.

#### *ii. Calidad eléctrica:*

En este tema, la ARESEP emitió durante el 2014, cuatro normas técnicas bajo un enfoque de regulación moderno, orientado a la calidad y respeto a los derechos de los usuarios; así como promover una gestión más eficiente en la prestación del servicio, todas relacionadas con la supervisión del servicio eléctrico, en la calidad del suministro, comercialización, uso y funcionamiento de medidores y acometidas. Con este cuerpo normativo se actualizan las normas emitidas

en el 2002 y se modernizaron según las tendencias actuales. Un aspecto destacable es la equiparación de las condiciones de calidad entre zona urbana y rural.

#### **Sector Transporte:**

##### *i. Requisitos de admisibilidad:*

En diciembre de 2014 se realizó la revisión de los requisitos de admisibilidad para las fijaciones tarifarias, en esa ocasión, la Junta Directiva consideró la necesidad de redefinirlos para el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús. El objetivo es adecuar la normativa al proceso de automatización de la información de los autobuseros que deberán reportar vía electrónica.

##### *ii. Valor del autobús:*

En el cálculo tarifario se incluye un valor autobús y su depreciación. Este valor concatena otros cálculos como la cantidad de choferes, mecánicos, rentabilidad, costo de mantenimiento, entre otros costos de operación. Dada la relevancia de esa información, se llegó a la conclusión que tanto el valor de los vehículos y la clasificación de los mismos, debían provenir de las fuentes originarias y oficiales para asegurar un procedimiento uniforme y transparente.



*Foto: Transporte. Bus de la ruta Ciudad Colón.*

La información proviene de la Dirección General de Tributación dado que emiten una clasificación de todos los vehículos, incluyendo el autobús. Por su parte, es el CTP el encargado de definir mediante políticas, autorizaciones y contratos las condiciones de operación que las empresas están obligadas a cumplir. Con la información oficial que suministran esas instituciones se actualiza el valor a reconocer en la tarifa.

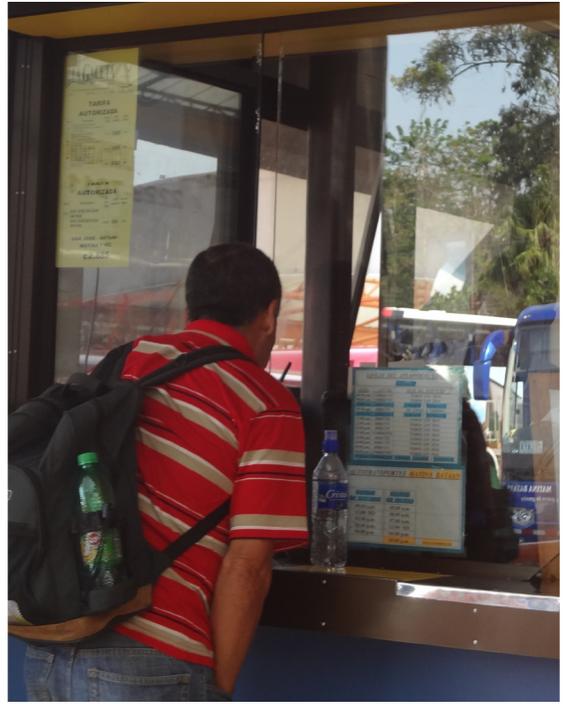
#### D. En aras de una información más precisa y verificable

Para ejercer una adecuada regulación de los servicios públicos, se requiere de información precisa que permita establecer tarifas justas y acordes con los costos reales de cada actividad. Sin embargo, en la realidad ocurre lo que la teoría económica denomina como “asimetría de la información” en virtud de que el operador de un servicio público dispone de más información y de mayor calidad que el Regulador. Para evitar esa asimetría de información, la Aresep implementó diversas estrategias que permiten disminuir ese desequilibrio, entre las que destacan la contabilidad regulatoria, censos, levantamiento de bases de datos y otros. A continuación se desarrollan las acciones en cada sector regulado:

##### **Sector Agua:**

Durante el 2014 inició el desarrollo de la contabilidad regulatoria en este sector, para estandarizar y sistematizar la información económico-financiera y técnica de cada servicio. Se analizaron sistemas de contabilidad regulatoria, estructuras de cuentas de contabilidad nacional y disposiciones de la Contraloría General de la República, así como sistemas contables de operadores, valoración de alternativas de estructura uniforme de código de contabilidad regulatoria y elaboración de formatos para la presentación de informes.

Aunado a lo anterior, se continuó con el plan de cuentas, manual y formatos de información que deben aportar los regulados, se desarrolló la propuesta de normativa y protocolos para auditorías externas y se inició el proceso de información regulatoria por medio del sistema de catálogo de operadores e indicadores de calidad. Con esta información se agilizan las labores tarifarias y de fiscalización de los operadores del servicio. A través de los indicadores de calidad se creó un incentivo para que las empresas mejoren sus estándares, porque se comparan internacionalmente con otras compañías similares, en aspectos de gestión y atención de usuarios.



*Foto: Transporte. Boletería empresa Caribeños.*



*Foto: Transporte. Servicio de taxis.*



Foto: Agua. Plantas de tratamiento de agua.

En cuanto a información proveniente de las ASADAS, se realizó una encuesta para caracterizarlas con base en una muestra de 180 acueductos rurales, esto permitió concretar una herramienta informativa para tomar mejores decisiones tarifarias en este sector. Se recogió información de 20 acueductos rurales para elaborar una ficha técnica con información relevante sobre: infraestructura existente, estadísticas, tarifas aplicadas, calidad del servicio, costos del sistema, mantenimiento, plan de inversiones y otros.

Se analizó el estado de la infraestructura, grado de mantenimiento, vulnerabilidad sanitaria e incidencia de la calidad del agua suministrada. Del análisis efectuado, se plantearon las recomendaciones necesarias para que la ASADA logre brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

Por otro lado se instauró un sistema de información geográfica (SIG) donde es posible la localización de acueductos: hidrantes, hidrómetros, fuentes, pozos, tanques, zonas de protección, de desinfección, de cobertura, estaciones de bombeo y en alcantarillado: plantas de tratamiento, cajas de registro, colectores, acometidas, áreas de cobertura, dirección de flujos, pozos sanitarios. Esta información está separada por cantones, coordenadas geográficas, curvas de nivel, lo que permite ver mapas detallados de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

## Sector Energía

### i. Bases de datos de la oferta eléctrica:

La ARESEP procesó la información de la oferta eléctrica (quiénes producen, qué, cuánto, a qué costo y cómo), a partir de lo cual brindó estadísticas del sector del periodo comprendido entre el 2000 y el 2014. Esta información es pública a partir del 2014, la cual se facilita por medio de un sistema de búsqueda el cruce de diferentes variables que permiten observar el tipo de energía, la cantidad producida o las empresas, a nivel nacional. Esta base de datos es utilizada por grandes usuarios de electricidad para sustentar sus posiciones en trámites de ajustes tarifarios.

## Sector Transporte

### i. Formalización:

En el transporte público (buses, taxis y cabotaje) se suscita una alta informalidad, debido a la operación ilegal, razón por la cual se llevó a cabo un levantamiento de las condiciones operativas de 336 empresas de autobús del país mediante lo cual se obtuvo la información directamente de los empresarios sobre flota, recorrido, horario, paradas, frecuencia y demás aspectos aprobados en sus contratos con el Consejo de Transporte Público. De esta recopilación se obtuvo que el 50% de las empresas tienen menos de 5 unidades; 45% entre 5 y 50 buses y el 5% más

de 50 buses. A partir de esta información se construyó la base de datos que permitirá a los empresarios: actualizar la información de manera electrónica, llenar los registros estadísticos trimestrales, verificar sus datos en línea, así como el trámite de los estudios tarifarios.

Una de las metas de la IT es formalizar el transporte público, ya que a través de las fijaciones tarifarias, las empresas encuentran un estímulo para cumplir con la legislación empresarial y laboral, entre otras obligaciones. Durante el primer semestre de 2014, el 10,4% de los operadores (41 de 395 operadores) cumplían con todas sus obligaciones legales, sin embargo, al realizarse la segunda fijación tarifaria nacional, el 60% (237 operadores), ya cumplían con dichas obligaciones. Este es un esfuerzo que no debe suspenderse por los importantes réditos que tiene para el sector transporte la mejora continua del servicio, tanto en beneficio de los usuarios como de los propios operadores.

La citada revisión se utilizó también en los ajustes individuales, y hoy es un proceso automatizado de verificación con las instituciones encargadas del cobro y control de las diversas obligaciones legales y contractuales. El mayor cumplimiento se registró en torno al pago del Impuesto a las Personas Jurídicas, en cuyo caso el 94% de los operadores cumplieron para el segundo semestre del 2014. En materia tributaria, el cumplimiento alcanzó el 66% de los operadores autorizados por el CTP. Esto refleja una mejora en la formalidad de las empresas operadoras del servicio de autobús, lo que redundará en el orden y regulación del servicio como tal.

Además, debido a que el CTP estableció nuevos contratos de concesión, adendas o modificaciones, se resolvieron las 20 solicitudes que ingresaron, además de 18 referendos de 2013.

#### *ii. Estudios:*

En la regulación del transporte público las variables operativas del servicio, los costos y la demanda son determinantes al momento de fijar las tarifas. De esta manera, el regulador y rector del sistema pueden desarrollar sus funciones, tomar decisiones y buscar mecanismos para la modernización del

transporte público. En ese marco, la información de la cantidad de pasajeros transportados por cualquier servicio público y los ingresos que estos generan a los operadores, son claves para definir las condiciones de operación que debe tener el servicio, así como para realizar ajustes correspondientes en virtud de la demanda cambiante.

Ante la necesidad de disponer de esa información, en agosto de 2013, se contrató al Programa de Investigación de Desarrollo Urbano Sostenible (PRODUS) de la Escuela de Ingeniería Civil de la Universidad de Costa Rica, para realizar varios estudios de demanda. Estos estudios se realizaron en Santiago de Palmares, San Juan de Tobosí y rutas intersectoriales.

Entre los principales hallazgos obtenidos mediante estos estudios, se pudo determinar diferencias entre las demandas reportadas por los operadores, las estimadas por el CTP y las efectivamente cuantificadas. Las rutas mencionadas son las primeras, en la historia de la Aresep, en ser sometidas a un estudio pormenorizado y preciso, mediante el uso de herramientas transparentes e internacionalmente reconocidas para medir pasajeros movilizados, el comportamiento de esa demanda y la



*Foto: Agua. Canales de riego, SENARA.*

dinámica operativa. Además, se realizaron encuestas de percepción a los usuarios y se analizaron variables socio-demográficas.

Los estudios realizados, generaron información precisa y actualizada sobre: frecuencias, cumplimiento de horarios, flota en la operación del servicio, distancias, trayectos, conteo de paradas reales y autorizadas. No obstante, para el caso de Tobosi de Cartago, la empresa impugnó la propuesta de una rebaja de tarifas dado el aumento en el número de pasajeros. El caso sigue pendiente en los Tribunales.

Durante el 2015 ProDus realizará estudios de demanda en Moravia, Heredia y otros sectores que se consideren relevantes. Se trabaja además en un procedimiento para segmentar las rutas, de acuerdo con la demanda de pasajeros a fin de categorizar las rutas de transporte de autobús, utilizando la localización espacial, horarios, extensión de la ruta, topología y topografía de la ruta e indicadores de demanda.

### iii. Pago electrónico:

Los sistemas automatizados, barras electrónicas o pago electrónico son los más adecuados para obtener la información de la cantidad de pasajeros que utilizan el transporte público. Desde el 2013, la IT, estableció una alianza estratégica con el BCCR y el MOPT, con el fin de impulsar el conteo automatizado de pasajeros. A partir del cambio de autoridades en el MOPT el proyecto experimentó una pausa, mientras se evalúa lo actuado, y no se logró la participación del MOPT en las reuniones y actividades que se realizaron en 2014.

El pago electrónico es un sistema que sustituye el dinero en efectivo, y se emplean tarjetas bancarias (débito, crédito, prepago), tarjetas propietarias (emitidas por el operador del servicio) o teléfono celular, y a través de un sistema automático se realiza la transacción. Implementar el pago electrónico sería un primer paso para el proceso de modernización del transporte público, ya que brindaría información útil para el CTP y ARESEP.

De igual forma, se han dado los primeros pasos para desarrollar un plan piloto en el sistema de ferrocarril, en conjunto con el INCOFER, lo que permitiría visualizar las debilidades y fortalezas del proyecto de pago electrónico.



Foto: Transporte. Bus de la ruta Escazú -

## E. Hacia una mayor fiscalización económica

Una de las funciones del ente regulador es definir las tarifas de los servicios, para ello existen dos procedimientos, a saber: 1) ordinario o a petición del prestador y 2) extraordinarios (cuando concurren eventos de caso fortuito o fuerza mayor, cambios en el entorno, ajenos a la administración de las empresas o así los dispongan los modelos de la Aresep).

Las revisiones de las tarifas se hacen con el fin de resguardar el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad y garantizar el equilibrio financiero de las empresas. En este sentido, la Aresep ejerce un estricto control de los costos asociados al servicio de donde se obtienen



*Foto: Transporte. Ruta Santa Ana - San José.*

las tarifas que se cobran finalmente a los usuarios o consumidores. En ese proceso se pueden aprobar tarifas en un monto igual, menor o mayor a las solicitadas por las empresas.

Con la intervención de la Aresep, los usuarios obtienen un ahorro importante, dado que en condiciones monopólicas, las empresas impondrían los precios que consideren, siendo más altos que los definidos por el ente regulador.

#### **Sector Agua:**

Durante el 2014 se rechazaron más del 50% de las solicitudes de cambio en las tarifas, justificada por Aresep bajo diversas razones. Esto evitó a los usuarios erogar en su conjunto, aproximadamente dos mil millones de colones. Ese año se actualizaron únicamente las tarifas a Senara, ASADAS e hidrantes de la ESPH. (Anexo: Cuadro 4).

La variación de precios en los servicios regulados de diciembre 2013 al mismo mes de 2014, fue inferior a la inflación en ese mismo periodo, 5,13% y 5,3% respectivamente. (Anexo: Cuadro 5).

En el 2014 AyA vio mejorados sus ingresos por acueducto en un 10% y en alcantarillado en un 0,5%.

Por otro lado los ingresos de la ESPH aumentaron un 13% en acueducto y 8% en alcantarillado. Respecto a hidrantes, los ingresos del AyA crecieron en un 27%, mientras que para la ESPH se mantuvieron sin ajuste, pese a la disminución de la tarifa (Anexo: Cuadro 6).

En el último año, el AyA aumentó en un 4% la cantidad de usuarios, mientras que el consumo se incrementó en un 3%. Los clientes empresariales estarían haciendo un uso más eficiente del agua, ya que a pesar que aumentó en 3,61% la cantidad de abonados, su consumo lo hizo en 0,69%. Los clientes de Gobierno crecieron en un 6,36% y su consumo aumentó en un 8,51%. (Anexo: Cuadro 7). Para los abonados de la ESPH el aumento es ínfimo, de solamente 0,79%.

En los servicios de riego y piscicultura, que brinda SENARA, hubo incrementos en los ingresos durante el 2014, debido al ajuste tarifario que se fijó previamente en el 2012. Sin embargo, se experimentó una disminución de 12% en los ingresos por el servicio de agua para piscicultura, del primer semestre del 2013 al primer semestre del 2014, por la reducción de las lluvias y racionamiento de agua en el embalse Arenal. Los ingresos por bombeo en el primer semestre de 2014 disminuyeron respecto al primer semestre de 2013, debido al temprano ingreso de las lluvias.

De acuerdo con los informes financieros del AyA y SENARA, se determinó que ejecutaron solo un 65% y 66% de las inversiones respectivamente; lo que se considera un nivel de ejecución bajo; mientras que ESPH superó el 100%.

Según las revisiones trimestrales que efectúa la Intendencia de Agua, AyA y ESPH tuvieron un crecimiento en el flujo de efectivo, situación motivada entre otras cosas, a la sub-ejecución de las inversiones. Continuamente se presentan cortes del servicio de agua durante la estación seca por faltante del líquido en las fuentes de captación, situación de que la que ARESEP, está vigilante pues los operadores disponen de los recursos económicos suficientes para evitarlos.

El ente regulador rechaza la aplicación de cortes de agua, por cuanto es responsabilidad de los operadores el garantizar la continuidad y calidad del servicio. Ante los incumplimientos de los operadores en la prestación del servicio se abrieron expedientes administrativos sancionatorios.

También se realizó un estudio para la ESPH con la finalidad de valorar su productividad laboral. De este estudio se concluyó que desde el 2010, la ESPH ha mostrado una caída en su productividad, ya que a pesar de que el servicio de acueducto es una actividad comercial intensiva en capital, se observó que con el paso del tiempo la ESPH ha ido sustituyendo capital por más trabajo, lo que ha deteriorado su rendimiento económico.

## Sector Energía:

### i. Electricidad:

En la coyuntura actual, los incrementos en electricidad se han dado producto del uso en combustibles, y no por costos propios de las empresas distribuidoras, donde incluso, la actualización de las tarifas a las empresas ha sido inferior a la inflación en los últimos años. Esto evidencia que la ARESEP ha mantenido una actitud responsable en torno a los costos de tarifas eléctricas, ya que gracias a la intervención del órgano regulador, los usuarios tuvieron un ahorro de casi seis mil millones de colones al comparar la petición original de las empresas con las tarifas finalmente aprobadas por ARESEP.

El país produce energía principalmente con fuentes renovables, sin embargo, el efecto climático está provocando cambios drásticos en el comportamiento



Foto: Agua. Servicio de riego y avenamiento, Guanacaste.

de las lluvias. Esta situación ha provocado una mayor dependencia hacia la producción térmica con combustibles fósiles, la cual tiene un costo mayor a cualquier otra fuente (Anexo: Tabla 8).

Durante el año 2014 se presentaron 21 solicitudes tarifarias, de las cuales 4 fueron extraordinarias y 17 ordinarias. De estas solicitudes, 11 fueron rechazadas y dos registraron disminuciones. Las 4 solicitudes extraordinarias correspondieron a la aplicación trimestral de la metodología por las variaciones en el costo de los combustibles utilizados en la generación térmica para consumo nacional y se hacen de oficio. Por otro lado, las solicitudes ordinarias correspondieron a solicitudes para diferentes actividades del sector eléctrico, entre ellas:

- **Generación:** En acatamiento en las solicitudes de tarifas y lo establecido en el RIE-013-2014 publicado en la Gaceta N°58 del 24 de marzo del 2014; se realizaron 6 estudios tarifarios de los cuales 2 fueron aprobados, 3 fueron rechazados y 1 queda por resolver en el 2015.

- **Transmisión:** esta actividad solamente está permitida al ICE, el cual, en el 2014 presentó una solicitud que está para resolver en el 2015.
- **Distribución:** en el periodo 2014 se realizaron 10 estudios tarifarios, de los cuales, 3 corresponden a generación privada (aprobados), 1 relacionado a la corta y reconexión del servicio (rechazado) y 6 a distribución (4 aprobados, 1 rechazado y 1 por resolver en el 2015).

Se destaca que a finales del 2014, el ICE presentó una solicitud tarifaria y durante el desarrollo del estudio, la Sala Constitucional suspendió la realización de la audiencia pública, por consiguiente, los estudios tarifarios quedaron por resolver para el 2015. Se observa además que el ICE empieza a registrar una reducción en las compras a generadores privados dada la aplicación de la metodología que define bandas de precios.

#### ii. Hidrocarburos:

La mayor parte del costo de los combustibles nacionales se origina en la compra de los productos en el mercado internacional. El siguiente gráfico presenta el comportamiento de los precios internacionales de las gasolinas, el diésel, el GLP y el crudo WTI, durante el 2014.

En el 2014 se tiene que 21 trámites tarifarios respondieron a la aplicación de modelos extraordinarios, tanto por variaciones en precio internacional y tipo de cambio, como por variaciones del impuesto único y en 4 ocasiones se trató de peticiones ordinarias por parte de Recope, envasadoras de gas y 2 de transporte de combustible (limpio y sucio).

El precio FOB es el componente que tiene mayor peso dentro de la fijación del precio al

**Gráfico 1.1: Precios FOB de gasolina super, plus, diesel y crudo liviano NYMEX cotizados en la bolsa de Nueva York. (Dic.2013-Dic.2014)**

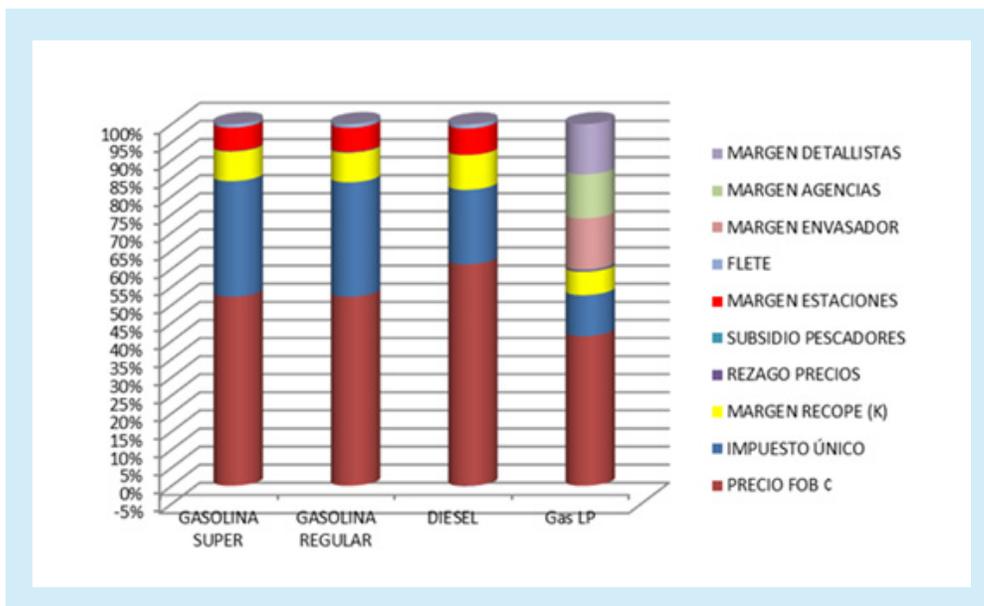


Fuente: ARESEP, Intendencia de Energía con datos de Platts.

consumidor final de las gasolinas, diésel y GLP. En el caso de las gasolinas y el diésel le sigue en importancia el impuesto único, el margen de operación de Recope (K) y el margen de comercialización de las estaciones de servicio. Para el GLP, el segundo componente en importancia es el margen de comercialización del envasador, le sigue el del detallista, agencias y finalmente el impuesto único.

Los precios FOB, en dólares por barril, de las gasolinas, el diésel y el GLP, presentaron, durante el 2014, una importante tendencia a la baja a partir de setiembre. Sin embargo, los precios FOB en colones presentaron una tendencia a la baja menor, debido al efecto del tipo de cambio, ya que es una variable fundamental para definir los precios de los combustibles en el país (ver gráfico No. 21).

**Gráfico 1.2: Componentes de los precios de las gasolinas, diesel y GLP. Año 2014**



Fuente: ARESEP, Intendencia de Energía con datos de Platts.

**Gráfico 1.3: Comportamiento en el precio FOB (USD/BBL) de las gasolinas y el diesel. Año 2014**



Fuente: ARESEP.

## Sector Transporte:

### i. Autobús:

Los estudios de tarifas en el 2014 implicaron ahorros para los usuarios de autobús, dado que ARESEP aprobó, con las justificaciones respectivas, menos de lo solicitado por las empresas. Es decir, por cada colón de pretensión adicional de ingresos que los operadores plantearon en sus solicitudes tarifarias, solamente una quinta parte, 0,20 céntimos, fue efectivamente reconocido. La solicitud de los operadores sumó cerca de 1.650 millones de colones; y lo que finalmente se les reconoció fue unos 360 millones de colones. Lo anterior significó un ahorro del 78% para los usuarios del servicio.

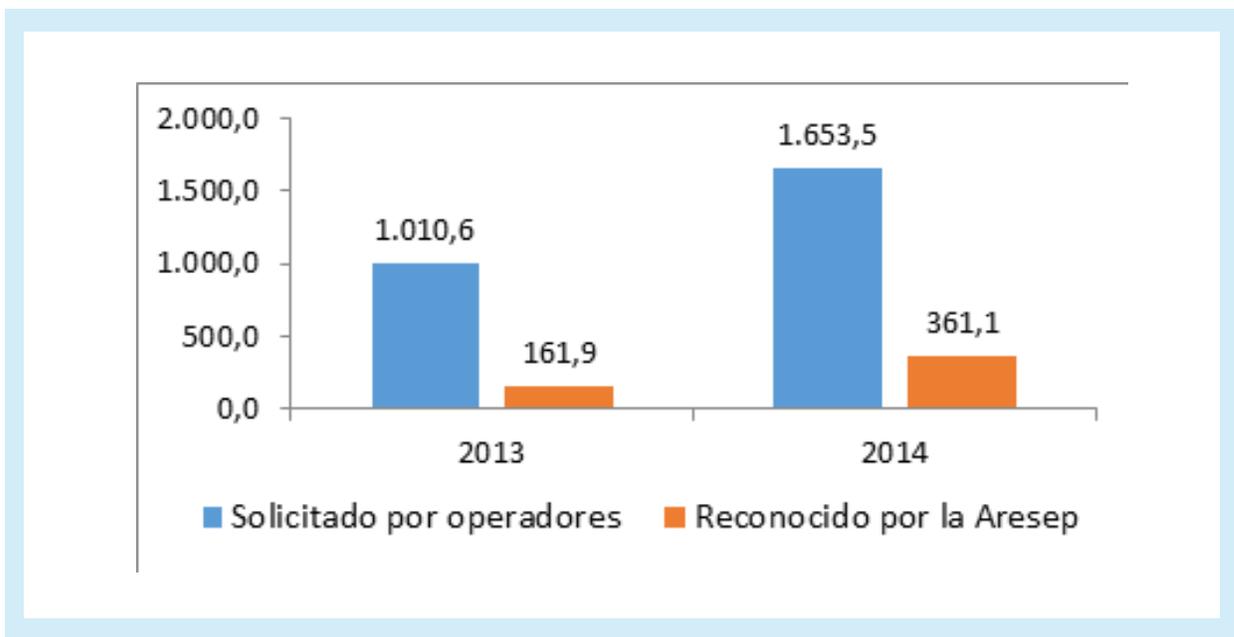
Si se consideran únicamente las fijaciones de tarifas que tuvieron incremento o reducción, la suma solicitada por los operadores fue de ₡737 millones, mientras que los incrementos aprobados fueron de ₡348 millones, lo que significó un ahorro para los usuarios de 53%. Se realizaron dos fijaciones extraordinarias nacionales, en las cuales se constató el cumplimiento de las obligaciones contractuales, tributaria, cargas sociales y normas laborales, como parte

del proceso de ajuste tarifario para la industria. Estas dos revisiones produjeron dos aumentos de tarifa: 0,5% en el primer semestre y 3,4% para el segundo semestre.

Para comprender el impacto de la aplicación de la metodología extraordinaria se debe hacer un análisis de la tendencia en el mediano plazo, pues antes de la entrada en vigencia, las variaciones tarifarias reflejaron cambios abruptos. Durante 4 años, las variaciones oscilaron entre reducciones de poco más del 5% hasta incrementos de casi el 15%.

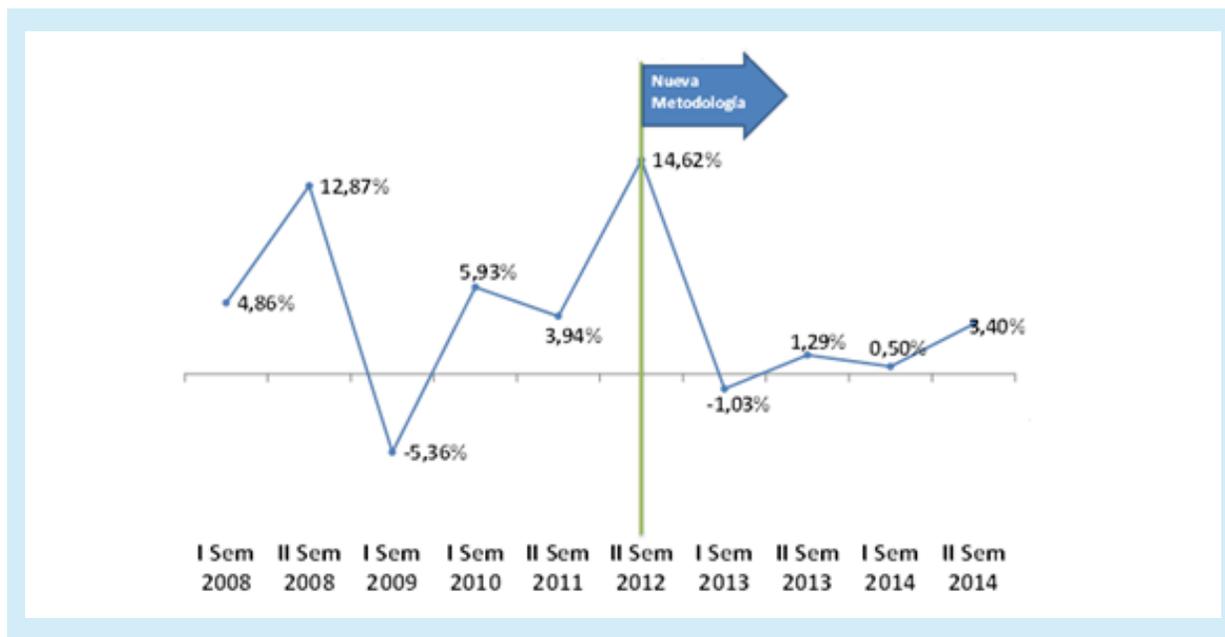
Con la nueva metodología, las siguientes cuatro fijaciones tarifarias extraordinarias nacionales, reflejaron la estabilización del comportamiento de las tarifas, lo que evita oscilaciones altas entre un semestre y garantiza certidumbre en la aplicación tarifaria.

**Gráfico 1.4:** Impacto de la regulación en el ahorro de los usuarios. Año 2014.



Fuente: ARESEP.

Gráfico 1.5: Variaciones tarifarias de las últimas 10 fijaciones extraordinarias nacionales

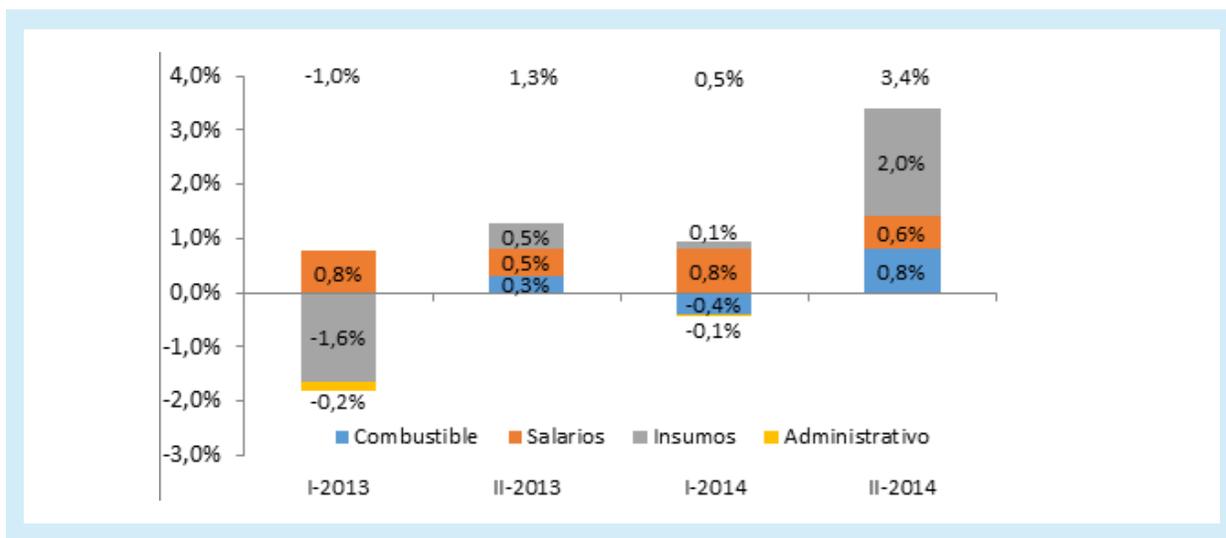


Fuente: ARESEP.



Foto: Transporte. Tren Antigua Aduana.

**Gráfico 1.6: Ajustes tarifarios realizados mediante la metodología extraordinaria:**



Fuente: ARESEP.

Como puede observarse en el gráfico 1.6, las alzas en los precios de los insumos y en los salarios, explican especialmente los ajustes tarifarios realizados mediante la metodología extraordinaria.

En los estudios ordinarios individuales se analizan todos los costos para desarrollar el servicio; y en los extraordinarios se reconocen únicamente los costos que no son atribuibles a las empresas como salarios, insumos de mantenimiento, combustibles y costos administrativos.

Durante el último año se realizaron 110 estudios tarifarios en el transporte público. El 93% correspondió al servicio de autobuses, mientras taxis y tren responden al 7% restante. De esta información se desprende que en relación al 2013, los estudios tarifarios en autobús crecieron un 27%, ya que pasaron de 79 a 100 en 2014. Estos 100 estudios tarifarios realizados durante el 2014 correspondieron a las peticiones de 75 operadores, los cuales representan únicamente un 19% del total que el CTP tiene autorizadas para ofrecer el servicio de autobús, esto es contrario a la normativa que obliga a los prestatarios a recurrir a ajustes individuales al menos una vez al año, para garantizar la estabilidad de la tarifa y las operaciones de la empresa.

Se duplicó la efectividad de la petición, pues el 54% de las solicitudes recibieron ajustes, mientras que en 2013 fue solo el 35%. Hubo menos rechazos ad portas (29 casos) y 7 rechazos. El año 2014 registró 4 desistimientos por parte de las empresas, es decir éstas retiraron sus solicitudes, para presentarlas con posterioridad. Aún con el crecimiento de estudios tarifarios en el 2014, el impacto en términos de tarifa reflejó una reducción en comparación al 2013; donde 28 estudios reportaron un cambio en la tarifa (incrementos o rebajas) que implicaron una variación promedio del 78%, mientras que en el 2014, la variación promedio de las tarifas fue de 30%.

En el 2014 se recibieron 41 recursos contras las decisiones emanadas de las fijaciones extraordinarias; 39 por resoluciones ordinarias y 15 por la resolución que actualizó el valor del autobús. Se resolvieron el 92% de los recursos.

- **Taxi:** Se aprobó un incremento de 5,79% por ajuste extraordinario a la flota de taxis roja. Los vehículos que operan en el Aeropuerto Juan Santamaría recibieron un 9,78% de incremento tarifario. Se coordinó con el CTP un procedimiento para acceder a la base de datos de taxis, que incluye también al Servicio Especial Estable de Taxi, que hasta el momento, no está bajo la regulación de Aresep. Se actualizarán las variables de la actividad, por medio de un estudio de mercado, que incluya otros mercados paralelos que satisfacen la demanda del servicio.

- **Ferrocarril:** En el 2014 no se realizó fijación tarifaria para ningún servicio de tren, debido a la ausencia de estados financieros auditados.
- **Cabotaje:** : Se coordinó con la División Marítimo Portuaria, como ente rector de este servicio, para obtener la base de datos de cada operador, así como la metodología con la cual se definen las tarifas de vehículos transbordadores (Aresep regula solo la tarifa de pasajeros); se realizará un censo nacional y se definirán normativa que se requiera, de manera que por tipo de nave se defina un sistema de evaluación de la calidad del servicio, protocolos técnicos para la regulación y el cálculo de tarifas.

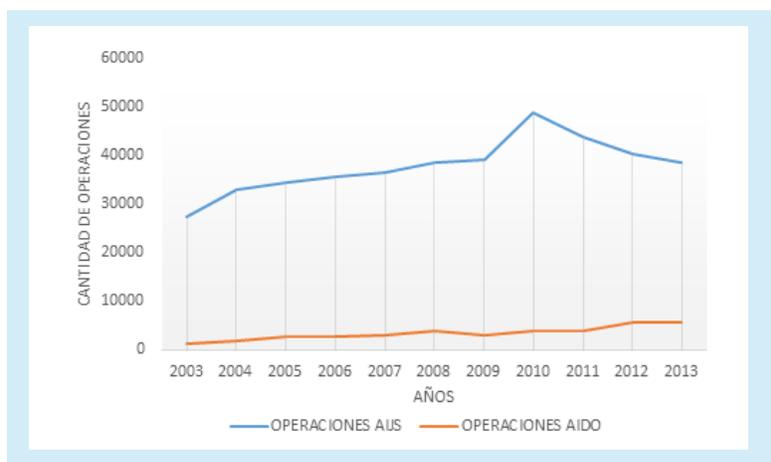
*ii. Servicios de Infraestructura:*

- **Aeropuertos:** En el 2014 se revisaron las tarifas de los servicios aeroportuarios del AIJS cuyo análisis tarifario implicó una disminución del 13,31% en la facturación a una aeronave A-320. Esa rebaja aprobada fue mayor a la propuesta por el CETAC (6,49%). El CETAC presentó una solicitud de ajuste tarifario para los servicios aeronáuticos brindados en los aeropuertos internacionales: AIDO , Tobías Bolaños Palma y Limón; la cual fue rechazada por no cumplir con la presentación del

informe de quejas y denuncias ante la ARESEP, así como de información indispensable para dar admisibilidad a la solicitud. Se coordinó con el CETAC para obtener información sobre: cantidad de aeropuertos, aeródromos y helipuertos existentes en el país, permisos o concesiones vigentes, tanto privados como públicos. Se requiere saber las normas técnicas que rigen los vuelos comerciales (Ej.: largo y ancho de pista; seguridades, señalética, cerca perimetral, etc.). Se procesó información sobre aeropuertos del país, para conocer la visión del mercado aeroportuario, tendencias globales, estadísticas; información histórica, normativas de la aviación civil; marco institucional, normativas y enlaces a organizaciones internacionales. El siguiente gráfico muestra el movimiento de aeronaves de los aeropuertos internacionales Juan Santamaría (AIJS) y Daniel Oduber (AIDO) durante el período 2003-2013.

- **Servicios Portuarios:** En el Sector Marítimo-Portuario, la regulación tarifaria consiste en establecer tarifas y precios en puertos y terminales, evaluar el uso de infraestructura, la prestación de servicios y la explotación de bienes en condiciones satisfactorias de calidad (buen servicio), seguridad (normas de seguridad

**Gráfico 1.7: Operaciones por aeropuerto, según año**



Fuente: Dirección General de Aviación Civil.

y seguros adecuados para carga y usuarios), competitividad (precios y normas que permitan brindar un servicio satisfactorio al usuario en comparación con los establecidos en otros puertos del país o región), y continuidad (sin interrupciones injustificadas en la prestación del servicio). En el 2014 JAPDEVA presentó un estudio tarifario, para el cual, Aresep contrató servicios de contadores públicos que dictaminaran los Estados Financieros (EEFF) presentados y comprobaran el manejo correcto de los factores que afectan el costo del servicio. El resultado generó una opinión negativa sobre la razonabilidad de los EEFF y evidencia la necesidad de establecer protocolos para autorizar, regular y supervisar técnica, contable y financieramente a los prestadores y comprobar el manejo correcto de los factores que inciden en el costo del servicio (inversiones, endeudamiento, ingresos percibidos, costos, gastos, ingresos y rentabilidad).

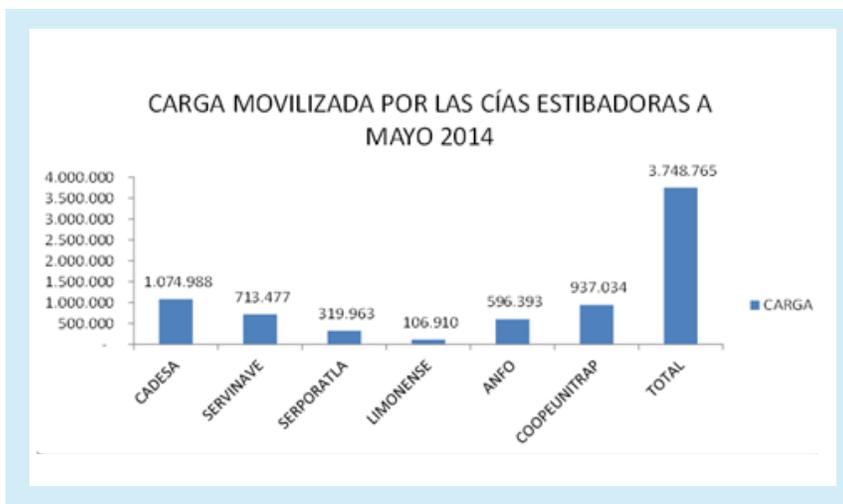
- Estiba:** El servicio de estiba es realizado por 6 empresas: ANFO, CADESA, COOPEUNITRAP, LIMONSENSE, SERPORATLA y SERVINAVE. Durante el 2014, CADESA presentó un estudio tarifario que dio como resultado un aumento tarifario del 25%. Ante las dudas de las compañías estibadoras, de la Cámara Nacional de Armadores, de la Unión de Cámaras y de las Asociaciones del Sector Empresarial Privado, se explicó la aplicación de la estructura tarifaria aprobada. Con el propósito de desarrollar este servicio, se implementó un programa con la Unidad Técnica de Supervisión y Control de la Concesiones de Servicios de Estiba y Desestiba de JAPDEVA, para recopilar información sobre el sector: contratos actuales de Limón y Moín; gestiones de control y supervisión sobre las empresas concesionarias y estadísticas de rendimientos por buque, modalidad de carga y empresa estibadora. A continuación se presenta el detalle de la carga movilizada por estas empresas a mayo de 2014.

- Servicio Postal:** El Ministerio de Gobernación regula las condiciones de entrada al mercado (régimen concesionario) y la ARESEP regula el

aspecto tarifario de este servicio, el cual no cubre la totalidad de los servicios postales básicos obligatorios, denominado Servicio Postal Universal. En el 2014 se analizó una solicitud de modificación tarifaria realizada por Correos de Costa Rica S.A; en aspectos regulatorios, la normativa abarca únicamente el servicio menor a 2 kg, lo que no facilita realizar una acción efectiva de fiscalización y control de otros servicios. Se estableció una estrategia de desarrollo que incluye un programa de colaboración con la Oficina Regional para América Latina de la Unión Postal Universal y otros entes postales y se sentaron las bases para establecer un Índice Global de Calidad que evalúe aspectos como accesibilidad, plazos, confiabilidad en la entrega, tratamiento de reclamos, seguridad en el tratamiento de envíos e información sobre los servicios. Se solicitó a Correos de Costa Rica un Sistema de Contabilidad de Costos, que permita una adecuada determinación de costos asociados con los servicios regulados y no regulados.

Lo anterior redundará en la actualización de enfoques, procesos e instrumentos regulatorios y administrativos, en pro del mejoramiento continuo de este mercado.

**Gráfico 1.8: Carga movilizada por las compañías estibadoras a mayo de 2014**



Fuente: ARESEP. Elaboración propia basada en el Resumen Estadístico de indicadores portuarios a mayo 2014 de JAPDEVA.



Foto: Transporte. Revisión vehicular RITEVE.

- **Peaje:** Con la promulgación de la Ley de Creación del Consejo de Vialidad, se facultó a la ARESEP la regulación del sistema de peajes administrados por CONAVI. Se emitió la metodología respectiva para ajustar las tarifas de acuerdo con la información que debe aportar ese ente. La metodología aprobada es para el procedimiento ordinario o de oficio por parte de la ARESEP.
- **Concesión de Obra Pública:** El Foro Económico Mundial señaló en su Reporte Global de Competitividad, del 2014, el evidente rezago que arrastra Costa Rica en la calidad de sus carreteras (puesto 119 de 144), ferrocarriles (91 de 104) y puertos (115 de 144). Al mismo tiempo, en el documento “Base de datos de inversiones en infraestructura económica en América Latina y el Caribe 1980-2013” la CEPAL mostró que en el período 2002-2012 los recursos anuales destinados a obras en el sector transportes alcanzaron apenas un 1,1% del PIB (0,83% del PIB excluyendo concesiones), monto que se queda corto ante el 2,45% del PIB que el Plan Nacional de Transportes estima necesario invertir hacia el 2018. Ante este contexto, se solicitó información sobre el proyecto de renovación y ampliación de la oferta ferroviaria: Transporte Rápido de Pasajeros (TRP), que contempla cerca de 75 kilómetros de vía de alta calidad constructiva, electrificación y equipo nuevo de última generación. En el caso de la Carretera San

José-Caldera, se elaboró un plan para la recepción de información operativa para garantizar el análisis oportuno de datos estadísticos generados en esa concesión, además de brindar respuesta y atender una serie de gestiones sobre la Ruta 27, estructura tarifaria a la Empresa TCM, de la terminal Granelera y revisión del contrato de concesión.

- **Revisión Técnica Vehicular:** El Estado Costarricense es el titular del servicio público de la revisión técnica vehicular, RTV y durante la ejecución del contrato y sus prórrogas, éste será prestado en forma exclusiva y única por el contratista Consorcio Riteve SyC S.A. La reforma del 2008 a la Ley de Tránsito transfirió a la Aresep la potestad de establecer las tarifas para este servicio público; no obstante, en tanto persista el contrato con Riteve SyC S.A., prevalece la cláusula 9.4 que establece que una vez que en el mercado existan varias empresas que presten el servicio de Revisión Técnica Vehicular, la Aresep será la responsable de aprobar la metodología tarifaria; pero esta última situación no se cumple en la actualidad. La Aresep está a la espera del resultado del juicio Internacional de Arreglo de Diferencias a Inversiones, que fue planteado contra el Estado de Costa Rica. En ese debate un funcionario de la Aresep explicó las razones por las que se han denegado los ajustes solicitados por RITEVE SyC S.A. a partir del 2009 hasta la fecha.



*Foto: Transporte. Usuarios se movilizan utilizando el servicio del tren urbano.*

## CAPITULO II: EMPODERAMIENTO DEL USUARIO

Para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el usuario de los servicios públicos es una pieza fundamental dentro de su accionar, claramente establecidos en la Ley que dio origen a su creación, de tal manera que para ARESEP resulta obligatorio armonizar los intereses de éstos con prestadores de servicios públicos regulados.

Es por ello que la Institución se ha preocupado de forma especial por promover de manera efectiva la participación ciudadana, fundamentalmente a través de la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU). Se involucra a los usuarios en los procesos tarifarios y en las decisiones administrativas por medio de las audiencias y consultas públicas y en actividades de participación ciudadana.



Es innegable que existen ciertos grados de insatisfacción por las condiciones de prestación de algunos servicios, en temas tarifarios, cobro, maltrato o situaciones propias de la prestación; en razón de ello este asunto ha sido una preocupación prioritaria en su accionar procurando en todo lo posible agilizar los mecanismos de revisión, seguimiento y atención de las quejas y denuncias, actividades que fueron clave en el 2014.

Con el fin de corregir deficiencias y anomalías para mejorar o restablecer las condiciones de los servicios públicos; cada vez que se atiende una denuncia por mala prestación, se activan mecanismos de alerta que generan acciones sobre los prestadores. Y que redundan en beneficio de todas las partes.

El acercamiento con los usuarios permite escuchar sus necesidades, por ello esa tarea se asumió como prioritaria porque además ha favorecido la coordinación de esfuerzos para promover cambios en la prestación de los servicios, con un énfasis claro y decidido a mejorar su calidad.

## A. Mayor apertura al usuario

Para trabajar en este sentido se establecieron dos áreas: una que se encarga de informar y educar a los usuarios en relación con los derechos y deberes y otra de Consejería al Usuario, que asesora técnicamente en los procesos de fijación tarifaria y demás temas sometidos a audiencia pública.

Con el fin de lograr esa cercanía que se mencionaba con el usuario, se atienden y aclaran consultas relacionadas con la prestación de los servicios por medio de la plataforma de servicios, la dirección electrónica: [usuario@aresep.go.cr](mailto:usuario@aresep.go.cr), el centro de atención de llamadas con el número gratuito 8000-273737.

A través de las vías mencionadas, en el 2014 se recibieron un total de 10 254 trámites por ambos medios; 7872 llamadas (77%) y 2382 correos electrónicos (23%). La mayoría de esos trámites el 37% (3814 trámites) correspondían al servicio de transportes, seguido por electricidad y acueductos y alcantarillados con 17,5% del total (cada uno de los servicios con 1817 trámites cada uno). El servicio de hidrocarburos generó el 10% de las gestiones, es decir 987 casos. (Anexo: Gráficos 2 y 3).

## Campañas de divulgación

Para ARESEP el tema de la educación del usuario es de vital importancia, de manera tal que éste cuente con información relevante sobre temas fundamentales como: ajustes tarifarios en electricidad y agua, transporte público, uso adecuado de los cilindros de gas etc. Es por ello, que en este período los esfuerzos realizados fueron para brindar consejos al comprar el cilindro de gas; también se confeccionaron siete videos en animación digital, sobre pago electrónico, ventajas en el uso del bus y taxi, informar sobre la aplicación para verificar las tarifas de autobús y sensibilizar a la ciudadanía sobre los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad en el transporte público. Además se elaboró un video para divulgar los derechos de los usuarios en los servicios de acueducto y alcantarillado, por medio del nuevo reglamento de calidad.

Los usuarios fueron informados de algunos de sus derechos a través de campañas de divulgación, que incluyeron medios como: radio, televisión, cine y sitio Web de la ARESEP.

### **Audiencias y Consultas Públicas**

Ante los múltiples asuntos relacionados con la regulación en la prestación de los servicios públicos, las Audiencias y Consultas Públicas se convierten en valiosos espacios de participación ciudadana que permiten interponer oposiciones o coadyuvancias sobre los temas en discusión. Con el afán de lograr mayor acercamiento y participación de los usuarios y prestadores de servicios, las audiencias se realizan principalmente en las comunidades donde se brinda el servicio público, para facilitar la presencia de todos. Además se efectúan en horarios no laborales. Se da la facilidad de presentar consultas o posiciones de cualquier interesado por escrito, las que están sujetas a un plazo.

A lo largo del 2014 se realizaron 513 audiencias públicas, un 41% más que en 2013, mientras que el número de posiciones admitidas también creció en un 113%, se recibieron 1742 acciones. Cabe destacar que el 98% de las posiciones presentadas fueron aceptadas al cumplir los requisitos de admisibilidad en tiempo y forma.

Para lograr el cometido de llegar más cerca de usuarios y prestatarios, el 92% de las audiencias efectuadas durante el 2014, se realizaron fuera de las instalaciones de ARESEP. (Anexo: Cuadro 9).

Siempre con el claro objetivo de dar mayores posibilidades de participación a todos los usuarios en el territorio nacional; desde el 2008 se realizan las audiencias por videoconferencia. Se aprovechan de esa forma las facilidades tecnológicas y las videoconferencias se realizan en servicios cuyo impacto tenga interés nacional como fijaciones de autobuses, electricidad, agua o metodologías. Se enlazan de forma

simultánea 9 regiones del país: Liberia, San Carlos, Pérez Zeledón, Puntarenas, Cartago, Heredia, Limón y en Bribri de manera presencial. Cada videoconferencia equivale a realizar 9 audiencias públicas.

Un total de 24 consultas públicas se realizaron durante el 2014, dos más que el año anterior. La mayor participación en este tipo de modalidad, fue en el tema de hidrocarburos; hubo eventos todos los meses. (Anexo: Cuadros 10, 11, 12, 13, 14 y Gráfico 4).

### **Criterio oportuno en una audiencia:**

Una activa participación tuvo el Consejero del Usuario para que se incluyera la exigencia a las empresas prestatarias de estar al día con las obligaciones laborales y hacendarias cuando éstas reciben algún ajuste en las fijaciones extraordinarias de autobús. Con acciones con éstas se fortalece una Costa Rica más justa con ciudadanos más conscientes de sus derechos y obligaciones. La mora en el pago de esas cargas sociales, pasó del 45% al 96% en un semestre.



*Foto: Ferias. Aresep.*



*Foto: Audiencia pública en Llano Grande de Cartago.*

## **B. El poder fiscalizador en manos de los usuarios**

La sociedad costarricense es cada día más exigente con las instituciones públicas, por tanto se incrementan los cuestionamientos sobre la calidad de los servicios públicos y su mejor regulación. Esto obliga a la ARESEP a buscar los mejores marcos regulatorios, con claridad en las reglas y obligaciones de los operadores, lo que a su vez posiciona a los usuarios como prioridad en los procesos de regulación.

Un usuario fuerte, vigilante y proactivo exigirá mayores niveles de calidad en la prestación de los servicios. En ARESEP estamos muy comprometidos en fomentar en las personas el conocimiento sobre sus derechos y las condiciones en que deben recibirlos.

En busca de nuevos nichos de empoderamiento a los consumidores de los servicios públicos desde finales del 2014, la DGAU trabaja en una estrategia de comunicación que promueve la fortaleza de los usuarios, lo cual conlleva una ejecución de acciones y actividades concretas que permiten disponer de la información suficiente para una adecuada vigilancia de los servicios.

Como instrumento complementario para velar por la calidad de los servicios, está la posibilidad de que se presenten denuncias calificadas ante los prestadores en caso de anomalías o deficiencias,

lo que refuerza y complementa de manera valioso la capacidad ciudadana de ejercer vigilancia y control además obligar a los prestadores a mejorar los servicios brindados.

El empoderamiento ciudadano se ha fortalecido a través de talleres de capacitación a líderes comunales. Se contó con el apoyo de estudiantes de la Universidad de Costa Rica.

El esfuerzo de capacitación fue más allá de líderes comunales y se llegó hasta comunidades completas y a 146 miembros de Juntas Directivas de las Asadas. Entre otros muchos temas de interés se informó sobre las funciones y competencias de ARESEP. Siempre con miras en la eficiencia y un mejor y mayor servicio, a todas las personas cuyas actividades están relacionadas con las Asadas se les capacitó sobre aspectos técnicos.

### ***Atención a grupos vulnerables: adultos mayores y personas con discapacidad***

Los adultos mayores y personas con discapacidad son prioridad para ARESEP, son esos sectores a los que ARESEP pone especial atención, sin dejar de lado claro está otros grupos. Con frecuencia la principal queja que se recibe es en el sector transportes, por discriminación y maltrato.

ARESEP ha dado una atención inmediata y oportuna a estos casos, algunos incluso se han

presentado a través de los medios de comunicación con el fin de crear conciencia en la Sociedad Costarricense sobre las necesidades especiales que presentan estas poblaciones, todo con el objetivo de lograr una sociedad más solidaria, tolerante y justa.

El “Caso de Don Gabino”, adulto mayor que se moviliza en silla de ruedas tuvo resonancia en los medios de divulgación informativa, porque le negaban el servicio de autobús.

La Dirección General de Atención al Usuario, de forma oportuna, contactó a Don Gabino y al prestador para lograr una conciliación. Como resultado de esas gestiones, Don Gabino obtuvo una disculpa de la empresa, pero además dieron instrucciones precisas a los choferes para que brindaran un mejor trato al ciudadano y a otros más en condiciones similares. Se aprovechó el incidente para impartir una charla de sensibilidad a los choferes, y se dio acceso directo al afectado con la empresa ante cualquier inconformidad.

Don Gabino evidenció una realidad que lamentablemente sufren día con día muchos costarricenses con capacidades disminuidas y que requieren servicios sin barreras físicas ni fijaciones mentales.

#### **Trabajo en las comunidades para explicar derechos de los usuarios:**

Siempre con la firme idea de reafirmar diferentes actividades que aumenten el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos, durante el 2014 se desarrollaron varias acciones enfocadas a la formación, protección y asesoramiento de los ciudadanos y organizaciones. Ese es precisamente el propósito de la Consejería del Usuario; brindar asesoramiento en temas regulatorios a través de capacitaciones técnicas; que transfieran conocimiento a los que participen en los procesos de fijación de tarifas y presenten posiciones fundamentadas, con suficiente valor agregado que puedan impactarlas.

En toda Costa Rica se asesoró técnicamente a 40 comunidades:

- **Cartago:** 11 asesorías en: Los Ángeles, Concepción de la Unión, San Francisco, Naranjo de la Unión, Turrialba, Cachí, Tuis, Río Macho, Tucurrique.



*Foto: Transporte. Don Gabino hace uso de la rampa en el servicio de bus.*

- **San José:** 10 asesorías en: San Francisco de Dos Ríos, San Antonio, Puriscal, Turrujal, Tirrases, La Palma, San Isidro de Pérez Zeledón, Santa Marta, Puriscal y Zapatón Puriscal.
- **Puntarenas:** 7 asesorías en: Barranca, Naranjito de Quepos, Buenos Aires, Quepos, Parrita, Puntarenas y Dominical.
- **Alajuela:** 6 asesorías en: Orotina, San Ramón, Los Chiles, Guatuso, Cutris.
- **Guanacaste:** 4 asesorías en: Marbella, Liberia, Sardinal.
- **Limón:** Guácimo.

Fue significativo durante el 2014 el crecimiento en las Consejerías Técnicas con respecto al año anterior, al pasar de 13 a 40 visitas, lo que significó un incremento del 308%.

### **Experiencias de éxito: Caso de Tilarán**

Al ser servicios de uso intensivo, los transportes de autobús y taxi son en los que presentan más cantidad de reclamos de los usuarios.

Prestos a escuchar las quejas de los ciudadanos, merece destacarse la denuncia hecha ante ARESEP sobre el cobro de tarifas no autorizadas en el servicio de taxis en el cantón de Tilarán, Guanacaste.

Los vecinos hicieron llegar sus quejas, las que ARESEP verificó en la propia comunidad y desplazó hasta Guanacaste a varios funcionarios que realizaran la labor de divulgación de derechos.

La visita se aprovechó al máximo, se realizaron reuniones informales con los taxistas locales a quienes se expuso la situación y se les recordó los alcances y consecuencias que se derivan del incumplimiento de la Ley.

Por medio de volantes se comunicó a los vecinos de Tilarán, sobre sus derechos. Se les



Foto: Visita a Tilarán Guanacaste.

informó sobre las tarifas vigentes y el mecanismo para interponer denuncias. Se logró una amplia difusión en escuelas, clínicas, paradas de autobuses, casas de habitación, Municipalidad, parque público, comercios y otros.

Resulta muy satisfactorio consignar que un mes después de la visita realizada se verificó la corrección del incumplimiento denunciado.

### **Denuncias y quejas**

El empoderamiento de los ciudadanos se logra de manera paulatina, durante el 2014, se recibieron 701 gestiones por inconformidades en la prestación de los servicios públicos regulados por ARESEP. Cerca del 40% (272 quejas) se tramitaron con expediente administrativo y el 61% (429 quejas) obtuvo acuerdos entre el prestador y el usuario, acción ésta última con la que se ahorró bastante tiempo y recursos.

En lo que a prestación de servicios se refiere, fue acueductos y alcantarillados el que recibió el mayor número de quejas, un 35% del total. De ésta 173 correspondiente al AyA.

Mientras tanto en el servicio de transporte llegaron 233 quejas, 33% del total, de las cuales el 85% es decir 199 reclamos, correspondieron a la modalidad de autobuses. En el servicio eléctrico se abarcaron el 21% (para un total de 150 quejas); de éstas 47 correspondieron al ICE y 43 a la CNFL.

El 70% de las denuncias en hidrocarburos estuvieron relacionadas con las estaciones de servicio (Anexo: Gráfico 5).

Los motivos que citaron los ciudadanos para sus quejas, fueron entre otras: alto consumo, cobros retroactivos, problemas con la factura o recibo y cobros de tarifas diferentes a las autorizadas.

En un afán de mejorar la calidad de los servicios recibidos el 26% de las quejas recibidas fue precisamente en ese ámbito, abarcando problemas como interrupciones del servicio, incumplimiento de las condiciones y trato al inadecuado usuario.

Para agilizar y dar oportuna solución, del total de 429 quejas que se tramitaron; el 86% de éstas (369 quejas) se atendieron mediante una gestión previa con el usuario y el prestador, procesos que finalizaron en diciembre del 2014.

Por otra parte 272 quejas con expediente administrativo del 2014 se acumularon con 363 que venían de años anteriores. En el 2014 se tramitaron 634 quejas con expediente administrativo, de las cuales 357, un 56% se lograron finalizar. (Anexo: Gráfico 6).

**32 millones de colones en multas, pagaron empresas que incumplieron servicio público:**

La Autoridad Reguladora fue contundente con ocho empresas por distintas afectaciones a los usuarios, en el 2014. La Ley 7593, da la potestad de imponer multas si se cobran tarifas no autorizadas, mantenimiento inadecuado de los equipos, prestación no autorizada, incumplimientos en las obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, riesgos del trabajo y normas y principios de calidad.

Se trató de varias denuncias de usuarios que la ARESEP resolvió de manera oportuna, entre éstas hubo una por llenado y uso indebido de cilindros de gas. La ARESEP sancionó a la empresa Gas Tomza con una multa de ₡4.540.000,00.

no autorizadas. La multa fue por ₡5.086.000,00. Por otra parte, Tralapa fue multada con ₡7.394.000,00 por competencia desleal y ruinoso, así, como por la prestación irregular del servicio.

En otro orden, la empresa Autotransportes Cepul fue sancionada con ₡1.997.000,00 por cobro de tarifas diferentes a las autorizadas. Esta empresa brinda el servicio en San Vito de Coto Brus. La Empresa Musoc también recibió una sanción de ₡5.409.000,00 por aplicar un aumento de tarifa, antes que éste entrara en vigencia. Por haber cobrado tarifas distintas a las autorizadas durante la Romería del 2013, el Incofer también recibió una multa de ₡3.794.000,00.

Al incumplir normas técnicas vigentes, algunas estaciones de combustible también fueron multadas. El Servicio Acon Siquirres y Shell Alameda recibieron una sanción de ₡1.897.000,00 respectivamente.

**Reglamento de trato humano en el transporte público de autobús:**

Se realizó un esfuerzo articulado entre la DAU y la IT para desarrollar un reglamento de trato humano

en el transporte público de autobús, se busca que las empresas prestatarias cumplan con una serie de condiciones que mejoren de atención al cliente.

La nueva disposición se basa precisamente en la insatisfacción manifiesta por los usuarios de los buses a través de diferentes vías sobre el trato descortés que muchas veces reciben. La atención respetuosa,

cordial y profesional, pueden hacer que el viaje en autobús sea una experiencia agradable y que más viajeros utilicen el transporte público en lugar del privado.

**Cuadro 2.1.**

Monto Multa	Prestatario	Estatus
₡4.540.000,00	Gas Tomza	Pagada
₡5.086.000,00	Transporte Alfaro	Pagada
₡7.394.000,00	Tralapa	El regulado recurrió la resolución.
₡1.997.000,00	Auto Transportes Cepul	El regulado presentó recursos de revocatoria con apelación.
₡5.409.000,00	Musoc	Presentó recurso de revocatoria y apelación
₡3.794.000,00	Incofer	Pagada
₡1.897.000,00	Estación de Servicio Acon Siquirres	Trasladada a Cobro Judicial
₡1.897.000,00	Estación de Servicio Shell Alameda	Pagada

En transporte de autobús fueron sancionadas dos empresas que operan en Guanacaste. Una fue, la empresa Transportes Alfaro que fue penalizada por la prestación de transporte público y cobro de tarifa

Se hace énfasis al reconocimiento de la dignidad humana, y por tanto se lleva a tomar conciencia, que en el autobús viajan personas que poseen emociones y en algunos casos, tienen necesidades especiales que deben solventarse con adaptaciones que garanticen la accesibilidad.

Este reglamento sería de atacamiento obligatorio para las empresas, con el fin de que presten el servicio de manera óptima. De igual forma se contemplan disposiciones para los usuarios y operadores, se tiene muy claro que hay responsabilidades compartidas.

De inclusión obligatorio son temas como: trato humano, tolerancia, accesibilidad, servicio al cliente, derechos y obligaciones de usuarios y prestadores del servicio, disponibilidad de información del servicio, y protocolos de servicio al cliente, conducción de los choferes, capacitación, requisitos para supresión de barreras en el autobús, y formalización legal del servicio.

Se pretende así, dar solución a los problemas de negación del servicio, retención de cédulas a ciudadanos de la tercera edad, maltratos, agresiones, conducción inadecuada y otros. El reglamento sería implementado en 2015.

## C. Tecnología al alcance de todos

### Calculadora tarifaria:

Ante la necesidad de los abonados de verificar el costo de sus facturas, la IA en coordinación con AyA desarrollaron un software electrónico para verificar el cobro correcto en los recibos. Se pueden realizar consultas rápidas de la información de las tarifas vigentes, según el operador y el consumo de cada abonado en cada servicio (acueducto, alcantarillado, hidrante). Este servicio inició en enero de 2014 y a la fecha se ha tenido una reacción y participación muy positiva de parte de los usuarios.

### App Estaciones CR:

Se facilita información a los usuarios sobre los resultados de los estudios de calidad efectuados a cada una de las Estaciones de Servicio en el país. Se asigna un color a cada estación según la cantidad

de inconsistencias que haya registrado: rojo más de una; amarillo, con una; y verde, sin ninguna. De esta forma se contribuye a que los usuarios tomen una decisión fundamentada para visitar la gasolinera de su preferencia, acción que forma parte de las obligaciones de información y transparencia que la ARESEP tiene para con la ciudadanía. También se permite a través de la aplicación orientar a los usuarios hacia las cinco estaciones más cercanas del punto en que están ubicados, y pueden además calificar el servicio que se le brindó.

### App Mi Ruta:

Para procurar brindar a los usuarios mayores facilidades para informarse y comunicarse con ARESEP, se desarrolló la aplicación para teléfonos móviles inteligentes, MI RUTA. Los usuarios del transporte de autobús pueden consultar por ese medio la tarifa de las diferentes rutas y en caso que determine que el monto es diferente al autorizado, se remite por esa misma vía su denuncia a la Autoridad Reguladora.

A través de MI RUTA en el 2014, se recibieron 343 denuncias por supuesto cobro de tarifas diferentes a la autorizada, para las cuales en el 87% de los casos se realizó una gestión previa con el prestador y el usuario, gracias a esa rápida acción, la denuncia se resolvió en esa etapa. El 13% restante sigue pendiente de pruebas para resolver. (Anexo: Gráfico 6).



Foto: Apps Mi Ruta y Estaciones CR de ARESEP.

# CAPITULO III: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

## A. Junta Directiva: Hacia una regulación de avanzada.

Con la clara y firme responsabilidad de lograr acuerdos que den fortaleza y transparencia en las diferentes acciones regulatorias, durante el 2014 la Junta Directiva realizó 72 sesiones, de éstas 49 ordinarias y 23 extraordinarias.

Entre los múltiples temas presentados, se analizaron 31 metodologías de los diferentes sectores regulados y se discutieron tres reglamentos técnicos.

Todas estas acciones dieron mayor impulso a la producción de energías alternativas, al incentivar la generación con fuentes que no contaminen el ambiente y que asuman parte de la creciente demanda que se presenta en el servicio. Al hacer análisis responsables de las solicitudes de concesiones se analizaron 23 a lo largo del año, de las cuales se rechazaron 7 porque no cumplían con los requisitos que la ley exige.

En todos los sectores regulados se resolvieron 127 recursos. También se analizaron gran diversidad de acciones administrativas y reglamentarias.

En la tabla de al lado el detalle de los acuerdos dictados por la Junta Directiva durante el 2014.

### **Consolidación de Competencias dan paso a una ARESEP más robusta.**

Este dictamen se emitió a raíz de una consulta presentada ante la PGR por el CTP. En dicha consulta el CTP expuso que la ARESEP debe consultarle a dicho Consejo, de forma previa a la realización de la audiencia pública, sobre la implementación de modelos tarifarios en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús

La ARESEP sostuvo que, de conformidad con la Ley N° 7593, tiene competencias exclusivas y excluyentes para realizar fijaciones tarifarias, lo cual incluye la elaboración de metodologías o modelos tarifarios, al mismo tiempo que, el artículo 6 inciso 16 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) dispone de manera expresa que será la Junta Directiva de la ARESEP la encargada de emitir dichas metodologías o modelos tarifarios.

<b>ASUNTOS REGULATORIOS</b>
Metodologías
<i>Enviadas a audiencia pública</i>
<i>Aprobadas</i>
Reglamentos Técnicos
Concesiones
Otros
<b>ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>
POI/Estados Financieros/Informes
Modificaciones Presupuestarias
Recursos Humanos
Tecnologías de Información
Salarios
Edificio
Reglamentos Administrativos
Junta Directiva
Otros
<b>ASUNTOS FISCALIZACIÓN Y CONTROL</b>
Auditoría Interna
Contraloría General de la República
Asamblea Legislativa
<b>ASUNTOS DE SUTEL</b>
Planes operativos //Presupuestarios
Otros
<b>RECURSOS ELEVADOS</b>
Sector Agua
Sector Transporte
Sector Energía
SUTEL
Otros
<b>OTROS</b>
Audiencias concedidas
Informes conocidos
Instituciones Públicas
Otros
<b>ASUNTOS PROCESALES</b>
Aprobación de agendas, actas, asuntos informativos
<b>TOTAL</b>

	<b>2014</b>
<b>IOS</b>	<b>98</b>
	31
	24
	7
	3
	23
	41
<b>IVOS</b>	<b>114</b>
	16
	13
	16
	4
	8
	14
	23
	6
	14
<b>CONTROL</b>	<b>30</b>
	15
	14
	1
	<b>25</b>
	9
	16
<b>S</b>	<b>127</b>
	4
	42
	73
	2
	6
	<b>37</b>
	8
	17
	0
	12
<b>ES</b>	<b>206</b>
postpuestos e	206
	<b>637</b>



La ARESEP argumentó que no existe sustento legal para cumplir con la supuesta obligación de consulta previa que acusaba el CTP, pero como cualquier otro interesado puede participar en la audiencia pública que se realice, y expone lo que considere pertinente.

La PGR emitió el dictamen C-416-2014, 24 de noviembre de 2014, acogió la posición de la ARESEP y concluyó:

“a) El servicio de transporte remunerado de personas en sus distintas modalidades, salvo el aéreo, es un servicio público.

b) La potestad tarifaria del servicio de transporte remunerado de personas, en sus diversas modalidades, excepto el aéreo, corresponde a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

c) La definición de metodologías o modelos tarifarios se encuentra comprendida dentro de la competencia exclusiva y excluyente de la ARESEP de fijar tarifas, sin que se encuentre obligada a coordinar con otras entidades u órganos. No obstante, en el caso de los modelos tarifarios que se pretendan implementar en materia de transporte público, las autoridades del Consejo de Transporte Público, si a bien lo tienen, pueden hacer llegar a la ARESEP los estudios y observaciones que estimen pertinentes e, incluso, participar en la audiencia pública que, para tal efecto, debe realizar la Autoridad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de su Ley de creación.”

Con dicho dictamen se reiteraron las competencias exclusivas y excluyentes de la ARESEP, para fijar las tarifas de los servicios públicos y para elaborar los modelos y metodologías que considere necesarias.

#### **Asuntos jurídicos relevantes**

En este recuento de decisiones judiciales se validan los criterios del ente regulador, para exigir información, interponer sanciones o emitir su potestad fiscalizadora en los servicios regulados.

**Voto 2014-000631 de las 09:05 hrs del 17 de enero de 2014 de la Sala Constitucional.** Se declaró sin lugar el recurso de amparo planteado por Maritza Hernández Castañeda, de la Asociación Cámara Nacional de

Transportistas y otros, contra el procedimiento para la aprobación del Modelo para Fijación ordinaria de Tarifas en el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús. La Sala Constitucional estimó que los reclamos son un asunto de legalidad ordinaria que escapa de ámbito de competencias de ese Tribunal.

En la misma línea debe citarse la resolución 2014-000588 de las 09:05 hrs del 17 de enero de 2014, que declaró sin lugar, el recurso de amparo planteado por José Antonio Rojas Hernández en representación de la Asociación Pro defensa de los Usuarios de los Servicios Públicos.

**Varias resoluciones del Tribunal Contencioso Administrativo** (expedientes 14-001811-1027-CA de CONATRA y 14-001925-1027-CA de MEPE respectivamente), rechazan las medidas cautelares planteadas para suspender la audiencia convocada para conocer el Modelo ordinario de tarifas de transporte remunerado de personas modalidad autobús, y el procedimiento administrativo seguido al efecto, pues se reclamaba en ambas, que en el expediente administrativo OT-355-2013 debía incorporarse la herramienta electrónica de cálculo tipo Excel y esto causaba daños a los accionantes al no poder realizarse simulaciones de la aplicación del modelo.

El Tribunal rechazó ambas medidas cautelares al no constatarse ningún perjuicio o lesión a las empresas. El Tribunal apoyó la posición de la ARESEP y ratificó que la Audiencia Pública es precisamente el escenario para hacer valer cualquier disconformidad con el modelo.

El Tribunal que “concuera (...) con las manifestaciones de la accionada (ARESEP) en el sentido de que en efecto en el expediente OT-355-2013 lo que se busca es la aprobación de un modelo tarifario nuevo y no un proceso de fijación tarifaria lo cual son dos cosas totalmente distintas una de la otra, y en donde en el caso del segundo si se hace necesario contar con una herramienta electrónica.”

**Resolución N° 119-2014 de las 14:00 del 21 de mayo de 2014. Exp. 14-2074-1027-CA**, promovido por la Asociación Pro Defensa de los Usuarios de los Servicios Públicos. En esta resolución se rechazó una solicitud de medida cautelar interpuesta contra el CTP y la ARESEP, donde se solicitaba que no se pusieran en operación dos nuevas rutas intersectoriales. La medida fue rechazada al no poder comprobar o demostrar los argumentos. Estimó el juzgador que para la adopción de las medidas solicitadas, era necesario un análisis amplio del tema de fondo y la realización de estudios y análisis técnicos que no son propios de una medida cautelar.

Resolución N° 1066-2014 de las 15:00 del 26 de mayo de 2014, del Juzgado Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Expediente 05-1193-163-CA. En esta resolución se declaró sin lugar la demanda planteada por la empresa Manga Rica S.A. contra la ARESEP y el ICE por daños sufridos en su producción. En la sentencia se estimó que ARESEP actuó conforme a derecho en lo resuelto administrativamente.

**Resolución N° 35-2014, de las 10:30 minutos del 27 de mayo de 2014**, del Tribunal Contencioso Administrativo. Expediente 09-685-1027-CA. Se condenó al ICE al pago de las costas en una demanda contra ARESEP. El caso se trató de una sanción que se impuso por cobro improcedente del ICE a la empresa Radio Mensajes, establecido en el contrato para brindar el servicio 900 (sanción impuesta mientras ARESEP era el regulador de telecomunicaciones).

**Resolución N° 127-2014-VI, de las 13:45 hrs del 14 de agosto de 2014**, del Tribunal Contencioso Administrativo. Sección VI. Exp. 12-006444-1027-CA. Se declaró sin lugar la demanda interpuesta por Hidroeléctrica Caño Grande contra la ARESEP, en la que alegaba que el ente regulador limitaba su concesión al obligarla vender únicamente al ICE. El Tribunal validó lo actuado por ARESEP al no encontrar ninguna violación a la libertad comercial de la empresa.

**Resolución 001307-F-S1-2014, de las 14:00 del 9 de octubre de 2014**. Expediente 11-1347-1027-CA. Declaró sin lugar el recurso de casación planteado por el Sindicato de Trabajadores de Japdeva presentado en el caso de la Terminal de Contenedores de Moín y confirmó que dicho proceso de concesión se dio conforme a derecho.

**Resolución N° 3068-2014 de las 15:00 horas del 19 de noviembre de 2014**, dictada por el Tribunal Contencioso Administrativo, dentro del expediente judicial 14-008271-1027-CA, correspondiente a la medida cautelar solicitada por la ASOCIACIÓN CAMARA AUTOBUSEROS DE HEREDIA y otros, contra la ARESEP. La parte accionante solicitaba que “se ordene a la ARESEP no excluir de la fijación de tarifa extraordinaria a ninguna empresa que sí esté cumpliendo con el requisito contenido en la metodología vigente, cual es, contar con título habilitante vigente para prestar el servicio. No se podrá excluir de la fijación por modelo extraordinario a quienes aparezcan con alguna morosidad con las autoridades tributarias o cargas sociales”. Acorde a los intereses del ente regulador, el Tribunal rechazó la solicitud, al considerar que no se deben otorgar ajustes tarifarios a aquellos prestadores que presenten morosidad con el Estado en sentido amplio, tanto en sus obligaciones tributarias, con la seguridad social y con el canon de regulación.



## B. Profesionales del más alto nivel

Interesados en mantener el nivel competitivo de los funcionarios, así como el de la Institución, el Departamento de Recursos Humanos realizó varias acciones con el propósito de cumplir dos objetivos estratégicos: Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios y Consolidar las capacidades de la organización.

En primera instancia se realizó un diagnóstico en el Departamento de Recursos Humanos a fin de determinar las principales debilidades y aspectos que requieren mejoras, así destacaron importantes temas necesarios para un mejor desarrollo de la Institución, tales como: planificación del recurso humano, programa de inducción, gestión del conocimiento, evaluación del desempeño y mejoras del ambiente laboral y clima organizacional.

Precisamente para lograr el fortalecimiento requerido se contrató en Diciembre del 2014 al CICAP de la Universidad de Costa Rica, a fin de construir el procedimiento de evaluación del desempeño basado en el modelo de competencias, los aportes del enfoque de 360 grados y de factores y puntos; con una clara orientación a la evaluación por resultados, incluyendo indicadores de desempeño; tomando en consideración la heterogeneidad generacional.

Además, se inició el desarrollo de la metodología de evaluación técnica para seleccionar personal en puestos profesionales y gerenciales.

Se confeccionó una nueva estructura de Clasificación de puestos más moderna y ajustada a la dinámica institucional:



También se contrató un estudio de clima organizacional que permitió conocer y “administrar” una perspectiva multidimensional del clima, ya que se obtuvo una descripción más completa de todos aquellos aspectos del entorno laboral que influyen en el comportamiento de las personas (desempeño).

Se adquirió una herramienta para identificar los mejores perfiles de los oferentes a los puestos en concurso; así como las brechas de los actuales funcionarios para guiar la gestión del talento.

En el proceso de atracción y contratación de nuevos colaboradores, en el 2014 se tramitaron 114 puestos (51 a plazo indefinido por concurso abierto; 13 a plazo indefinido por concurso ordinario; 40 interinos y 10 contrataciones por servicios especiales).

Sin dejar de lado otras importantes tareas, durante todo el año se impartieron 931 capacitaciones a 300 funcionarios en los más diversos temas de interés; tales como 17 cursos de Regulación, 48 en Administración, 4 en Economía, y 7 en Informática. De la misma forma hubo 24 diferentes capacitaciones en Recursos Humanos, 17 en Asuntos Jurídicos y 31 en otros temas.

### Salario Global:

Existen dos regímenes salariales: salario global y salario base más componentes, los cuales se encuentran establecidos en el Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la ARESEP y su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) así como sus reformas, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°186 del 26 de setiembre de 2008.

La Procuraduría General de la República, se ha referido sobre este tipo de régimen salarial de la siguiente forma: “El sistema del salario único es una forma de remuneración que ha sido implementada en varias instituciones públicas y cuya característica principal es la ausencia de un salario base como punto de partida para el reconocimiento de otros rubros salariales. El salario, bajo este sistema, constituye una suma global, no susceptible de ser dividido en componentes.” (Dictamen: C-264-2011 del 25 de octubre de 2011).



Foto: ARESEP. Atención a usuarios.

Específicamente, los mecanismos de fijación de salarios en la ARESEP y su Órgano Desconcentrado se establecieron en la política salarial aprobada por la Junta Directiva de la ARESEP mediante Acuerdo 01-38-2013 y sus modificaciones.

### C. Tecnologías de la Información: clave para la modernización

Uno de los proyectos más importantes que lideró la Gerencia de Operaciones fue el desarrollo del Sistema de Información Administrativo Financiero (proyecto SAF), mediante el que se automatizan las funciones de Recursos Humanos y se logra acortar significativamente los tiempos de respuesta, lo que a su vez permitirá dedicar recursos a otras labores estratégicas en esa dependencia. Este sistema también procura enlazar la información de los entes regulados (ya que existen más de 3000 empresas reguladas por la ARESEP).

Además se desarrolló un sistema de gestión documental, que permite la disposición electrónica de todos los expedientes tarifarios, de metodologías y quejas, y los mismos son accesibles por medio de la Web de ARESEP.

Como se aprecia, en diferentes ámbitos se persigue un único fin, agilizar y lograr eficiencia en los servicios internos y externos de la ARESEP.

#### Avance informático:

**Sistema de Información Regulatoria y Evaluación de Calidad (SIR):** Durante el 2014 se elaboró el primer modelo del SIR, al construirse un catálogo de operadores único con el cual se registra la información de cada empresa que brinda servicio

público. Esto permite iniciar la automatización de la información que emana de los operadores, y que en adelante puedan remitir la información por medio de la Internet. Esta base de datos contiene la información del nombre de cada empresa, cédula jurídica, dirección exacta y otros datos de interés.

La ARESEP inició una revisión del sitio Web con el fin de incorporar mejoras que ayuden a la obtención más ágil y sencilla de la información. Se proponen cambios en su presentación para que la búsqueda sea más intuitiva y se adapte a las diferentes plataformas.

### D. Un edificio inteligente y acorde a las necesidades institucionales

La Junta Directiva acordó proceder a la construcción de un nuevo edificio en su propio terreno ubicado en Sabana Sur, para lo cual se iniciaron los trámites para buscar opciones financieras.

Se instruyó a la Administración para que invite a los bancos estatales a presenten su oferta económica para constituir un fideicomiso. Es precisamente a través de esa figura de fideicomiso que se asumirá la actualización de necesidades, dimensionamiento, prediseño arquitectónico y construcción del nuevo edificio, a la vez que se buscará la mejor opción del financiamiento del proyecto de construcción.

El fideicomiso es un instrumento de contratación administrativa, avalado por la Contraloría General de la República, que establece:

...”Por ello es que este Despacho ha considerado viable la aplicación de artículo 3° de la Ley de Contratación Administrativa, Ley N°7494 del 2 de mayo de 1995, como fundamento legal para la constitución de fideicomisos en aquellas situaciones muy particulares en donde la creación de un fideicomiso se justifique como instrumento para la actividad de contratación administrativa. Es decir, la transferencia de recursos a un fideicomiso es amparable en el artículo 3° de la Ley N°7494, cuando ello se constituya como un instrumento dentro de un negocio jurídico macro, donde ese fideicomiso sea una de sus partes y no el todo”.

La ARESEP renovó por tres años más el contrato, con la empresa Fondo de Inversión Inmobiliario Gibraltar, con quienes se fijó un monto inferior al de la contratación anterior, gracias a las negociaciones que se realizaron con la empresa que conllevaron, además, a la disminución en la cuota de mantenimiento. La reducción en el costo del alquiler es significativa, de alrededor de \$94.14 millones.



Foto: Transporte. Ciudadanos utilizan el transporte público.



# CAPITULO IV: LOS GRANDES RETOS DEL PAÍS EN MATERIA REGULATORIA

Costa Rica ha dado grandes e importantes pasos en materia regulatoria, al dotar al país de una normativa apropiada en términos de independencia, transparencia, financiamiento y rendición de cuentas, que además tiene la virtud de ser ágil y moderna, acorde con los requerimientos internacionales.

ARESEP es una institución autónoma con personería jurídica y patrimonio propios, goza de autonomía técnica y administrativa. Desde el punto de vista de gobierno corporativo, hay independencia de los lineamientos del Poder Ejecutivo en el cumplimiento de sus atribuciones regulatorias, atendiendo eso sí, lo indicado por los planes nacionales de desarrollo. El marco institucional regulatorio está determinado por la Asamblea Legislativa en cuanto a la definición de los servicios que ésta defina como “servicios públicos”.

La Aresep trabaja intensamente en revisar e integrar metodologías, métodos, normas y procedimientos de regulación, sea de precios o de calidad y de fiscalización, asociados a la dinámica en que se desenvuelven los mercados regulados para garantizar la calidad de los servicios públicos.

En consecuencia con el cumplimiento de esta responsabilidad, en un recuento inicial, se estimaron 52 metodologías vigentes que se estaban aplicando en materia de regulación y fijaciones tarifarias, muchas de estas no establecidas formalmente. A partir de agosto 2013, tras la modificación al reglamento interno (RIOF), se reforzó la labor de la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación con la creación de las Comisiones Ad Hoc por parte del Despacho del Regulador. Estas comisiones fueron creadas para el diseño y formulación de las metodologías tarifarias y normas regulatorias.

Aproximadamente 21 comisiones creadas a partir de esa fecha en base a funcionarios de diversas dependencias y disciplinas, ha dado fruto a 6 normas (5 en el sector eléctrico y una en el sector de aguas) y a 11 metodologías (incluyendo nuevas metodologías y mejoras a las existentes) durante el año 2014. Lo anterior constituye un hito en la historia de la Aresep.

Con el fin de mejorar la productividad institucional y cumplir más eficaz y eficientemente con el mandato de Ley, se inician y replantean las siguientes acciones:

a) Disminución de las asimetrías de información a través de la implementación del Sistema de Información Regulatoria (SIR), el cual contempla la puesta en marcha de la contabilidad regulatoria con el fin de obtener información reciente de los estados financieros de los operadores de los servicios públicos, estadísticas de ventas, consumo, demanda, calidad, interrupciones, productividad, empleados, costos por actividad, entre otras. De esta manera se logra saldar la falta de información y su dispersión. En efecto, pese a la realidad expuesta, la Aresep debe establecer mecanismos que le permitan



*Foto: Funcionarios de ARESEP reciben capacitación.*

obtener información de forma oportuna y de calidad, lo que implica convertirse en un regulador más robusto y riguroso. Los mecanismos que aplique le permiten alcanzar mayor precisión y transparencia en los datos requeridos para lograr una mejor regulación tarifaria.

En particular, con la contabilidad regulatoria como mecanismo para organizar a las empresas y así conocer en detalle los costos asociados con procesos determinados. Una vez que se cuente con información comparable y verificable, el regulador puede elaborar indicadores de eficiencia, cuantificar los servicios y medir la labor de las empresas, de manera más eficiente.

b) Otro reto es mejorar la eficiencia y la productividad de las empresas. Debe haber un esfuerzo conjunto para buscar mejorar la eficiencia en todos aquellos factores cuyo costo se traslada a las tarifas que pagan los usuarios. Las acciones de revisión se deberían realizar en todos los sectores y servicios públicos para reducir gastos. Esta labor de fiscalización inicia por su formulación en las metodologías tarifarias y su ejecución por parte de las Intendencias.

c) Otra preocupación institucional consiste en mejorar la participación del usuario creando mayores y nuevos espacios en los cuales puedan plantear sus demandas de atención en los servicios públicos. Esto ha llevado a Aresep a establecer mecanismos que permitan proveer de mayores recursos tecnológicos, humanos y financieros a la Dirección de Atención al Usuario.

Adicionalmente, es importante reforzar las acciones para que los usuarios tengan mayores facilidades y acceso más rápido y oportuno para hacer llegar sus reclamos contra los prestadores de los servicios públicos.

Las diversas aplicaciones App (como las recientes en transportes y energía y el calculo en el servicio de agua) o de sitios web de redes sociales requieren aún de una mayor divulgación y uso entre la población.

La ARESEP propuso ante la Asamblea Legislativa algunas modificaciones a la Ley tendientes a la agilización del debido proceso” en la atención de quejas y denuncias. Adicionalmente, el fortalecimiento del servicio de atención al usuario a través de fax, de correo electrónico y el convenio que se tiene con Correos de Costa Rica, de manera que cualquier persona, si tiene que presentar una denuncia, simplemente va a la oficina de correos de su localidad, y utiliza los formularios del caso, puede presentar las quejas y denuncias.

d) Es claro el requerimiento que tiene el país de contar con mejores programas de control y verificación de la calidad en los sectores de hidrocarburos, aguas, así como fortalecer las inspecciones en el área de transporte, labor que ejecutan las Intendencias de Regulación.

e) En atención a sus funciones primordiales, la Aresep continúa en el proceso de mejora y formulación de metodologías tarifarias y de normas de regulación mediante mejores diagnósticos del mercado, considerando la organización industrial y corporativa de los segmentos regulados. El cambio regulatorio se promueve en atención a los horizontes del estado del arte en materia de regulación internacional y sus posibles aplicaciones al ámbito nacional. Esta revisión periódica de los instrumentos de regulación es un soporte que el Centro de Desarrollo de la Regulación brinda a la institución como un todo.

f) La Dirección de Recursos Humanos, está en el proceso de implementación del programa de mejora del clima organizacional y de gestión del conocimiento y talento humano. Es claro que la productividad y calidad son emblemas del quehacer cotidiano a los cuales le apuesta de manera importante la Institución.

g) En línea con el Plan Nacional de Desarrollo la Institución busca fortalecer las sinergias y cooperación interinstitucional con los homólogos con los cuales se tienen competencia compartidas, tales como Aviación Civil, el Consejo de Transporte Público, el Ministerio de Ambiente y Energía; así como hacer alianzas con Gobierno Digital, Ministerio de Hacienda,



Foto: Actividad de capacitación de funcionarios de ARESEP.

Caja Costarricense del Seguro Social y otra serie de instituciones que son soporte para que el prestador de los servicios públicos opere en un ambiente formal.

### **Retos a superar en los sectores regulados:**

#### **Agua y Alcantarillado, Riego y Avenamiento**

a) Importancia de reconocer que la protección, conservación y uso racional del recurso hídrico es la primera etapa del proceso integral de producción y distribución del agua, por lo que se requieren acciones en ese sentido.

b) Necesidad de mejorar la coordinación entre las entidades que tienen competencias en la administración del agua, con el fin de aumentar la eficiencia global y fortalecer la rectoría del sector.

c) Replanteamiento del modelo tarifario, al pasar de tasa de retorno a uno de flujo de efectivo, con el fin de que se disponga del uso racional de los recursos para operación, inversión y financiamiento. Lo anterior con el fin de mantener la cobertura, la calidad del agua, incrementar sustancialmente el tratamiento de aguas residuales, fortalecer los procesos de control de calidad de los servicios y mejorar la productividad de los operadores a través de la minimización del agua no contabilizada.

d) El nuevo modelo tarifario en el sector permitirá inducir al regulado a mejorar la capacidad de ejecución de inversiones, la cobertura de alcantarillado, el reemplazo de activos de vida técnica vencida y mejorar las fuentes de agua, a través de la ejecución de un nuevo modelo de recurso hídrico.

#### **Energía**

Uno de los principales retos en el sector eléctrico es el aumento de la productividad, para que las mejoras se traduzcan en economías de escala y de ámbito que permitan tener tarifas de costo marginal eficiente.

En respeto al ordenamiento jurídico, la Aresep insta al Poder Ejecutivo y Legislativo a que se realicen las reformas necesarias con el fin de aumentar las fuentes de energía, analizando los efectos en la red y los costos, para evitar una sobreinversión y altos costos fijos.

En el caso de la generación distribuida se requiere mantener el sistema operando adecuadamente para dar soporte a esta generación con energía variable.

Aresep ha planteado y ha sido obra ejecutada por los operadores, el aprovechamiento de las ofertas del Mercado Eléctrico Regional, en el cual es posible importar electricidad en condiciones de precios más favorables en algunas horas y exportar los excedentes. Adicionalmente, Aresep impulsa que existan plazos y tasas de interés adecuadas para el financiamiento de los proyectos eléctricos, con el fin de no distorsionar la equidad intergeneracional en el pago de las tarifas que financian dichos proyectos.

En relación con los combustibles, se continuará con el programa de control de la calidad en las estaciones de servicio y en los planteles de RECOPE; en biocombustibles, la Aresep acatará lo que el Poder Ejecutivo disponga en esta materia como política energética.

En el tema de gas licuado, continúa la fiscalización para establecer y verificar las obligaciones de las envasadoras, con el fin de mejorar la calidad y la seguridad del producto regulado. Adicionalmente, se realizará una campaña educativa para que los usuarios y los expendedores de gas conozcan cuáles son las normas que todos deben respetar.

### Transporte

Uno de los mayores retos en este campo, es cambiar el modelo ordinario de regulación del transporte remunerado de personas en su modalidad de autobús, el cual no ha tenido las variantes indispensables y necesarias desde hace 20 años, cuando fue emitido por el MOPT.

La implementación del sistema electrónico de conteo de pasajeros permitirá una estimación real de la demanda de pasajeros en las rutas y fraccionamientos. La valoración de las

unidades de buses usaría la información que proviene del Ministerio de Hacienda.

Con las nuevas concesiones de autobuses para los próximos 7 años, Aresep insta al CTP a que la calidad del servicio en su totalidad, esté en función de una flota óptima y de una demanda exacta, con el fin de que se reflejen los verdaderos costos del servicio en el modelo tarifario.

En cuanto al diseño de las rutas, se insta a mejorar su diseño óptimo. En este momento el sistema es desorganizado, lo cual unido a la contaminación asociada, provoca costos de operación altos, embotellamientos y mayores tiempos de recorrido. Lo anterior, genera menor calidad, deterioro de las unidades y mayores costos por combustible y operación, elementos que son ejes fundamentales en las tarifas.



Foto: Transporte. Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.



*Foto: Reunión con operadores de bus en ARESEP.*

En el 2015 la Aresep impulsa proyectos tendientes a mejorar la continuidad del servicio: i) reformulación del modelo tarifario de taxis; ii) mejoras en el modelo tarifario de puertos y servicios relacionados, y iii) mejoras en el modelo tarifario de aeropuertos. Estos proyectos son consecuentes con los cambios propuestos por la Institución al país para lograr el desarrollo de un Regulador con mejores y más efectivas herramientas,

Es incuestionable la enorme responsabilidad que le compete a la Institución en términos de control de la calidad de los servicios públicos, ya se han desarrollado las primeras acciones en esa dirección, con más información y educación al usuario, reglamentaciones modernas, transparentes y balanceadas.

Hoy sin lugar a duda, están mucho más claras las obligaciones de calidad que deben tener los prestadores de los servicios, por ejemplo, es evidente la molestia cuando diferentes instituciones rompen una calle y la dejan por meses e incluso años sin reparar.

En este tipo de situaciones se ha definido claramente un periodo dentro del cual es obligación de la institución, realizar las reparaciones necesarias, de lo contrario se exponen a sanciones.

Se ha logrado el reconocimiento de que la Aresep no siempre aprueba alzas en las tarifas, también se dan a conocer las ocasiones, en las que los precios bajan y ello, es el resultado de un trabajo más eficiente, con mayor información y mayor responsabilidad; que da cuenta del compromiso con la tarea de fijar tarifas que ofrezcan un servicio al costo, armonizando los intereses de los usuarios y prestadores de los servicios públicos regulados.



*Foto: Telecomunicaciones. Telefonía celular.*

## CAPITULO V: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep).

Como Regulador del sector de las telecomunicaciones, le corresponde velar por el respeto a los derechos de los usuarios, entre ellos, el asegurar que estos reciban información oportuna y servicios de calidad. La Sutel también otorga las autorizaciones y rinde informes técnicos para habilitar a operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. En cuanto al espectro radioeléctrico, debe administrar y controlar su uso eficiente, resolver conflictos que surjan entre operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, administrar el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y fijar tarifas. Entre otras funciones se encuentra el de ser regulador de competencia en materia de telecomunicaciones, elaborar normas técnicas y velar por la administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL).

El Consejo de la Sutel (Consejo) define la estrategia de dicho Órgano a través de un Plan Estratégico plurianual, el cual somete a la aprobación de la Junta Directiva de la Aresep, al igual que los planes anuales operativos y los estados financieros.



Foto: Telecomunicaciones. Antena celular,

## A. Consejo de la Superintendencia

Para el cumplimiento de sus obligaciones, la Sutel es dirigida por el Consejo al que le corresponde tomar las decisiones en última instancia, salvo en temas de tarifas y cánones en los cuales cabe apelación ante la Junta Directiva Aresep. Además nombra los funcionarios y aplica el régimen disciplinario.

Durante el año 2014, la Sutel ocupó la Vice Presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), en el que participó activamente en promover grupos de trabajo especializados en protección de los derechos de los usuarios, calidad del servicio de telecomunicaciones, neutralidad en internet, entre otros.

La Sutel fue la organizadora del «Foro Internacional sobre Economía y Finanzas de las Telecomunicaciones / TIC's para América Latina y el Caribe», celebrada en marzo de 2014. Adicionalmente, durante el 2014, la Sutel también participó activamente en Ferias Internacionales como Andina Link para Costa Rica (setiembre) y Expotelecom 2014 (octubre).

En el año 2014 se desplegó el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro, el cual, por primera vez en el país, brinda la capacidad de monitorear las frecuencias asignadas en el espectro radioeléctrico de Costa Rica.

La Superintendencia de Telecomunicaciones recibió el premio al segundo lugar en la categoría de Mayor Avance del Ranking de sitios electrónicos del sector público 2014, el cual fue otorgado por el INCAE Business School con apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, durante la VI premiación de páginas web. De acuerdo con este Ranking, la página web de la Sutel alcanzó este año la posición número 20, avanzado 79 puestos en relación al lugar 99, obtenido durante la medición de 2013.

Dada la relevancia del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) para este sector, se participó activamente en todas las convocatorias y consultas relativas a la definición del nuevo Plan. Se participó activamente en la Comisión Mixta de Televisión Digital, en donde el el Poder Ejecutivo le asignó un puesto a esta

Superintendencia, lo que le ha permitido en brindar recomendaciones técnicas para la transición a la nueva norma ISDB-tb, entre otras gestiones.

La Segunda Vicepresidencia de la República, Ana Helena Chacón Echeverría (2006-2010), en su condición de Presidenta del Consejo Presidencia Social, integró una Comisión Técnica Interinstitucional que apoya la integración de los proyectos y programas con cargo a FONATEL en alineamiento con el PNDT y la Estrategia de Reducción de la Pobreza, instancia en la que también ha participado la Sutel.

Con la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, se integró una “Mesa de diálogo para analizar y proponer mejoras en el sistema de cobro del canon de regulación y canon de reserva de espectro”, la cual permitió compartir información relevante para el sector.

Se firmaron varios Convenios de Cooperación con instituciones públicas, tal es el caso del Convenio con la Corte Suprema de Justicia (CSJ), el cual permitió llevar a cabo una capacitación sobre Regulación en Telecomunicaciones a 35 jueces, letrados de las Salas de la Corte y procuradores de la República. Paralelamente, y con el apoyo de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia de España, se realizaron varias actividades

de capacitación con dos expertos internacionales que visitaron la Sutel, y donde se contó con la participación de funcionarios de Coprocom, Micitt, Comex y la propia Sutel. Adicionalmente se firmaron convenios con la Universidad de Costa Rica, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, por ejemplo, se firmó una carta de entendimiento con la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica que permite crear un programa de pasantías con estudiantes de Derecho que podrán apoyar al Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT).

Cabe señalar además que, durante el 2014 se propuso dar un fuerte impulso a la revisión de la normativa regulatoria, por lo que ya se cuenta con 4 propuestas de modificación de reglamentos y 2 propuestas de reglamentos nuevos, que en su momento serán remitidos a la Junta Directiva de Aresep para el trámite correspondiente.

### **Registro Nacional de Telecomunicaciones**

Conforme al artículo 53, inciso n) de la Ley 7593 y sus reformas, la Junta Directiva de la Aresep, mediante acuerdo N° RJD-100-2014, el 10 de octubre del 2014 aprobó el Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones. Ya



*Foto: Telecomunicaciones. Usuaria de telefonía fija.*

se trabaja en la revisión de los procedimientos internos, ajustes al nuevo Reglamento y definición de las bases para la implementación de la herramienta tecnológica del registro, que permitirá una mejor aplicación del reglamento en mención. Para esta tarea se ha contado con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

## B. Dirección General de Operaciones

Corresponde a la Dirección General de Operaciones (DGO), administrar y gestionar los procesos administrativos y financieros que sirven de apoyo a los demás procesos de la Sutel. Depende directamente del Consejo y está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- Planificación, Presupuesto y Control Interno
- Tecnologías de Información
- Recursos Humanos
- Finanzas
- Gestión Documental
- Proveeduría y Servicios Generales

En el cumplimiento de las diversas tareas asignadas a esta Dirección, se pueden citar como los resultados más relevantes, los siguientes:

### **Presupuesto, Planificación y Control Interno**

En cuanto a la planificación institucional, para el ejercicio del año 2014 se definieron 22 proyectos a desarrollar, teniéndose que cancelar uno de ellos, dado las limitaciones financieras presentadas en la recaudación del Canon de Reserva del Espectro.

En materia de control interno, se dio inicio con el proceso de autoevaluación y la capacitación de 32 funcionarios, todo con recursos internos, lo que refleja un gran compromiso de esta área.

Todas las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República y la Auditoría Interna han sido atendidas con prioridad.

Se destaca que el Proyecto de Canon de Espectro y el Canon de Regulación, ambas fuentes de financiamiento de esta Superintendencia fueron aprobados por la Contraloría General de la República (CGR), sin observaciones, lo que denota la solidez del equipo en esta materia.



*Foto: Telecomunicaciones. Torre.*

En materia de control interno, se dio inicio con el proceso de autoevaluación y la capacitación de 32 funcionarios, todo con recursos internos, lo que refleja un gran compromiso de esta área.

Todas las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República y la Auditoría Interna han sido atendidas con prioridad.

Se destaca que el Proyecto de Canon de Espectro y el Canon de Regulación, ambas fuentes de financiamiento de esta Superintendencia fueron aprobados por la Contraloría General de la República (CGR), sin observaciones, lo que denota la solidez del equipo en esta materia.

### **Recursos Humanos**

Con la aprobación de las nuevas plazas por parte de la Junta Directiva de la Aresep y el apoyo de las Direcciones Generales de institución, se logró concretar los procesos de reclutamiento y selección de dichas plazas. Este nuevo personal se incorpora a laborar en la Sutel a partir de enero del 2015.

En cuanto a la consolidación del Clima Organizacional, se desarrolló un programa de “coaching”, que consistió en dar asesoría individual a los funcionarios que ocupan cargos de jefatura, potenciando las habilidades necesarias y complementarias para la coordinación del personal a cargo. Se creó la Oficina de Salud Ocupacional y la Brigada de Emergencias y sus respectivos planes.

El Consejo de la Sutel ha promovido la inversión en capacitación, desarrollo de habilidades gerenciales y conocimiento en general de las telecomunicaciones, por ello, 9 funcionarios de todas las Direcciones, gozan de algún tipo de beca de estudio, que les permite especializarse en su área profesional. Estos funcionarios firman un convenio que les compromete a prestar servicios en la Sutel por un periodo determinado.

### Finanzas

Se ha fijado como meta de mediano plazo, el administrar la institución mediante una contabilidad de costos, para ello se ha dado un paso fundamental con la consolidación este año del registro de los estados financieros por fuente de financiamiento.



Foto: Telecomunicaciones. Usuaría recibe facturación por servicios.

La Sutel ha llegado a un nivel de eficiencia del 99,57% en la recaudación del cobro y facturación del Canon de Regulación (¢2.971 millones anuales). Distinta suerte pasa con el Canon de Espectro, en donde se reporta por parte de la Dirección de Recaudación del Ministerio de Hacienda, un total de ¢1.741 millones de este concepto y ¢10.032 millones de contribución parafiscal a FONATEL.

En esta área se han creado todos los procedimientos necesarios, se cuenta con un avance del 80% en la implementación de las normas contables NICSP, se logró finalizar con la revisión del informe de las políticas y los manuales contables de éstos procedimientos.

Cabe señalar que se realizó una auditoría externa de Sutel y FONATEL, la cual brindó un informe con opinión limpia sobre los estados financieros a diciembre 2013.

### C. Dirección General de Mercados

Corresponde a la Dirección General de Mercados (DGM) proponer la definición de los mercados relevantes, establecer los procesos para definir tarifas tope y aplicar las metodologías correspondientes para las fijaciones tarifarias. Recibir, tramitar y recomendar el accionar sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado. Asimismo verifica la adecuada interconexión entre los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y propiciar una adecuada y eficiente utilización de recursos escasos y el uso compartido de infraestructura. También da seguimiento al mercado mediante la recopilación de información y la construcción de indicadores del sector, lo cual contribuye a una mayor comprensión del mismo y por ende a la toma de decisiones regulatorias.

La DGM comprende tres áreas: Acceso e interconexión, Competencia y Análisis Económico y seguimiento de mercados, entre las cuales se promueve como política de trabajo, una estrecha relación con el propósito de lograr productos interdisciplinarios y consistentes.

Durante el 2014 la DGM tuvo a cargo 6 proyectos concretos que formaron parte del Plan Anual Operativo 2014 de la Sutel. Estos proyectos se relacionaron estrechamente con los objetivos

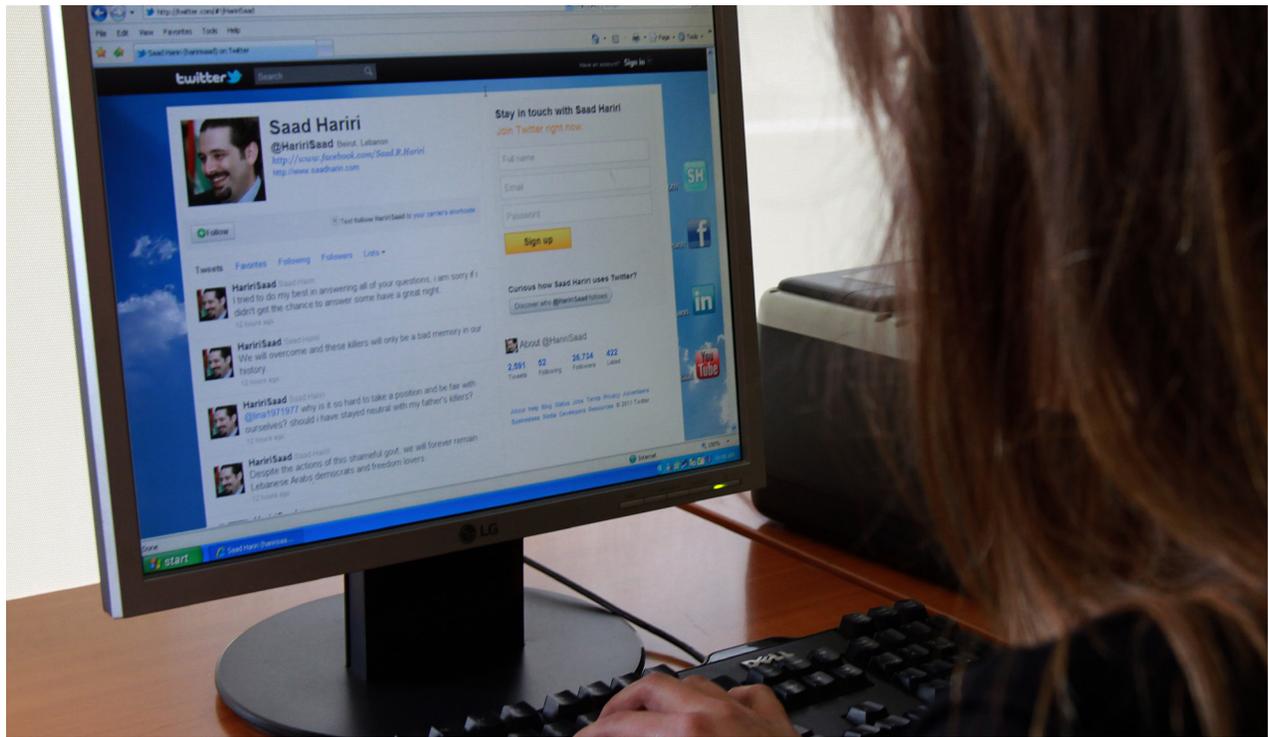


Foto: Telecomunicaciones. Uso de la red de internet.

estratégicos de la organización, se canalizaron recursos humanos y financieros importantes, sumado a otro importante grupo de labores cotidianas. (Anexo: Cuadro 19).

### **Acceso e interconexión** *Autorizaciones y ampliaciones*

Para el 2014 se otorgaron 7 nuevas autorizaciones para operar redes públicas de telecomunicaciones y/o prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, frente a un total de 8 que se registraron el año anterior. La mayoría de estas solicitudes corresponden a la prestación del servicio de Transferencia de Datos (bajo las diferentes modalidades de acarreo de datos, así como de Acceso a Internet) y Telefonía IP.

En lo relativo a las zonas geográficas solicitadas por los nuevos operadores, se observa que en su mayoría estos comienzan a ofrecer sus servicios en las provincias de San José, Cartago, Alajuela y Heredia. También se tramitaron un total de 12 notificaciones de ampliación de servicios y de zonas geográficas. De este total, 8 han sido debidamente inscritas ante el RNT y 4 se encuentran en trámite. La mayoría de notificaciones de ampliación tramitadas implican una diversificación en la cartera de servicios ofrecidos por los operadores (8 notificaciones),

comportamiento contrario al presentado en el año 2013 donde el mayor porcentaje de ampliaciones obedeció a expansiones en zonas de cobertura para servicios previamente autorizados.

Se autorizaron 4 nuevos café internet y se tramitó la renuncia de 2 que supuestamente operaban de manera ilegal. Se comprobó que la Municipalidad del Cantón de Alajuelita concedió patentes de funcionamiento sin tener competencia para ello, al otorgar título habilitante (autorización). Por esta razón se hacen esfuerzos para coordinar con las municipalidades y buscar mecanismos de regularización de esta actividad que presta servicios de telecomunicaciones.

### *Contratos de acceso e interconexión*

Se recibieron 7 nuevos contratos de acceso e interconexión, a los cuales, se les dio publicidad y el debido registro en el RNT. Por su parte los operadores de redes: Claro, Telefónica y el Instituto Costarricense de Electricidad renegociaron sus contratos. En temas referentes a solicitudes de intervención para los contratos, únicamente se actuó en dos casos. La labor del 2014 comprendió la inscripción de 6 contratos, la revisión y análisis de 19 contratos y actualmente en proceso de inscripción, dando como resultado un total de 35 contratos pendientes de actualizarse por las partes involucradas.

### *Solicitudes de intervención*

A partir de lo establecido en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones a efecto de garantizar que el acceso y la interconexión efectivamente lleguen a darse en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido sin implicar más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto, tenemos para el 2014 la atención por parte de la DGM de 3 procedimientos de intervención que están en trámite:

- Instituto Costarricense de Electricidad y Level 3
  - Communications Costa Rica S.R.L.
  - Instituto Costarricense de Electricidad y R&H
  - International Telecomunicaciones Services S. A.
- Instituto Costarricense de Electricidad y Callmyway NY, S. A.

### *Oferta de Interconexión*

La aprobación de la OIR en agosto de este año, fue precedida por una serie de acciones referente a los Cargos de interconexión de la red de telefonía fija y el inicio del estudio para establecer un Modelo Integral para la Red Móvil. La nueva OIR permite acceso a los recursos escasos y los ajusta a la realidad del mercado, lo que eventualmente permitirá que los precios ofrecidos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones se ajusten también.

### *Asignación de recursos de numeración*

Durante el 2014 se atendieron 106 trámites relativos al proceso de asignación de recursos de numeración. Un 49% correspondieron a servicios de cobro revertido, conocidos como los números 800. ICE, Telefónica y Callmyway fueron los tres operadores que más gestiones realizaron durante este año. Si se analiza la evolución de la cantidad de solicitudes totales en el periodo 2012-2014, se puede observar una disminución de aproximadamente el 15% respecto al año anterior.

En lo referente a los plazos para atender las solicitudes de numeración realizadas por los diferentes operadores y/o proveedores de telecomunicaciones; se estima en 16 días hábiles el tiempo promedio total para la asignación de numeración desde el ingreso de la solicitud hasta su notificación. Este dato corresponde al promedio de tiempos empleados en las gestiones por numeración por primera vez (los cuales incluyen la ejecución de una serie de pruebas técnicas) y los asociados a gestiones de ampliación de recurso

numérico (que regularmente son más sencillas y expeditas).

### *Uso compartido*

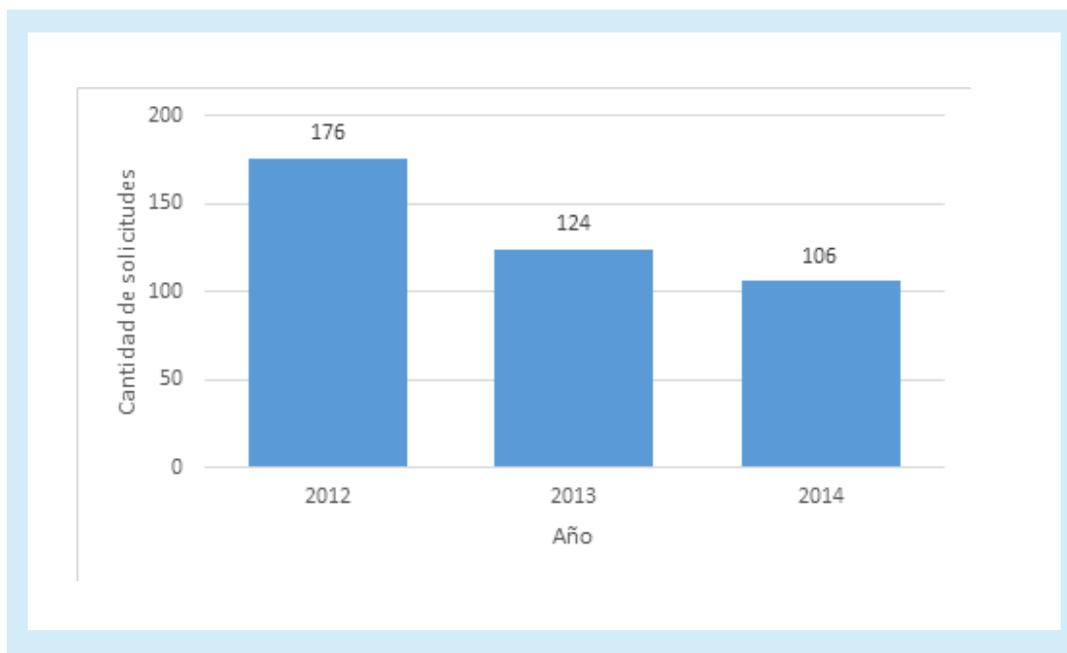
Se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario a efecto de proponer las medidas regulatorias necesarias (incluyendo propuestas reglamentarias), que permitan atender con agilidad los casos donde se presentan diferencias de criterio entre las empresas que comparten infraestructura y facilidades esenciales, principalmente en aquellas en las que está de por medio infraestructura pública que soporta redes públicas de telecomunicaciones y las relativas al uso compartido de infraestructura para redes internas de telecomunicaciones. Este esfuerzo dio como resultado los primeros borradores de reglamentos asociados al uso compartido de infraestructura pública y de infraestructura para redes internas de telecomunicaciones.

Además del esfuerzo en materia de elaboración de reglamentos, se atendieron casos relativos al uso compartido, donde la mayoría corresponden a situaciones en las



*Foto: Telecomunicaciones. Usuario de teléfono público.*

**Gráfico 5.1:** Evolución de las solicitudes totales realizadas en el periodo 2012-2014.-



Fuente: SUTEL

### Competencia

#### Procedimientos administrativos

que las empresas que negocian el acceso a la infraestructura, no han llegado a un acuerdo. En muchos casos, la parte dueña de la infraestructura ha alegado una imposibilidad técnica para dar acceso a la infraestructura, debido a la no disponibilidad de espacio o incumplimiento de alturas mínimas, entre otros. De los 26 casos existentes, 6 han sido cerrados en lo que va del año (1 planteado en el 2009, 2 planteados en el 2010, 2 planteados en el 2012 y 1 planteado en el 2014). Asimismo, 6 de estos se encuentran en la fase de homologación del contrato de uso y acceso compartido de la postera para redes de telecomunicaciones y 14 de ellos se mantienen en proceso o abiertos debido a la existencia de una medida cautelar de por medio.

#### *Estudio para la implementación de un sistema de monitoreo permanente de puntos de interconexión*

Se pretende desarrollar un sistema de monitoreo permanente de puntos de interconexión entre las redes de telefonía fija y móvil de los operadores: Claro – ICE; Telefónica – ICE y Claro – Telefónica. El estudio realizado en el 2014, permitirá avanzar con éxito en el siguiente año.

Para este año se tramitaron seis procedimientos, de las cuales se resolvieron dos y actualmente se continúa con la tramitación de los restantes cuatro procedimientos. La DGM y el Órgano Director del Procedimiento realizaron varias gestiones a efectos de darle seguimiento y continuidad a la tramitación de los casos.

Se tramitaron un total de seis solicitudes de autorización de concentración, de las cuales se resolvieron cinco y actualmente se continúa con el análisis de autorización de la única solicitud restante.

De los 21 expedientes a los que se dio trámite y seguimiento en el 2014, 16 de ellos han sido archivados y hay 5 expedientes activos.

Metodología para la valoración de la competencia efectiva de los Mercados Relevantes del Sector Telecomunicaciones

Se sometió a valoración de experto toda la documentación elaborada internamente, denominada "Metodología para el Análisis de la Existencia de Condiciones de Competencia Efectiva en los Mercados



Foto: Telecomunicaciones. Usuario de la telefonía celular.

de Telecomunicaciones”. Los principales beneficios que genera este proyecto, en general, es el hecho de que un experto en la materia haya validado el apego de la metodología propuesta al marco regulatorio y legal vigente, garantizar el apego de los instrumentos de análisis definidos por Sutel a la práctica usual internacional en esta materia, así como determinar la factibilidad de implementar la metodología propuesta en el mercado costarricense.

#### *Consolidación del Área de Competencia*

Se elaboran procedimientos internos y guías internas de trabajo, necesarias para aplicar en el Régimen Sectorial de Competencia. Para el próximo año, en los primeros dos meses, la Sutel contará con: i) Procedimiento Interno para la tramitación de procedimientos administrativos de investigación de prácticas monopolísticas absolutas y relativas; ii) Procedimiento interno para la tramitación de solicitudes de autorización de concentración; iii) Manual de criterios relevantes para la tramitación de investigaciones por prácticas monopolísticas relativas y absolutas; iv) Diseño de un Manual de criterios relevantes para la tramitación de solicitudes de autorización de concentración. Además dichos materiales se presentarán al personal y al sector.

#### *Análisis Económico y Seguimiento del Mercado*

**Tarifas: Trámite de la tarifa por descarga de internet móvil post pago**

La propuesta consiste en definir una tarifa de descarga en el servicio de telefonía móvil en la modalidad post pago, con las siguientes características: (i) ampliar el actual esquema tarifario del servicio de Internet móvil, con la opción de adoptar un esquema por transferencia de datos, donde la tarifa propuesta por kB es de ¢0.0075 sin impuestos; (ii) establecer una única tarifa para el servicio de internet móvil por transferencia de datos independiente de la forma o modalidad de pago; (iii) establecer en el caso de la modalidad post pago la obligación de los operadores de brindar en su oferta del servicio de internet móvil post pago, al menos un paquete de 500 MB, cuya tarifa máxima no debe superar los ¢3.750 y (iv) y dejar sin efecto la potestad de emplear políticas de uso justo (así como una serie de recomendaciones complementarias) (ver resolución 063-2014 del 02 de abril del 2014).

Durante el proceso de consulta, fueron presentados 6 recursos de amparo que culminó con la suspensión de la Audiencia Pública por parte de la Sala Constitucional. A la fecha la Sutel no ha sido notificada y el proceso se encuentra suspendido.

#### *Tarifa de acceso a Internet Fijo*

Se trabaja en el desarrollo de un modelo que permita entre otras cosas, la fijación de tarifas máximas de usuario final para el servicio de acceso a Internet fijo, basado en un modelo de costos considerando la realidad del mercado costarricense, y tomando en cuenta un estudio comparativo de precios (Benchmarking) y un análisis sobre las implicaciones regulatorias de los resultados.

#### *Tarifa para el Sistema de Emergencias 911*

En apego al artículo 7 de la Ley 7566 y sus reformas, corresponde a Sutel fijar la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1. Para el 2014 el proceso se cumplió y se aprobó en tiempo el financiamiento para este ente.

Es relevante señalar el criterio emitido por esta Superintendencia en cuanto “la gratuidad de las llamadas” pues la Administración del Sistema de Emergencias 911 solicitó a la Sutel un pronunciamiento que defina si la infraestructura de telecomunicaciones por donde cursa el tráfico telefónico y los datos son parte de la gratuidad de la llamada o si en su defecto estos costos deben incluirse en la justificación de la fijación tarifaria anual como parte de la operación del Sistema.

Al respecto, se indicó que el principio de gratuidad según el ordenamiento jurídico vigente y respetando principios de legalidad, solo cubriría aquellas llamadas que realicen los usuarios hacia el Sistema de Emergencias 911.

Adicionalmente, se indicó que si el costo de utilización de infraestructura, no es cubierto por el principio de gratuidad según lo definido por las leyes, entonces el mismo se debe considerar como un costo de operación previa comprobación (a nivel técnico), siempre que dichos costos se justifiquen en la eficiente operación y funcionamiento del Sistema de Emergencias 911.

Durante el 2014, el Consejo resolvió también dar seguimiento semestral al 911 a una serie de aspectos relativos a su administración. Además, se exigió el cumplimiento de varios requerimientos que faciliten la comprobación de las propuestas tarifarias que anualmente el Sistema 911 somete a consideración de la Sutel, orientado al costo, lo cual facilitará la valoración y análisis del proceso de fijación tarifaria del 2015 y subsiguientes.

#### *Manual Metodología para la Aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada*

El “Manual sobre la Metodología para la Aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada (Contabilidad Regulatoria)”, fue recurrido ante la Junta Directiva de Aresep. Se está a la espera de una resolución al respecto para continuar con la aplicación de tan importante instrumento.

#### *Modificación del Reglamento de precios y tarifas*

La experiencia de esta Superintendencia en los procesos tarifarios de internet móvil pre pago y telefonía fija, es suficiente para confirmar la necesidad de replantear el reglamento que respalda los procesos de fijación tarifaria, por lo que ya fue remitido ante la Aresep un documento que oportunamente deberá ser sometido a audiencia pública, conforme lo establecido en la Ley 7395 y sus reformas.

#### *Proyecto de implementación del modelo de costos para la red móvil*

Durante el 2014 se desarrolló un modelo de costos integral para la red móvil, cuyo objetivo es estimar las tarifas a nivel mayorista y minorista de todos los servicios que se brindan sobre la red móvil (voz, datos, mensajes y roaming nacional), así como servir de herramienta para determinar prácticas anticompetitivas.

Con el modelo como herramienta robusta de respaldo para la estimación de tarifas, se llevará a cabo la actualización del cargo de interconexión móvil y se contará con un marco de referencia el nivel de precios de las tarifas de usuario final.

#### *Análisis de ofertas comerciales*

Durante el 2014 se continuó monitoreando las ofertas comerciales efectuadas por los operadores. En promedio, la cantidad de ofertas recibidas por Sutel es de 14 al mes.

#### *Indicadores de seguimiento del mercado*

Para este año la Sutel cuenta con un informe más robusto de indicadores de telecomunicaciones donde se puede ver el desarrollo del mercado. En el 2014



*Foto: Telecomunicaciones. Usuaris del servicio de telefonía celular.*

el informe anual de indicadores del sector 2010-2013 fue presentado tres meses antes de lo que ocurrió un año atrás, lo cual refleja una mejoría en el proceso. Se incluyeron una serie de cambios entre los que se encuentran:

- Mayor desagregación de los indicadores de acceso a internet; líneas arrendadas y televisión por suscripción.
- Inclusión de nuevos indicadores para telefonía móvil (venta de dispositivos móviles y estadísticas de portabilidad), tráfico de datos (redes fijas y redes móviles) y ancho de banda disponible.
- Nuevo apartado sobre precios y tarifas de los servicios de telecomunicaciones.

#### *Mejoramiento continuo de las estadísticas del sector: coordinación Sutel-INEC*

Durante el año 2014, se dio inicio a un proceso de coordinación entre la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), con el objetivo de articular acciones que permitan mejorar la medición que realiza el Instituto de los indicadores relacionados con el acceso y uso de las tecnologías de la información por parte de los hogares y personas, así como el intercambio de experiencias e información que contribuyan a la generación de estadísticas y al desarrollo de la función regulatoria en el Sector Telecomunicaciones.

Con la revisión de los indicadores requeridos por la UIT a la Sutel y el calendario de las acciones a desarrollar, se avanza significativamente en la consolidación de este proceso de coordinación, por lo que en el corto plazo el país contará con indicadores TIC muy robustos.

#### *Elaboración y actualización del registro de operadores de redes y proveedores de servicios autorizados, así como de los café internet*

Este es un esfuerzo institucional que permite tener un único registro de operadores autorizados y concesionarios, a disposición pública, en Web.

#### *Desarrollo e implementación de una solución digital para la captura, procesamiento y la generación de resultados sobre los indicadores*

Actualmente, los procesos de captura y procesamiento de información requerida a los operadores y proveedores de servicios de Telecomunicaciones



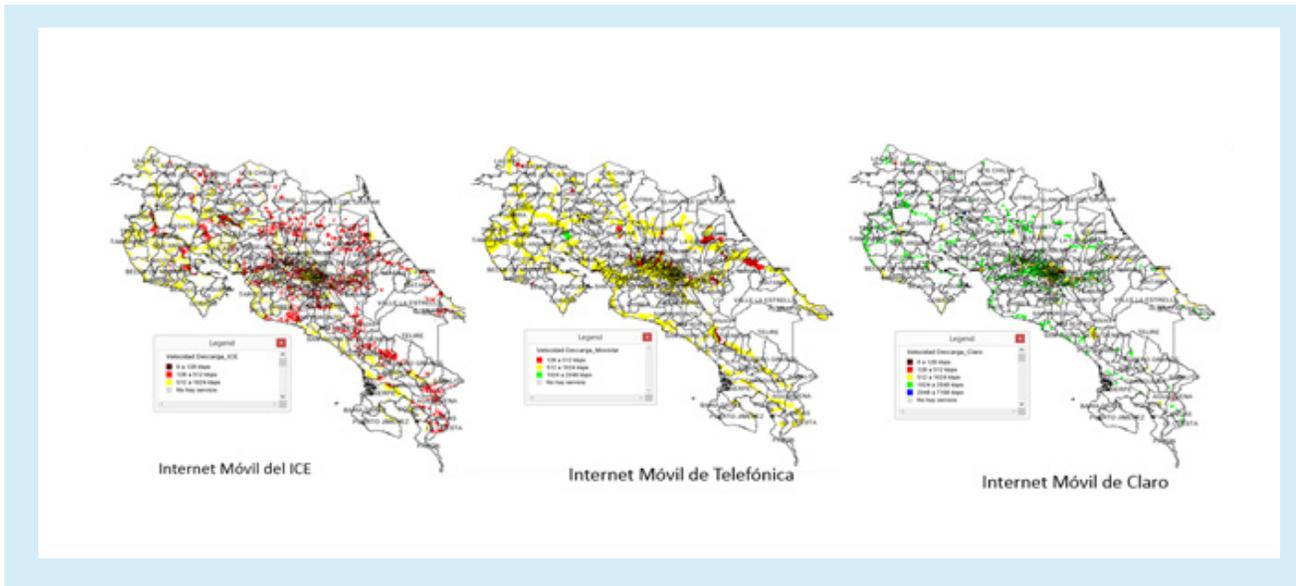
*Foto: Antena.*

por parte de las Direcciones Generales de Mercados (DGM) y Calidad (DGC) de la Sutel, se realizan de forma manual, debido a que no se cuenta con un soporte tecnológico que permita centralizar y crear una base de datos única para el cálculo de los indicadores requeridos por dichas unidades, así como para la integración de esta información con indicadores generados por entidades externas.

Al reconocer las necesidades de información que tiene la Sutel para el desarrollo de la función regulatoria y el crecimiento experimentado por los mercados del Sector tras su apertura, resulta determinante la implementación y desarrollo de una solución que permita lo siguiente:

- Estandarizar los procedimientos para la recopilación de la información.
- Establecer reglas de validación de la calidad de los datos.
- Generar un repositorio único para el desarrollo de cruces de información.
- Brindar seguimiento de los resultados de los indicadores a través de informes estructurados.

## COBERTURA (ICE, CLARO, TELEFÓNICA)



Fuente: SUTEL

Para el 2014 se definieron las especificaciones técnicas del diseño y la creación de una estructura de base de datos para los indicadores del sector telecomunicaciones. Se tiene planificado que para el próximo año se pueda desarrollar, implementar y ejecutar el sistema WEB e implementación de una Solución de Inteligencia de Negocios para los indicadores del Sector de Telecomunicaciones de la Sutel.

### D. Dirección General de Calidad

La Dirección General de Calidad es el área responsable de realizar estudios técnicos y de emitir recomendaciones. Además debe velar por que los derechos de los usuarios sean respetados por los operadores y proveedores, asimismo fiscaliza la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Para ello, realiza pruebas técnicas programadas y resuelve las reclamaciones, también coadyuva en la administración y control del uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, y la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales. Esta Dirección la conforman el área de Calidad de Redes y el área de Espectro Radioeléctrico.

#### Calidad de Redes

Esta Unidad es responsable de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, le corresponde tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios.

#### Evaluaciones de calidad

Durante el 2014, la Dirección General de Calidad (DGC) continúa con su proceso de fiscalización de la calidad de los servicios brindada por los operadores y proveedores de los servicios de Telecomunicaciones.

Del último estudio realizado sobre servicios de Internet móvil, tenemos los mapas de desempeño de velocidad de descarga a nivel nacional que se muestran, como parte del informe.

#### Atención de reclamaciones

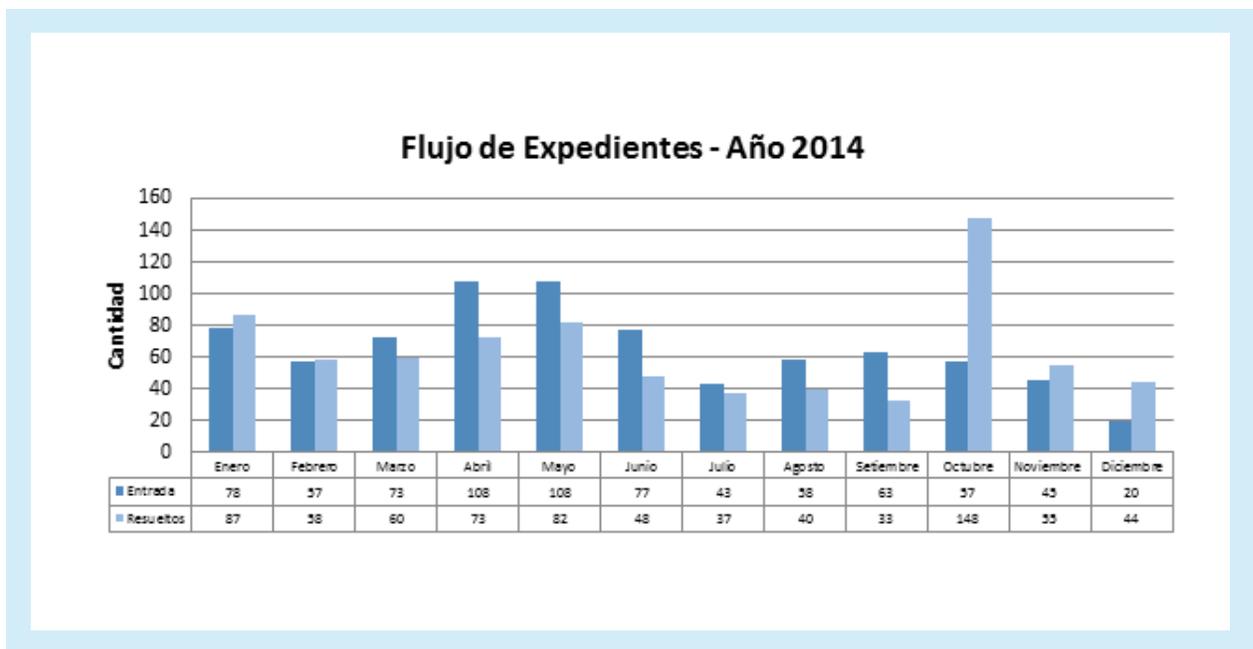
En relación con la tramitación de reclamaciones y denuncias presentadas ante esta Superintendencia, se debe destacar que la tasa de resolución sobre reclamaciones ha alcanzado la cifra de 55 reclamaciones por mes, muy superior al promedio de 39 reclamaciones

### Estado de Reclamaciones

resueltas por mes en el 2013. No obstante, en materia de reclamaciones tenemos que para el 2014 se resolvieron 633 casos. Siendo el año 2014 el de mayor cantidad de reclamaciones ingresadas. No obstante, es importante mencionar que se resolvieron reclamaciones rezagadas de los años anteriores

A continuación, se presenta un cuadro que muestra la cantidad de reclamaciones que ingresan por mes, en relación con la cantidad total de reclamaciones que se resuelven, éstas últimas comprenden la resolución de reclamaciones de años anteriores:

**Gráfico N 5.2 Flujo de reclamaciones presentadas y atendidas para el año 2014.**



Fuente: SUTEL.

En la figura anterior se puede apreciar la relación porcentual de reclamaciones ingresadas por operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones.

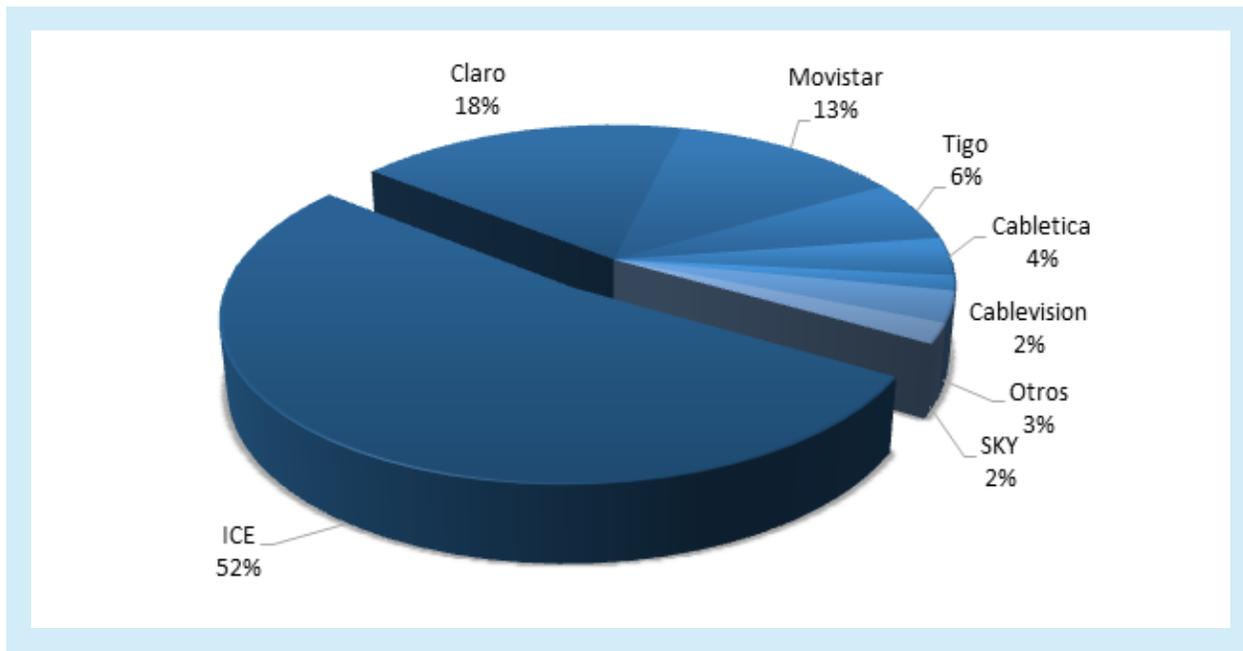
En la siguiente figura se muestra el porcentaje de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los operadores de servicios de telecomunicaciones, siendo que entre los operadores con mayor proporción de reclamaciones se encuentra el ICE (Kölb) con el 52% de reclamaciones presentadas ante la Sutel, Claro con un 18% y Telefónica (Movistar) con un

13%, lo que suma un 83% del total de reclamaciones concentradas en los operadores de servicios móviles.

### Tipos de Reclamaciones

Con respecto a los tipos de reclamaciones interpuestas por los usuarios finales, la figura a continuación resume la cantidad de las reclamaciones tramitadas en el 2014. Los temas de calidad de Internet móvil (195) y facturación de los servicios de telecomunicaciones (232) los de mayor incidencia.

**Gráfico N 5.3** Cantidad porcentual de reclamaciones por operador/ proveedor para el año 2014.



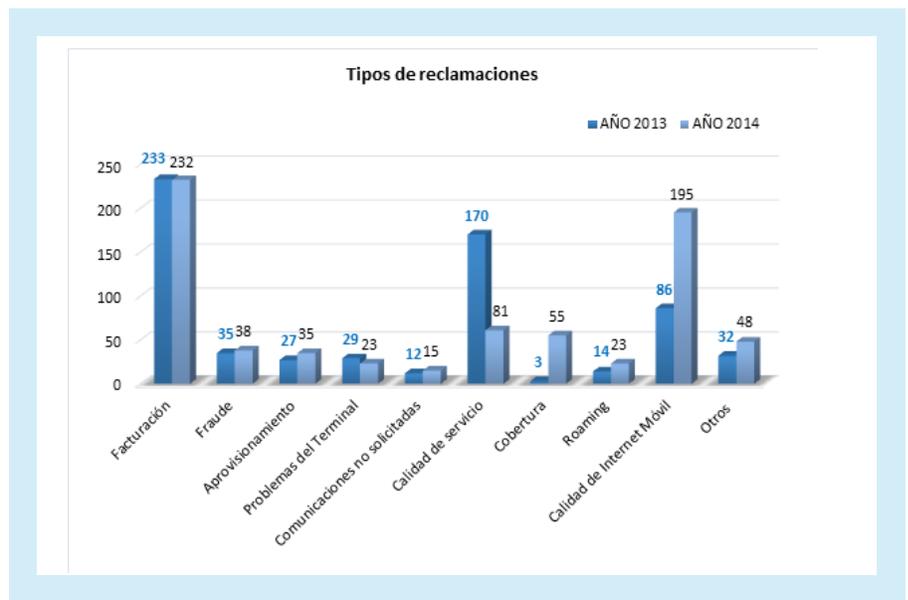
Fuente: SUTEL.

En cuanto a las reclamaciones por tipo de servicio, la mayor cantidad se relacionan con el servicio de telefonía móvil (45%), seguido del servicio de Internet móvil (23%).

*Compensaciones por interrupciones y degradaciones en las redes*

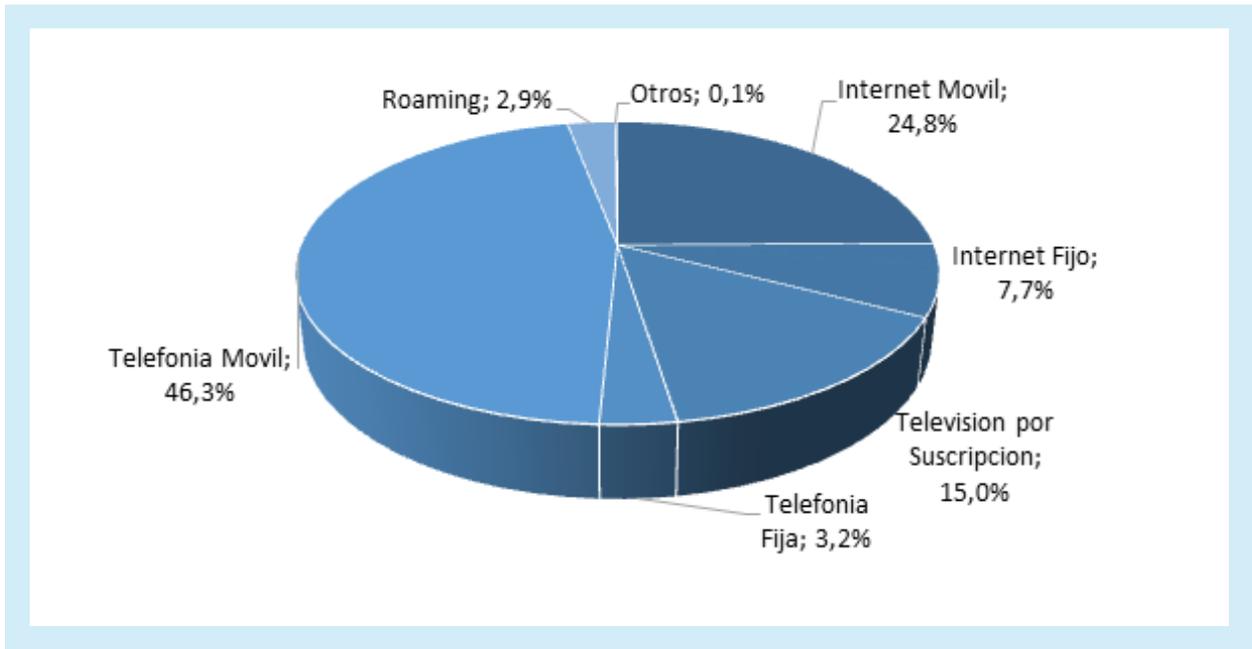
Se ha instruido a los operadores y proveedores con el fin de velar por el cumplimiento de lo establecido en los artículos 5, 19, 21, 26 y 32 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, lo que ha resultado en un incremento en la recepción de informes de averías, mantenimientos programados, interrupciones y demás eventualidades en las redes de los operadores y proveedores de dichos servicios a través del correo electrónico informe.red@Sutel.go.cr. En dicha dirección electrónica se registran más de 500 correos relacionados con reportes de averías, interrupciones, degradaciones y trabajos de mantenimiento, además se registra un total de noventa y un (91)

**Gráfico N 5.4** Cantidad de reclamaciones por tipo para el año 2014



Fuente: SUTEL.

### Gráfico N 5.5 Detalle de reclamaciones por tipo de servicio para el año 2014.



Fuente: SUTEL.

NI's asociados con dichos temas. Con base en lo anterior, se valora un total de ¢ 2.550.172,26 en devoluciones a efectuar a los usuarios finales por interrupciones en sus servicios, por parte de los diferentes operadores y proveedores. Asimismo, se presentaron casos en donde se aplicaron descuentos en la facturación de los usuarios afectados en reconocimiento de las interrupciones y degradaciones presentadas en la red del operador.

#### Homologación de terminales móviles y en bandas de uso libre

El proceso de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles y de banda libre permite: (i) velar porque los equipos instalados en la redes de telecomunicaciones no causen interferencia o dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, y (ii) velar por la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental. Además, establece las condiciones mínimas de operación de los equipos terminales que se conectarán a las redes de los operadores y proveedores.

Para el periodo 2010-2014 se homologaron 1.266 terminales y 963 terminales en banda libre. Solo para el año 2014 se certificaron un total de 299 nuevos equipos y 79 nuevas marcas registradas de equipos de banda libre. La experiencia adquirida ha permitido fortalecer y

actualizar el protocolo de homologación para introducir nuevas tecnologías de redes móviles, como lo es LTE (Long Term Evolution), para lo cual se crearon nuevas pruebas de homologación que ejecutan los peritos para verificar el funcionamiento de tales terminales.

Por su parte, la unidad de Calidad de Redes desarrolló otros proyectos de carácter ordinario, como lo son:

- Implementación de la Portabilidad Numérica Móvil en 24 horas para el 28 de noviembre del 2014.
- Proyecto para el registro de Usuarios Prepago.
- Puesta en marcha del sistema WEB de homologación de terminales móviles y de banda libre.
- Establecimiento de regulación por resolución de la Norma D.98 de Roaming.
- Revisión del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS).
- Estudio sobre la posible prórroga al Plan Nacional de Desarrollo de Red de los operadores de telefonía móvil (CLARO y Telefónica).

## Espectro

La Unidad Administrativa de Espectro de la Dirección General de Calidad realiza las tareas operativas requeridas para la gestión, administración y control del espectro radioeléctrico.

### Canon de reserva del espectro: tareas de Apoyo

La Unidad Administrativa de Espectro, con el apoyo de la Dirección General de Operaciones, formuló la planificación de proyectos y el presupuesto anual para el año 2015. Para cumplir con lo anterior, se efectuaron múltiples tareas, como aplicar la metodología de cálculo, realizar el proceso de audiencia pública para el canon a recaudar durante dicho periodo, colaborar en la respuesta de las posiciones de los regulados, dar seguimiento y atender consultas sobre el pago efectivo por parte de los contribuyentes

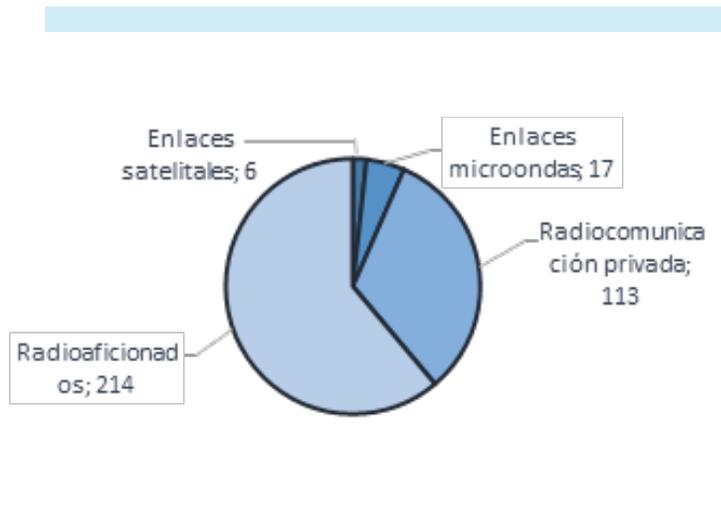
### Coordinación nacional e internacional

La Dirección General de Calidad se ha dado a la tarea de atender las reuniones del Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones incluyendo radiodifusión (CCP.II) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL). Dadas las competencias establecidas por ley, el MICITT y la Sutel son los encargados de integrar la delegación costarricense en estas reuniones, cuya importancia radica en la definición del uso y asignación eficiente del espectro dirigido a las Administraciones, Miembros Asociados del CCP. II, Autoridades Reguladoras y Observadores de la CITEL. En este espacio se coordina y discute diferentes puntos de vista de los Estados miembros, políticas y regulaciones en el sector de las telecomunicaciones, y se valoran aspectos técnicos para satisfacer necesidades de infraestructura específica, con el fin de preparar a la región para la próxima Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), para el año 2015.

### Atención de solicitudes de uso de espectro (concesiones directas y permisos)

En cumplimiento de los objetivos de Ley General de Telecomunicaciones (planificación, administración y control) sobre el uso del espectro radioeléctrico, para la emisión de los dictámenes técnicos, se utilizaron herramientas tecnológicas que brindan mayor precisión en los análisis de cobertura y cálculo de interferencias, tal y como lo son el CHIRplus FX, versión 2.0.0.47 y

## Gráfico N 5.6 Solicitudes de permiso de uso de espectro radioeléctrico atendidas en el 2014



Fuente: SUTEL.

CHIRplus BC, versión 5.8.0, ambas de la empresa LStelcom. La siguiente figura detalla la atención de 352 solicitudes de permiso de uso de frecuencias (concesiones directas y permisos):

### Conformación y actualización de base de datos de los usuarios del espectro

Con la implementación del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME) se logró mejorar la base de datos de usuarios de espectro e incorporar los diferentes parámetros en las herramientas de administración y asignación que el sistema posee.

### Atención de denuncias (Interferencias, uso ilegal)

El proceso de atención de denuncias de interferencias se ha agilizado con la entrada en operación del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro, el cual permitió que con sus estaciones móviles y fijas y el centro de control, se pudieran detectar y resolver una cantidad importante de denuncias por interferencias.

Considerando que a inicios del 2014 se tenían registradas 48 denuncias pendientes de atender de años anteriores, e ingresaron 18 nuevas denuncias, para un total de 66 denuncias acumuladas. Con la nueva herramienta se logró resolver 41 denuncias, lo que significa que se atendió el 62% del total.

Asimismo, la unidad de Espectro Radioeléctrico desarrolló otros proyectos de carácter ordinario, como lo son:

- Atención con alta prioridad de las adecuaciones de títulos habilitantes de espectro.
- Informe anual de la ocupación de bandas de radiodifusión televisiva.
- Informe anual de la ocupación de bandas de radiodifusión sonora.
- Puesta en operación del SNGME y demás sistemas de control y monitoreo de espectro (emc).

## E. Dirección General de FONATEL

A la Dirección General de FONATEL (DGF), le corresponde la administración del fondo solidario. Este tiene su fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), y la Ley de Fortalecimiento y Modernización del Sector Telecomunicaciones (LFMT), en donde se establece el marco jurídico para hacer efectivo el cumplimiento de los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

La DGF es la encargada de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de los mismos y coordinar con otras organizaciones según se determine. Está conformada por una unidad administrativa en materia de Administración y Control del Fondo.

Con fundamento en el Artículo 31 y siguientes de la LGT debe promover el acceso universal, servicio universal y solidaridad e impulsar proyectos que contribuyan con la reducción de la brecha digital, garantizando mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

La Sutel ha conformado para la administración del Fondo, a la Dirección General de FONATEL, la cual dispone de una estructura organizativa racional y sostenible presupuestariamente, complementada con recursos y servicios internos comunes. Esta estructura mínima está integrada por un Director General, un Profesional Jefe y cuatro profesionales con competencias técnicas en las áreas de la ingeniería

en telecomunicaciones, legal, económica y financiera. La racionalidad de esta estructura organizativa para la administración del Fondo responde a la limitación establecida por ley de que los costos de administración de FONATEL no deben superar el 1% de los recursos del Fondo. Esta capacidad administrativa interna se complementa con servicios comunes de la organización de Sutel y con los recursos específicos para la gestión de los proyectos y programas de FONATEL que se han conformado en el Fideicomiso constituido para este fin con el Banco Nacional de Costa Rica.

### *Rendición de cuentas: logros y oportunidades de mejora*

Para el año 2014, FONATEL cerró con 13 proyectos ubicados en diferentes estados de avance, a saber:

- 2 Proyectos: Siquirres y Roxana en estado de producción
- 5 Proyectos de la zona norte: en estado de ejecución
- 6 Proyectos de la zona sur en estado de concurso

Además, se encuentra en proceso la formulación de proyectos para la atención de la zona atlántica, y pacífico central y chorotega. Para el 2015, se espera tener más de 19 proyectos de forma paralela, y la implementación de al menos 3 programas adicionales como aporte de la Sutel en la administración del FONATEL para el acceso universal, el servicio universal de forma solidaria.



*Foto: Telecomunicaciones*



Foto: Telecomunicaciones

En este año se trabajó para la consolidación de la estructura administrativa de la dirección, lo que implicó un trabajo estatégico de formulación de los macro procesos. A la fecha se cuenta con 3 macro procesos y 8 procedimientos que dependen de ellos. En adelante, la gestión y rendición de cuentas girará sobre estos. Este proceso permitió a su vez evidenciar la necesidad de completar con nuevas competencias al equipo administrativo, así como la necesidad de compensar cargas de trabajo y generar eficiencias en la gestión, que permita a su vez permita riesgos ante la creciente intensidad de trabajo y demanda del portafolio de proyectos en marcha. Se incorporan para el siguiente año recursos humanos adicionales, por lo que se contará con apoyo legal, económico y financiero, tal como se indicó al inicio.

En materia de rendición de cuentas, según lo dispuesto por la ley, la Sutel emitió los dos informes semestrales, al ente contralor y al Ministerio Rector y el informe anual a la Asamblea Legislativa; dichos informes acompañados de información de respaldo; tal es el caso de dos procesos de auditoría financiera contable de los recursos del fondo, con opiniones limpias en ambos casos.

#### *Plan Anual de Programas y Proyectos con cargo a FONATEL*

La Superintendencia se avocó a la ejecución y desarrollo de los Programas y Proyectos del Plan Anual, con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), aprobado por el Consejo para el 2014. En el siguiente cuadro se pueden apreciar los Programas y Proyectos planificados para el 2014.

#### *Avance PAPyP con cierre del 2014*

Como parte del Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas, están en desarrollo 13 proyectos, indicados anteriormente, el detalle de avance se muestra a continuación:

- i. Proyecto para Comunidades del Cantón de Siquirres: en estado de producción, al 100%.
- ii. Proyecto para Comunidades de Roxana de Pococí: en estado de producción, al 100%.
- iii. Proyecto para la Atención de la Zona Norte Superior (Región Huetar Norte): al cierre del mes de noviembre, último mes reportado disponible para la elaboración de este informe, los porcentajes de avance para cada uno de los cantones es el siguiente:

100%	Los Chiles
99%	Guatuso
40%	Upala
41%	San Carlos
53%	Sarapiquí

iv. Proyecto para la Atención de la Zona Sur (Región Brunca):

Corredores, Golfito, Osa, Coto Brus, Pérez Zeledón y Buenos Aires, estos 6 proyectos han pasado por las etapas de formulación y se encuentran en la etapa de concurso de forma simultánea hasta el 06 de febrero de 2014. Una vez recibidas las ofertas, estas se analizarán para su posterior adjudicación y pasar a la etapa de ejecución al operador (es) contratado mediante el concurso público.

v. Proyecto para la Atención de la Zona Atlántica (Región Caribe):

Guácimo, Limón, Matina, Siquirres, Talamanca y Pococí. Los 6 proyectos han pasado por las etapas de formulación y se encuentran en la etapa de revisión en la Sutel para dar paso luego a la etapa de concurso de forma simultánea, el cual se espera el concurso para el primer semestre de 2015.

vi. Proyecto para la Atención de la Zona Pacífico Central y Chorotega (Región Pacífico):

Los proyectos se encuentran en una etapa inicial de formulación y se espera tener la formulación para el primer semestre de 2015; posteriormente se efectuaría la etapa de concurso en el segundo semestre del mismo año.

*Programa: Subsidio al uso de los Servicio o Tarifas Diferenciadas para poblaciones vulnerables.*

El programa ha continuado su etapa de formulación y revisión en la Dirección de FONATEL y ya cuenta con un cronograma de ejecución para

ponerlo en producción durante el segundo semestre del 2015. Para este fin, eran necesarios los procesos de articulación para acceder a las bases de datos de poblaciones objetivo ya calificadas por entidades del Estado, con el objetivo de acreditar las condiciones de vulnerabilidad. Para ello, durante el último trimestre se intensificó el trabajo con autoridades del IMAS y se cuenta con un convenio marco que se espera firmen ambas instituciones durante el mes de enero de 2015. Esto le permitirá a la Sutel acceder a la información de poblaciones calificadas sujetas de beneficio del programa.

*Programa: Equipamiento para Centros de Prestación de Servicios Públicos.*

La ejecución de este programa fue afectada por el cambio de Administración y del personal encargado en los ministerios. Se espera que para el primer trimestre del 2015 se presenten avances importantes en este programa, dado que se han mejorado los canales de comunicación. Cabe destacar los Convenios firmados con IMAS, INEC, PROSIC-UCR, entre otros.

Proyecto para dotar de conectividad

Tabla N° 5.1 Programas y Proyectos 2014

Programa o Proyecto	Presupuesto Total Estimado	Ejecución Prevista para el año 2014
Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Subconectadas del País.	\$139.285.993	\$41.630.013
Programa de Subsidio al uso de los Servicio o Tarifas Diferenciadas para poblaciones vulnerables.	\$50.000.000 <sup>(1)</sup>	\$16.666.666 <sup>(1)</sup>
Programa de Equipamiento para Centros de Prestación de Servicios Públicos.	\$20.000.000 <sup>(1)</sup>	\$20.000.000 <sup>(1)</sup>
Proyecto para dotar de conectividad de Internet de banda ancha y renovación de equipos tecnológicos a las bibliotecas públicas	\$1.500.000	\$1.500.000
<b>TOTAL en US\$</b>	<b>\$210.785.993</b>	<b>\$79.796.679</b>

*Notas: (1) Estimación Preliminar.*

*Fuente: elaboración propia de la Dirección con base en la información del Fideicomiso de Gestión de Proyectos y Programas de FONATEL*

de Internet de banda ancha y renovación de equipos tecnológicos a las bibliotecas públicas.

El avance estos programas depende del apoyo y acceso a la información que emane de los Ministerios. Se ha retomado este tema desde el Despacho de la Ministra de Cultura y el Programa de CECIS que promueve el Micitt, por lo que se trabaja para que esta sinergia permita equipar al Sistema Nacional de Bibliotecas en el próximo año.

*Red de coordinación para la ejecución del fondo: una necesidad de articulación*

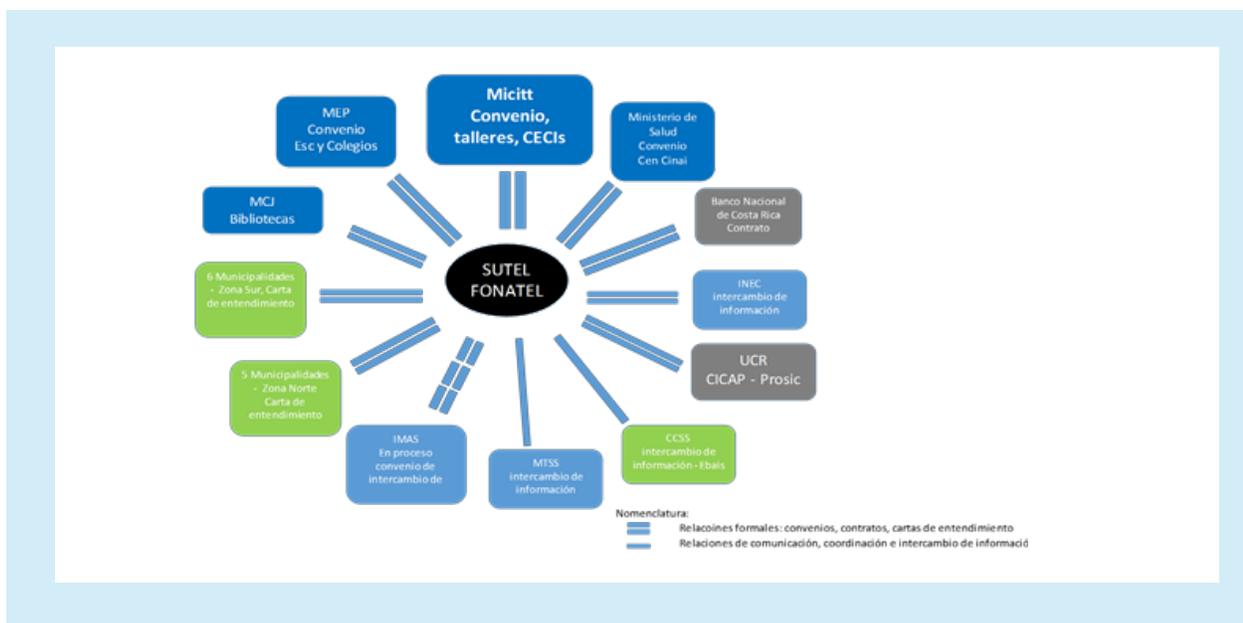
La ejecución de los proyectos de servicio universal con cargo al fondo exige un compromiso y un nivel importante de coordinación y seguimiento, es por ello que se ha emprendido una tarea de coordinación institucional.

En la siguiente gráfica se puede apreciar la mayoría de las instituciones con las que se esta interactuando de forma proactiva, hasta lograr la firma de convenios interinstitucionales, que nos permite formalizar y delimitar responsabilidades, tal es el caso de las 11 Municipalidades de las zonas norte y sur, el INEC, MEP, Micitt, Ministerio de Salud, UCR.



Foto: Telecomunicaciones, teléfono público.

Gráfico N° 5.7 Red Coordinación interinstitucional



Fuente: Dirección General de FONATEL

Con estos programas, más el proceso de planificación, presupuestario y de ejecución del Plan Anual de Programas y Proyectos del 2015, se pretende aumentar la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones enfocados a las zonas y poblaciones más vulnerables y cumplir así con el mandato de ley y las políticas públicas, como instrumento de solidaridad e inclusión social, de forma transparente, responsable, diligente, apegados a la ley y a los principios del quehacer público, liderazgo, bajo un modelo de gestión y gerencia pública eficiente.

**Tabla N° 5.2 Programas y Proyectos 2015**

Programa o Proyecto	Detalle del Programa o Proyecto	Ejecución Prevista para el año 2015
Programa 1: Comunidades Conectadas	Atención a regiones: Atlántico, Pacífico Central y Chorotega.	\$ 54.274.331
	Atención a Territorios Indígenas. Total estimado \$ 12.000.000	\$ 2.400.000
Programa 2: Hogares Conectados	Promoción de servicio de telecomunicaciones a poblaciones en condición de vulnerabilidad (fase 1). Total estimado \$ 50.000.000 por 3 años	\$ 8.333.333
Programa 3: Soluciones Tecnológicas para CPSP	Equipamiento para CPSP. Total estimado \$ 20.000.000	\$ 4.000.000
Programa 4: Centros Comunitarios Inteligentes y Puntos de Acceso Comunitario a Internet	Subprograma CECI's	\$ 1.000.000
	Puntos de Acceso Comunitario a Internet. Total estimado \$	\$ 1.200.000
	<b>TOTAL en US\$</b>	<b>\$71.207.665 (1)</b>

Notas: (1) Estimación Preliminar

Fuente: Dirección General de FONATEL

### Planificación de los Programas y Proyectos 2015

El resumen de los Programas y Proyectos así como las estimaciones presupuestarias para la implementación de los proyectos y programas contenidos en este plan se muestra en la siguiente tabla.

Los programas y proyectos al tener un horizonte multianual y por ende un flujo de caja plurianual poseen un horizonte más allá del año calendario. En este cuadro por efectos presupuestarios, solo se reflejan las estimaciones para el año base 2015.

Este Presupuesto Total Estimado de los Proyectos por desarrollar con cargo a FONATEL, incluidos en este plan 2015 dará continuidad a la ejecución 2013 / 2014, así como las inversiones nuevas para este año.

### Proyectos Ordinarios

De acuerdo con el Plan Anual Operativo (PAO 2014), la gestión interna de la Dirección impulsó los siguientes proyectos:

- Desarrollo de un modelo automatizado para el control de ingresos y fiscalización de cobro de la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL: con este proyecto se espera llevar un mejor control de los ingresos y evitar errores humanos en el procesamiento de la información.
- Desarrollo de los insumos para la aplicación del Mecanismo de Imposición de Obligaciones Específicas de Acceso y Servicio Universal: el resultado final de este proyecto será un nuevo reglamento de servicio universal así como los mecanismos para la aplicación de la asignación directa de proyectos de servicio universal a los operadores.

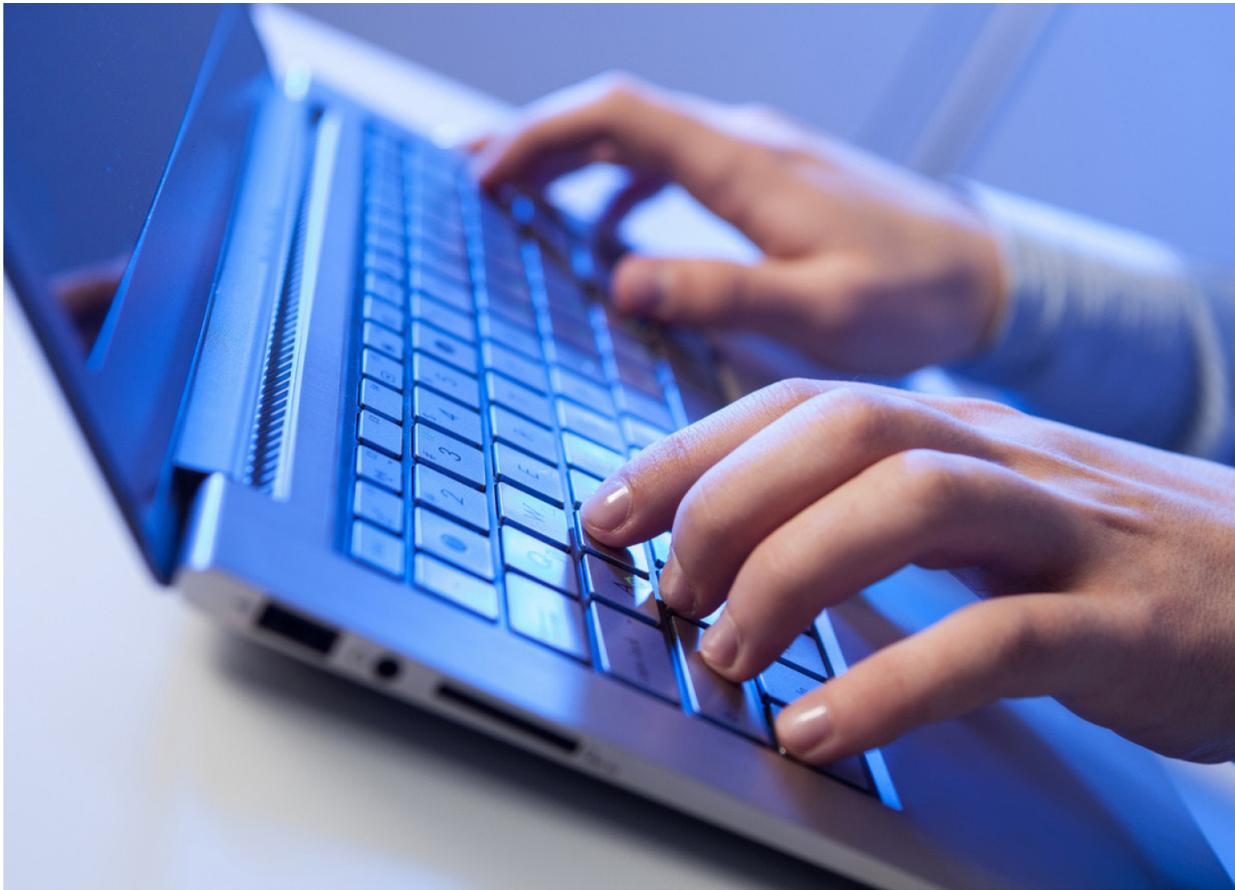


Foto: Telecomunicaciones

- Desarrollo de un modelo de supervisión para la infraestructura de los proyectos de FONATEL: este permitirá el proceso de supervisión, asignando responsabilidades en dicha gestión, especialmente enfocado en el Programa de Comunidades Conectadas.

Adicionalmente, la Dirección emprendió un modelo de Sistema de Monitoreo de Indicadores (SMI) para la gestión de los proyectos y cumplimiento de las responsabilidades que le competen, con el fin de procurar el acceso universal y evaluar el impacto de los proyectos.

## CONCLUSIONES

A seis años de la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones alcanza para el año 2014, logros relevantes para la consecución de los objetivos y obligaciones que la ley le encomienda.

La dinámica del mercado ha permitido que más usuarios disfruten de servicios de telecomunicaciones, pues el sector es dinámico, productivo, competitivo y generador de empleo. Del informe se puede concluir que la gestión de la Sutel ha contribuido con el desarrollo y crecimiento del sector, trayendo beneficio y progreso para el país. En adelante la Sutel abordará retos de igual importancia, en torno a:

- Ahondar en un mayor conocimiento del usuario, para enfocar adecuadamente las acciones que promuevan el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- Promover mayor dinamismo al mercado de las telecomunicaciones.
- Visualizar el entorno de las telecomunicaciones en función de los ecosistemas TIC en el país.
- Mantener la promoción del aprendizaje y crecimiento organizacional.

# CAPITULO VI: INFORMACIÓN FINANCIERA

## COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO

Los ingresos corrientes de ARESEP ascienden a ¢10.855,3 millones y los egresos a ¢12.338,5 millones, generando un déficit del período por ¢1.483,1 millones. Al sumarle el superávit acumulado al 31 de diciembre

del 2013, por ¢8.664,0 millones, resulta un superávit acumulado al 30 de setiembre del 2014 por ¢7.180,8 millones.



Foto: Usuarios de los servicios públicos.

*Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos  
Composición del presupuesto al 31 de Diciembre 2014*

<b>INGRESOS</b>			
<b>INGRESOS PRESUPUESTARIOS</b>			
Presupuesto de Ingresos Aprobado	16.522.903.100,00		
Modificaciones Presupuestarias			
<b>TOTAL INGRESOS PRESUPUESTARIOS</b>		<b>16.522.903.100,00</b>	
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>			
Venta de Servicios	585.312.688,57		
Derechos Administrativos(Canones)	9.849.984.601,55		
Renta Activos Financieros	313.648.946,77		
Multas y Sanciones	81.921.950,20		
Intereses Moratorios	18.371.288,57		
Otros Ingresos no Tributarios	6.159.663,92		
<b>SUBTOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>		<b>10.855.399.139,58</b>	
<b>SUPERÁVIT</b>			
Superávit Específico 2012 incorporado en Presupuesto 2014:	5.000.136.418,84		
Superávit Específico 2013 incorporado en Presupuesto 2015:	3.663.883.478,54		
<b>1 TOTAL SUPERÁVIT ACUMULADO 2013</b>		<b>8.664.019.897,38</b>	
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES MAS SUPERAVIT</b>		<b>19.519.419.036,96</b>	
<b>INGRESOS PRESUPUESTARIOS RECAUDADOS DE MENOS</b>			<b>-2.996.515.936,96</b>
<b>EGRESOS</b>			
Presupuesto de Egresos Aprobados	16.522.903.100,00		
Modificaciones Presupuestarias			
<b>TOTAL EGRESOS MODIFICADOS</b>		<b>16.522.903.100,00</b>	
<b>GASTOS INCURRIDOS</b>			
Remuneraciones	8.053.927.931,58		
Servicios	3.502.659.196,40		
Materiales y Suministros	133.877.571,71		
Bienes Duraderos	493.487.719,11		
Transferencias Corrientes	154.597.074,97		
Cuentas Especiales	-		
<b>TOTAL GASTOS INCURRIDOS</b>		<b>12.338.549.493,77</b>	
<b>EGRESOS NO EJECUTADOS</b>			<b>4.184.353.606,23</b>
<b>SUPERAVIT ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE 2014</b>		<b>7.180.869.543,19</b>	
(Ingresos Efectivos mas Superavit menos Gastos Incurridos)			
rvp			

*Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*  
*Liquidación presupuestaria al 31 de Diciembre 2014*  
*-miles de colones-*

DETALLE	PRESUPUESTO	REAL	DIFERENCIA (Presupuestado-Real)
<b>INGRESOS</b>			
INGRESOS CORRIENTES	11.522.766,68	10.855.399,14	667.367,54
INGRESOS DE CAPITAL	-	-	
FINANCIAMIENTO	5.000.136,42	8.664.019,90	-3.663.883,48
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>16.522.903,10</b>	<b>19.519.419,04</b>	
<b>SUPERÁVIT DE INGRESOS</b>			<b>2.996.515,94</b>
<b>GASTOS</b>			
GASTO CORRIENTE	15.846.231,85	11.845.061,77	4.001.170,07
GASTO DE CAPITAL	676.671,25	493.487,72	183.183,53
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>16.522.903,10</b>	<b>12.338.549,49</b>	
<b>SUPERÁVIT DE GASTOS</b>			<b>4.184.353,61</b>
<b>SUPERÁVIT PRESUPUESTARIO</b>			<b>7.180.869,54</b>
<b>SALDO TOTAL SUPERÁVIT ESPECÍFICO</b>		<b>7.180.869,54</b>	
SUPERÁVIT ACUMULADO A 2013	8.664.019,90		
<b>SUPERÁVIT DEL PERIODO (DÉFICIT)</b>	<b>-1.483.150,35</b>	-	
<b>DIFERENCIA ENTRE LOS DOS SALDOS</b>			<b>0</b>

*Composición del superávit:*

El total del Superávit Acumulado al 31 de diciembre del 2014, por ¢7.180,8 millones, está conformado por los recursos de vigencias anteriores hasta diciembre del 2013 por ¢8.664,0 millones, más el efecto del déficit presentado al mes de diciembre del 2014 por ¢1.483,1 millones.

En la formulación del Presupuesto del 2014 se incorporaron ¢5.000.1 millones de superávit de períodos anteriores, para devolver a los usuarios

del servicio de regulación, mediante una rebaja o crédito en el canon por actividad regulada. En el proyecto de cánones 2015 se incluyeron ¢3.663,5 millones para el mismo propósito.

De lo anterior se concluye que al final del año 2015, el saldo disponible del superávit acumulado al 31 de diciembre del 2013 por ¢8.664,0, prácticamente se haya devuelto en su totalidad.

*Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos  
Composición del superávit 2012 -2013  
al 31 de Diciembre 2014  
-colones-*

<b>Superávit Acumulado al 31 de diciembre de 2013</b>			<b>8.664.019.897,38</b>
Superávit Específico 2012 incorporado en Presupuesto 2014:			5.000.136.418,84
Devolución en Cánones		5.000.136.418,84	
Superávit Específico 2013 incorporado en Presupuesto 2015:			3.663.883.478,54
Devolución en Cánones		3.663.883.478,54	
<b>Superávit Acumulado 2014 por asignar</b>			<b>0</b>

**Ingresos:**

Comprende principalmente el ingreso por alquiler del edificio ubicado en Sabana Sur y dentro de otros servicios se encuentra el costo de servicios administrativos y de asesoría brindados a SUTEL.

**Canon de Regulación:**

Se puede observar que el canon es el saldo más significativo del estado de resultados y de los ingresos de la Autoridad Reguladora, ya que corresponde a más de un 80% de los ingresos totales, siendo los ingresos provenientes del Transporte Público y el subsector de Hidrocarburos los más relevantes del total con un 30.4% y un 28.3% respectivamente (Nota 21 y Cuadro 4).

**Gastos:**

Corresponde al rubro más importante de los gastos del Estado de Resultados puede observarse que para el presente periodo representa el 68,%, cifra superior a la de la misma fecha del año anterior cuando era de un 66,3%.

El aumento de la cuenta con respecto al 2013 es de ¢1.033.4 millones, entre las subcuentas con

variaciones más significativas se tienen los Sueldos fijos con un aumento de ¢745.4 millones, Los factores principales corresponden al incremento salarial de 0.43% y 4.0% para el primer y segundo semestre del 2014 respectivamente, reclasificaciones de puestos, cumplimiento de anualidades, creación de plazas y disfrute de vacaciones. Durante el periodo de diciembre 2013 a diciembre 2014 la planilla se ha incrementado en 19 funcionarios que han llegado a ocupar las plazas vacantes y servicios especiales presupuestados, para un total de 294 funcionarios.

Relacionado con lo anterior existe un aumento en las cuentas de cargas sociales las cuales en conjunto variaron ¢176,7 millones (16%).

**Otras razones financieras no aplicables:**

Para aplicar razones financieras al Estado de Resultados, no existen elementos útiles de apoyo y respaldo que sirvan de base y que sean medibles; la función primordial de la institución es de orden social, su objetivo principal es el de ofrecer servicios al costo, y no el de generar utilidades, por lo que no se pueden considerar variables como "Ventas, Costo de Ventas, Inventarios Inicial y Final, Impuestos y Dividendos.

*Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.  
Estado de situación financiera.  
Al 31 de Diciembre de 2014 y 2013.  
(colones costarricenses).*

<u>Activos</u>	<u>Notas</u>		<u>dic-14</u>		<u>dic-13</u>
<b>Activo Corriente</b>					
Efectivo	4	¢	2.501.038.232	¢	883.365.575
Inversiones	5		5.064.750.000		7.934.520.000
Derechos por cobrar, neto	6		461.866.078		278.598.409
Cuentas y documentos por cobrar	6		429.016.954		469.741.581
Estimación para incobrables	6		-50.681.038		-74.776.099
Inventario de Materiales y Suministros	7		148.127.099		111.414.061
Pagos Anticipados	8		44.396.274		48.601.419
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>¢</b>	<b>8.598.513.599</b>	<b>¢</b>	<b>9.651.464.946</b>
<b>Activos tangibles</b>					
Costo	9	¢	2.332.833.071	¢	1.958.620.139
Depreciacion acumulada	9		-1.268.407.188		-1.119.397.886
Activos tangibles, netos		¢	1.064.425.883	¢	839.222.253
Propiedades de inversion	10	¢	2.303.791.763	¢	2.335.086.375
Activos intangibles, netos	11		336.696.277		298.124.270
Otros Activos			78.851.596		1.102.006
Depósitos en Garantía por Cobrar	12		99.811.589		94.197.555
Documentos por Cobrar a Largo Plazo	6		20.963.539		48.059.384
<b>Total Otros Activos</b>		<b>¢</b>	<b>2.840.114.765</b>	<b>¢</b>	<b>2.776.569.590</b>
<b>Total Activos</b>		<b>¢</b>	<b>12.503.054.247</b>	<b>¢</b>	<b>13.267.256.789</b>
<b>Pasivos</b>					
<b>Pasivo Corto Plazo</b>					
Cuentas por Pagar	13	¢	137.310.479	¢	28.162.408
Retenciones por Pagar	14		93.256.110		13.213.925
Gastos Acumulados por Pagar	15		659.746.263		626.799.195
Productos Diferidos	16		339.358.723		325.259.849
Provisión para Prestaciones Legales	17		56.708.512		104.558.580
<b>Total Pasivo Corto Plazo</b>		<b>¢</b>	<b>1.286.380.086</b>	<b>¢</b>	<b>1.097.993.955</b>
<b>Pasivo Largo Plazo</b>					
Provisión para Prestaciones Legales	17	¢	647.830.831	¢	565.973.885
<b>Total Pasivo Largo Plazo</b>			<b>647.830.831</b>		<b>565.973.885</b>
<b>Total Pasivos</b>		<b>¢</b>	<b>1.934.210.917</b>	<b>¢</b>	<b>1.663.967.840</b>
<b>Patrimonio</b>					
Superávit o Pérdida Acumulada	18	¢	9.491.550.495	¢	11.537.582.908
Superávit por Revaluación de Activo	19		2.111.738.454		2.131.966.108
Excedente o Pérdida del Periodo			-1.058.764.644		-2.178.621.093
Ajuste de Periodos Anteriores			24.319.026		112.361.025
<b>Total Patrimonio</b>		<b>¢</b>	<b>10.568.843.330</b>	<b>¢</b>	<b>11.603.288.949</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>		<b>¢</b>	<b>12.503.054.247</b>	<b>¢</b>	<b>13.267.256.789</b>

*Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.  
Estado de Resultados.  
Por los periodos de doce meses terminados el 31 de Diciembre de 2014 y 2013  
(colones costarricenses)*

(colones costarricenses)					
<u>Ingresos</u>	<u>Notas</u>		<u>Saldo Diciembre 2014</u>		<u>Saldo Diciembre 2013</u>
Venta de Servicios	20	¢	607.639.613	¢	643.968.214
Canon Regulación	21		10.003.969.335		7.357.074.853
Renta de Factores Productos Financieros	22		312.180.169		546.714.865
Multas y Sanciones	23		93.200.714		122.809.806
Intereses Moratorios y Otros	24		12.020.216		87.311.752
Otros Ingresos	25		97.596.562		96.969.054
Cambio o Venta de Activos	26		96.824		16.058.892
			<b>11.126.703.434</b>		<b>8.870.907.436</b>
<b>Total de Ingresos</b>		<b>¢</b>		<b>¢</b>	
<b>Gastos</b>					
Salarios y cargas sociales	27	¢	8.360.487.348	¢	7.327.114.130
Servicios de terceros	28		3.418.122.490		3.197.514.004
Materiales y Suministros	29		80.085.625		73.661.292
Transferencias Corrientes	30		84.246.254		241.201.834
Gastos Financieros			7.633.166		2.973.798
Gastos por Depreciación			234.893.195		189.812.745
Otros Gastos	31		-		17.250.725
			<b>12.185.468.078</b>		<b>11.049.528.529</b>
<b>Total de Gastos</b>		<b>¢</b>		<b>¢</b>	
<b>Excedente del Periodo</b>		<b>¢</b>	<b>-1.058.764.644</b>	<b>¢</b>	<b>-2.178.621.093</b>

*Nota: El Estado de Resultados correspondiente al 31 de diciembre de 2013, se modificó en su estructura para realizar una mejor comprensión con el periodo 2014.*



Foto: Agua. Servicio de Hidrantes.



Foto: Transporte. Tren Estación al Pacífico.

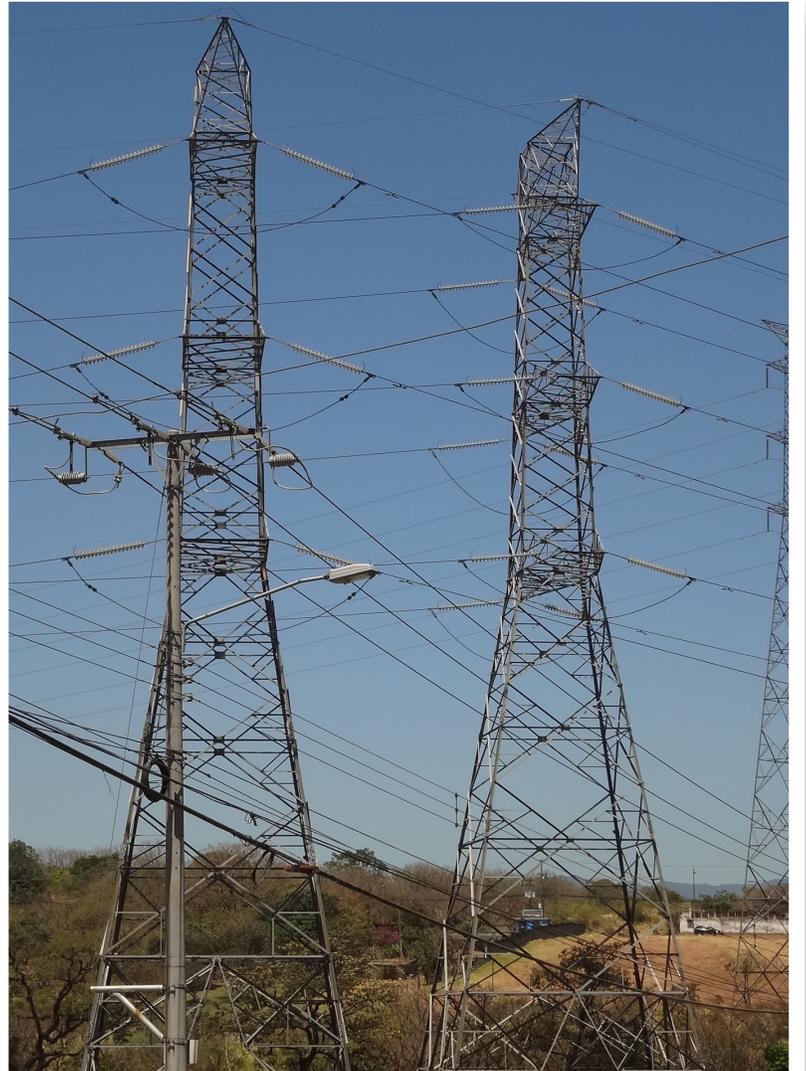


Foto: Energía. Torres de electricidad

## ANEXOS

## CAPÍTULO I: MODERNIZACIÓN REGULATORIA

Cuadro 1: Demanda en el servicio de acueducto

EMPRESA	COBERTURA
AyA	0,51
ASADAS	0,28
Municipalidades	0,15
ESPH	0,05
Otros	0,05

Fuente: ARESEP

Cuadro 2: Servicio de alcantarillado sanitario

TIPO DE SERVICIO	COBERTURA
Con planta de tratamiento	0,042
Sin planta de tratamiento	0,214
Tanque séptico	0,701
Pozo negro	0,03

Fuente: ARESEP

### Cuadro 3: Servicios de riego

	COBERTURA:
Actividad agrícola	0,55
Piscicultura	0,09
Agua no aprovechada	0,36

Fuente: ARESEP

### Tabla 1: Cobertura empresas eléctricas

Costa Rica SEN: Distribución de las empresas distribuidoras por Región de cobertura, cantidad de abonados y distribución relativa y en MWh de las ventas  
Datos a octubre de 2014

Empresa	Zona de Cobertura	Cantidad de Abonados	Ventas (MWh)_*/	Distribución ventas (%)
ICE	Todo el país (**)	719 752	2 893 940	39,2
CNFL	Área metropolitana	526 936	2 817 368	38,2
JASEC	Cartago	89 831	436 792	5,9
ESPH	Heredia	77 839	463 154	6,3
Coopelesca	Zona Norte	85 088	330 779	4,5
Coopeguanacaste	Guanacaste	71 117	333 244	4,5
Coopesantos	Zona de Los Santos	41 723	87 226	1,2
Coopealfaro Ruiz	Alfaro Ruiz	6 824	19 737	0,3
<b>TOTAL</b>		<b>1 619 110</b>	<b>7 382 241</b>	<b>100</b>

\*/ Ventas incluye Alumbrado Público.

\*\*/ Su área de concesión abarca el resto del país que no es cubierto por las otras empresas distribuidoras. Datos preliminares de usuarios, ventas y producción a diciembre 2013.

Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

Tabla 2: Generación de energía

Generación de energía por tipo de fuentes según empresas  
datos a octubre de 2014  
-Datos en MWh-

Empresa	Producción
<b>Hidro</b>	<b>5 436 651,66</b>
ICE	2 643 796,68
G. PARALELA (privados)	705 459,96
CNFL	244 609,03
CONELÉCTRICAS	156 337,02
COOPELESCA	139 230,21
JASEC	127 895,16
ESPH	85 477,62
COOPEGUANACASTE	50 348,61
<b>Geotérmica</b>	<b>1 302 597,45</b>
ICE	1 120 012,72
G. PARALELA	182 584,73
<b>Regulación</b>	<b>1 283 497,38</b>
<b>Térmica</b>	<b>1 030 879,64</b>
ICE	1 030 879,64
<b>Eólica</b>	<b>558 696,89</b>
G. PARALELA	440 846,53
ICE	61 441,68
COOPESANTOS	31 088,34
CNFL	25 320,35
<b>Biomasa</b>	<b>70 252,60</b>
G. PARALELA	70 252,60
<b>Solar</b>	<b>1 246,12</b>
ICE	1 246,12
<b>Total general</b>	<b>8 400 324,36</b>

Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

Tabla 3: Capacidad instalada

*Costa Rica SEN: Capacidad instalada por tipo de fuente según empresa  
A octubre de 2014 - Datos en KW-*

Fuente / empresa	Capacidad instalada
<b>TOTAL</b>	<b>2 858 178</b>
<b>Hidroeléctrica</b>	<b>1 799 669</b>
CNFL	135 222
CONELÉCTRICAS	41 000
COOPEGUANACASTE	17 500
COOPELESCA	47 600
ESPH	25 900
G. PARALELA	202 882
ICE	1 277 680
JASEC	51 885
<b>Térmica</b>	<b>621 789</b>
ICE	621 789
<b>Geotérmica</b>	<b>208 660</b>
G. PARALELA	27 500
ICE	181 160
<b>Eólica</b>	<b>193 050</b>
CNFL	15 300
COOPESANTOS	12 750
G. PARALELA	145 200
ICE	19 800
<b>Biomasa</b>	<b>34 000</b>
G. PARALELA	34 000
<b>Solar</b>	<b>1 010</b>
ICE	1 010

Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

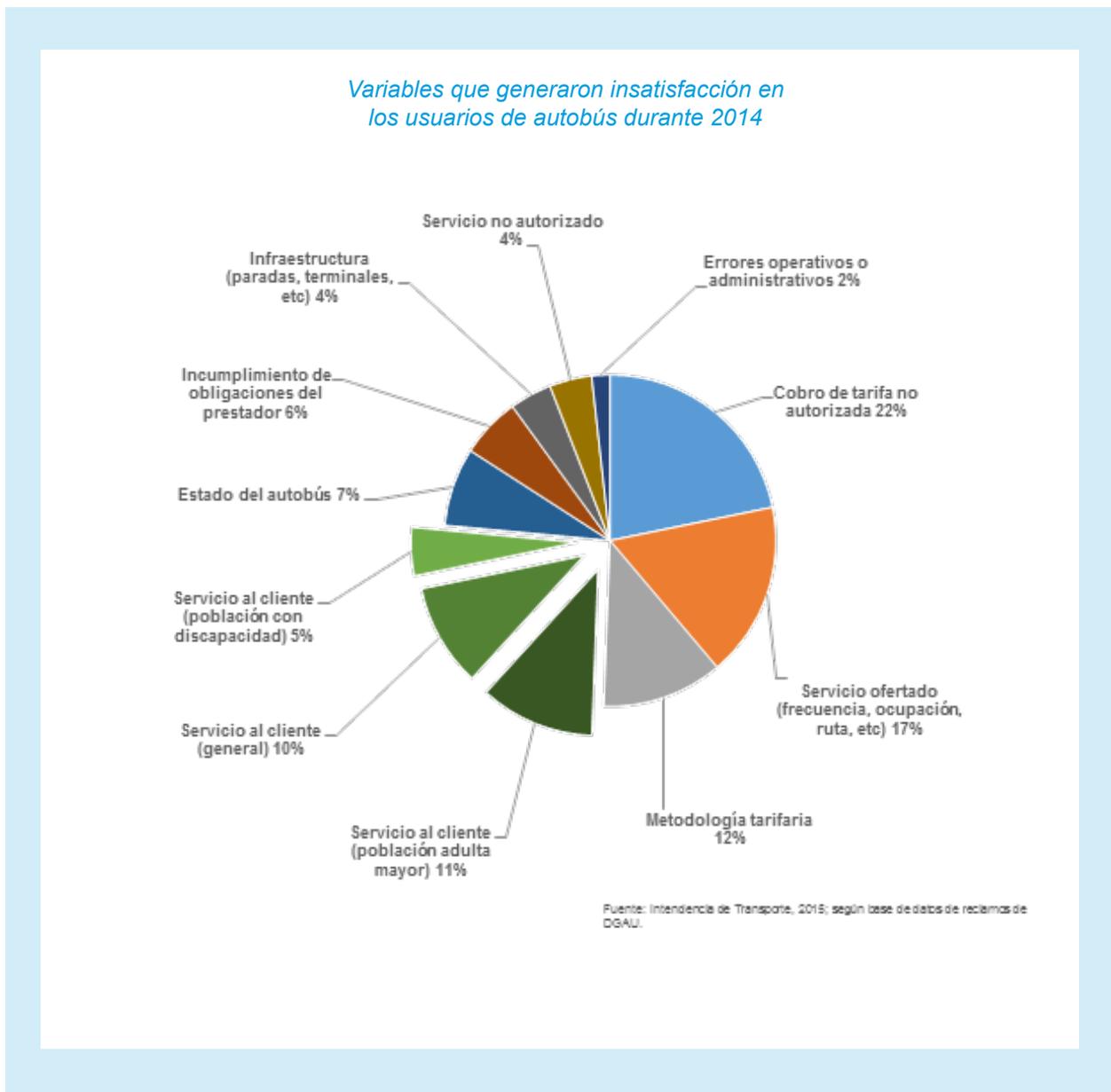
Tabla 4: Generación privada

ICE: Centro Nacional de Energía. Compras de energía a generadores privados en kWh y millones de colones. 2013

Planta	Costo (¢)	Producción (kWh)	¢/kWh
AEROENERGÍA	781 031 383,57	23 128 462	33,77
AGUAS ZARCAS	1 605 354 230,68	46 078 992	34,84
CAÑO GRANDE	439 663 390,07	13 212 374	33,28
CHIRIPA	1 417 609 888,12	84 207 079	16,83
DON PEDRO	1 336 690 079,17	43 713 665	30,58
DOÑA JULIA	2 989 251 321,20	82 801 615	36,1
EL ÁNGEL	363 536 808,44	12 458 581	29,18
EL EMBALSE	158 534 213,86	3 608 988	43,93
EL VIEJO	1 658 736 135,04	38 023 867	43,62
GENERAL	5 952 064 888,19	147 512 752	40,35
HIDROVENECIA	541 192 433,48	16 641 750	32,52
LA ESPERANZA	649 855 560,71	20 375 390	31,89
LA JOYA	7 020 610 243,39	126 399 852	55,54
MATAMOROS	519 993 178,70	15 280 217	34,03
MIRAVALLS III	6 011 198 060,02	182 584 728	32,92
PLATANAR	2 037 050 542,60	60 411 670	33,72
POÁS I Y II	131 030 342,91	3 865 091	33,9
REBECA I	9 770 956,17	326 722	29,91
RÍO LAJAS	1 397 126 924,86	34 215 512	40,83
RÍO SEGUNDO II	136 329 959,74	4 323 501	31,53
SANTA RUFINA	75 708 501,90	1 943 959	38,95
SUERKATA	249 848 263,37	9 875 050	25,3
TABOGA	1 405 928 063,17	32 228 730	43,62
TAPEZCO	14 173 894,69	506 859	27,96
TIERRAS MORENAS (MOVASA)	2 361 073 874,52	68 783 107	34,33
TILARÁN (P.E. GUANACASTE)	7 297 300 850,90	189 816 260	38,44
TILARÁN (PESA)	2 533 465 601,53	74 911 621	33,82
VARA BLANCA	298 339 914,56	8 167 109	36,53
VOLCÁN 3X	1 681 253 831,48	53 740 307	31,28
<b>Total general</b>	<b>51 073 723 337,04</b>	<b>1 399 143 811</b>	<b>36,5</b>

Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

## GRAFICO 1: Preocupaciones de los usuarios en calidad del servicio de autobús



Fuente: ARESEP

## LISTA DE METODOLOGÍAS

METODOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	NECESIDAD QUE ATIENDE
Modificación de metodologías de fijación de tarifas para generadores privados de energía eléctrica con recursos renovables	Las metodologías para plantas privadas de generación hidroeléctrica, eólica, con biomasa y bagazo, brindaban un tratamiento diferenciado a ciertas variables que inciden en la determinación de las tarifas. La modificación tiene como finalidad homologar ese tratamiento en temas como costo de capital y procedimiento de actualización de las inversiones en activos fijos y de los costos de explotación, entre otros. Además, se amplió el alcance de la metodología sobre plantas hidroeléctricas nuevas, para que de manera transitoria se apliquen las tarifas que con ella se determinan a plantas que produzcan con fuentes no convencionales de energía, para las cuales aún no existen definidas metodologías específicas.	Igual tratamiento de variables o procedimientos comunes en las metodologías de fijación tarifaria de generadores privados de electricidad y habilitación de un mecanismo provisional de asignación de tarifas para generación privada con otras fuentes renovables cuando no exista metodología específica para este fin
Metodología de fijación tarifaria de servicios de distribución de electricidad formalizada y actualizada	Esta metodología establece los procedimientos, fórmulas y criterios para calcular el ajuste porcentual de la tarifa requerido para compensar el cambio en el total de los costos y efecto de la expansión en infraestructura eléctrica, bajo las condiciones de calidad establecidas. Entre otras cosas, introduce mejoras y actualizaciones en aspectos como la estimación del costo de capital propio (CAPM), unifica los periodos de tiempo empleados en el cálculo de estimaciones para las diferentes variables que componen la estimación de los ingresos, homologa los criterios para el tratamiento de las variables que intervienen en el cálculo de ajuste tarifario ordinario del sistema de distribución de energía eléctrica. La nueva metodología se aplica a operadores públicos y cooperativas, a diferencia de la práctica anterior de fijación por empresa.	Formalización y mejora de la metodología de fijación tarifaria de distribución de electricidad
Metodología de fijación tarifaria de servicios de transmisión de electricidad formalizada y actualizada	Esta metodología establece los procedimientos, fórmulas y criterios para calcular el ajuste porcentual de la tarifa requerido para compensar el cambio en el total de los costos y efecto de la expansión en infraestructura eléctrica, bajo las condiciones de calidad establecidas. Entre otras cosas, introduce mejoras y actualizaciones en aspectos como la estimación del costo de capital propio (CAPM), unifica los periodos de tiempo empleados en el cálculo de estimaciones para las diferentes variables que componen la estimación de los ingresos, homologa los criterios para el tratamiento de las variables que intervienen en el cálculo de ajuste tarifario ordinario del sistema de distribución de energía eléctrica.	Formalización y mejora de la metodología de fijación tarifaria de distribución de electricidad
Metodología de fijación tarifaria de servicios de generación de electricidad formalizada y actualizada	Esta metodología establece los procedimientos, fórmulas y criterios para calcular el ajuste porcentual de la tarifa requerido para compensar el cambio en el total de los costos y efecto de la expansión en infraestructura eléctrica, bajo las condiciones de calidad establecidas. Entre otras cosas, introduce mejoras y actualizaciones en aspectos como la estimación del costo de capital propio (CAPM), unifica los periodos de tiempo empleados en el cálculo de estimaciones para las diferentes variables que componen la estimación de los ingresos, homologa los criterios para el tratamiento de las variables que intervienen en el cálculo de ajuste tarifario ordinario del sistema de distribución de energía eléctrica. La nueva metodología se aplica a operadores públicos y cooperativas, a diferencia de la práctica anterior de fijación por empresa.	Formalización y mejora de la metodologías de fijación tarifaria de generación de electricidad

Metodología tarifaria ordinaria para fijar el margen de comercialización de las estaciones de servicio que expenden combustibles, modificada	Esta metodología establece los procedimientos para la fijación del margen de las estaciones de servicio terrestres, con punto fijo de venta, que expenden combustibles –gasolina, diesel y gas licuado de petróleo para carburación - derivados de los hidrocarburos, excluidas las estaciones de servicio para aeronaves, marítimas y las que expenden exclusivamente gas licuado del petróleo. Entre otras cosas, especifica las características requeridas por una estación de servicio para brindar el servicio de distribución de combustible; introduce elementos de seguridad operativa y de reducción de emisión de gases; modifica el procedimiento para el cálculo y actualización de la inversión a reconocer; actualiza la estructura de costos de operación, mantenimiento y administración a reconocer; modifica el procedimiento de cálculo del costo de capital; incorpora el procedimiento para realizar los cálculos de costos tarifarios del terreno y obra civil de la estación de servicio; especifica los criterios para obtener el costo de los ítems de inversión, operación, mantenimiento y administración, para la aplicación de la metodología tarifaria y su forma de actualización e incluye de manera explícita el canon de regulación de la ARESEP	Formalización y mejora de la metodología para calcular el margen de comercialización de las estaciones de servicio expendedoras de combustibles
Metodología tarifaria ordinaria para la generación de electricidad con residuos sólidos municipales	La metodología está en proceso de elaboración. En el avance logrado por el CDR se establece una banda de precios de referencia para la apertura de concursos por parte del Instituto Costarricense de Electricidad que permitan la recepción de ofertas de proyectos de generación privada con residuos sólidos municipales. También se define el mecanismo de actualización tarifaria para los periodos siguientes. La banda reflejaría los costos de generación de la energía eléctrica mediante proyectos con capacidades instaladas inferiores a 35 MW y superiores a 35MW.	Actualmente no existe metodología para establecer las tarifas para la generación de electricidad utilizando residuos sólidos municipales.
Metodología de fijación tarifaria para plantas privadas de electricidad con energía fotovoltaica	Esta metodología establece los procedimientos para la fijación de las tarifas de generación de electricidad para plantas nuevas de generación privada solar fotovoltaica, que servirán de referencia para la venta de energía eléctrica al ICE y a otros eventuales compradores facultados por ley para tal efecto. Es aplicable a plantas de generación fotovoltaica con potencias iguales o menores que 20 MW. La banda tarifaria está diseñada de manera tal que el comprador pueda ofrecer una gama de precios de compra de electricidad con los cuales el oferente pueda obtener los ingresos suficientes para cubrir sus costos de operación, recuperar la inversión realizada, y obtener una rentabilidad razonable para el nivel de riesgo asociado con la actividad de generación de electricidad.	Actualmente no existe metodología para establecer las tarifas para la generación de electricidad utilizando la energía solar fotovoltaica
Metodología precios de referencia para el transporte de estudiantes	La metodología establece los procedimientos para calcular los precios de referencia para cada ruta del servicio de transporte de estudiantes, que contrata el Ministerio de Educación Pública (MEP) con proveedores privados. Mediante este modelo se define una banda de precios para cada ruta, la cual le servirá de referencia al MEP para someter a licitación la contratación del servicio de transporte de estudiantes con una periodicidad anual	Actualmente no existe metodología para establecer precios de referencia para la contratación de servicios de transporte de estudiantes. La Procuraduría General de la República solicitó a la Aresep el desarrollo de ésta
Metodología de ajuste ordinario de tarifas de transporte de personas por autobús formalizada	Esta metodología está en proceso de elaboración. Establece los procedimientos para la fijación de las tarifas de los servicios de transporte remunerado de personas, modalidad autobús. Para ello, sistematiza la estructura de costos utilizada actualmente, compila y revisa los procedimientos y criterios de validación de información y de valoración o estimación de algunas variables claves tales como el valor del bus, la depreciación y la demanda.	Formalización y mejora de la metodologías de fijación tarifaria de transporte público remunerado, modalidad autobús
Metodología de ajuste extraordinario de tarifas de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, modificada	La metodología define los procedimientos para reconocer oportunamente en las tarifas, los cambios –aumentos o disminuciones– en los precios de aquellos componentes de costo fijados por actores externos a la administración del servicio de transporte remunerado de personas por autobús. Se aplica semestralmente y de oficio a todas las rutas que operen en el territorio nacional. Contempla únicamente el ajuste por la variación de los costos fijos producto del pago de salarios del personal y los gastos administrativos relacionados con el servicio, así como los costos variables producto de los desembolsos que efectúa el operador en combustible e insumos de mantenimiento para las unidades de transporte público.	Cumplimiento del artículo artículo 30 de la Ley N° 7593 (fijaciones extraordinarias para garantizar la continuidad y sostenibilidad del servicio)
Manual de características operativas de transporte por autobús	Este manual contiene varios procedimientos técnicos para determinar indicadores sobre las características de operación del servicio de transporte público remunerado de personas en la modalidad de autobús, y sirve para establecer y verificar los valores de esos indicadores en el proceso de regulación del citado servicio. Establece las bases para que se puedan realizar auditorías de variables operativas, tanto de oferta, como de demanda.	Contar con normas regulatorias adicionales a las metodologías tarifarias y ampliar el marco normativo aplicable a los referendos de contratos de concesión de rutas y para la fiscalización de las condiciones técnicas y tarifarias de prestación del servicio.

## CUADRO 4: Estudios tarifarios en los servicios de agua

Ajustes tarifarios aplicados y no aplicados con su respectivo impacto favorable para el usuario

Año	Semestre	Empresa	Servicio <sup>1f</sup>	Resolución	Fecha - Rige	Solicitado por el operador	Fijación Programada <sup>2f</sup>	¿Se aplicó la resolución?	Modificación Aprobada		Diferencia
									De oficio	A solicitud	
2014	I	AyA	Acueducto <sup>12f</sup>	RIA-003-2014	01/07/2014	14,60%	20,00%	No	17,76%	-	3,16%
			Alcantarillado <sup>12f</sup>	RIA-003-2014	01/07/2014	14,60%	0,00%	No	-4,95%	-	-19,55%
		ESPH	Acueducto <sup>13f</sup>	RIA-003-2014	01/07/2014	23,00%	0,00%	No	-0,98%	-	-23,98%
			Alcantarillado <sup>13f</sup>	RIA-003-2014	01/07/2014	30,80%	0,00%	No	-1,12%	-	-31,92%
		SENARA	Riego y piscicultura por hectarea /año <sup>14f</sup>	RIA-002-2014	01/01/2014	6,99%	6,06%	Si	-	-	-0,93%
			Riego por bombeo (cm <sup>3</sup> ) <sup>14f</sup>	RIA-002-2014	01/01/2014	7,14%	6,18%	Si	-	-	-0,96%
			Tarifa complementaria Piscicultura <sup>14f</sup>	RIA-002-2014	01/01/2014	8,50%	7,41%	Si	-	-	-1,09%
			ASADAS	Acueducto <sup>15f</sup>	RIA-005-2014	26/06/2014	12,10%	15,90%	Si	-	-
	II	ESPH	Alcant - Servicio Nuevo No Previsto Asfalto (100 mm) <sup>16f</sup>	RIA-010-2014	24/11/2014	43,05%	0,00%	-	-	-	-43,05%
			Alcant - Servicio Nuevo No Previsto Asfalto (150 mm) <sup>16f</sup>	RIA-010-2014	24/11/2014	55,69%	0,00%	-	-	-	-55,69%
			Acued - Servicio Nuevo No Previsto Asfalto (12 mm) <sup>16f</sup>	RIA-011-2014	15/12/2014	10,32%	0,00%	-	-	-	-10,32%
			Acued - Servicio Nuevo No Previsto Lastre (12 mm) <sup>16f</sup>	RIA-011-2014	15/12/2014	18,53%	0,00%	-	-	-	-18,53%
			Acued - Servicio Nuevo No Previsto Tierra (12 mm) <sup>16f</sup>	RIA-011-2014	15/12/2014	30,62%	0,00%	-	-	-	-30,62%
			Acued - Servicio Nuevo Previsto (12 mm) <sup>16f</sup>	RIA-011-2014	15/12/2014	18,52%	0,00%	-	-	-	-18,52%
				Hidrantes <sup>17f</sup>	RIA-013-2014	13/01/2015	50,76%	-9,09%	Si	-	-

Fuente: Intendencia de Agua.

## CUADRO 5: Variaciones de precios e inflación en los servicios de agua

Variaciones de precios por categoría de cliente y la inflación  
Período diciembre 2013 a diciembre 2014. En porcentajes

	AyA		ESPH		Inflación
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	
DOMICILIARIA	-4%	-7%	5%	-5%	5,3
EMPRESARIAL	-1%	-1%	-2%	12%	5,3
PREFERENCIAL	-1%	0%	26%	10%	5,3
GOBIERNO	0%	0%	4%	11%	5,3

Fuente: Intendencia de agua.

Según el cuadro anterior, los clientes de ESPH los que fueron impactados con incrementos en los precios, con excepción de la categoría empresarial en acueducto y domiciliar en alcantarillado que experimentaron rebajas.

## CUADRO 6: Comparación en variables de mercado

Acueductos y Alcantarillado. Comparación absoluta de las variables de mercado  
de los servicios de acueducto y alcantarillado, del AYA y la ESPH en el año  
2014 respecto a el 2013

Categoría Tarifaria	Metros Cubicos Agua	Servicios		Facturación (Importe)			
		Acueducto s	Alcantarilla do	Alcantarilla		Pozo <sup>1/</sup>	Hidrantes
		Acueducto	Alcantarilla	Acueducto	do		
<b>AyA</b>							
Domiciliar	3,34	3,95	3,67	9,19	0,35	203,63	27,53
Empresarial	0,69	3,61	2,86	8,97	-1,92	-3,71	24,23
Preferencial	1,78	2,74	4,04	10,44	0,97	-27,52	25,97
Gobierno	8,51	6,36	6,74	19,27	14,32	21,17	34,25
<b>Total</b>	<b>3,01</b>	<b>3,92</b>	<b>3,59</b>	<b>9,72</b>	<b>0,53</b>	<b>-3,75</b>	<b>27,14</b>
<b>ESPH</b>							
Domiciliar	0,79	2,71	3,74	16,43	10,32	-	0,01
Empresarial	1,19	3,75	2,43	8,50	6,67	-	0,01
Preferencial	-14,40	1,99	4,92	5,91	-16,88	-	-0,14
Gobierno	-2,78	5,15	5,88	8,05	17,69	-	-0,03
<b>Total</b>	<b>0,37</b>	<b>2,79</b>	<b>3,57</b>	<b>12,93</b>	<b>7,96</b>	-	<b>0,00</b>

<sup>1/</sup> Es el cobro por el servicio de alcantarillo para los usuarios que tienen pozo.

Fuente: Intendencia de Agua, ARESEP, con base en información suministrada por el AyA y la ESPH. Enero 2015.

## CUADRO 7: Mercado de acueductos y alcantarillados

*Acueductos y Alcantarillado. Variación porcentual de las variables de mercado de los servicios de acueducto y alcantarillado, del AYA y de la ESPH en el año 2013 respecto a el 2013*

Categoría Tarifaria	Metros Cubicos Agua	Servicios		Facturación (Importe en colones)			
		Acueductos	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Pozo <sup>1/</sup>	Hidrantes
<b>AyA</b>							
<b>2013</b>							
Domiciliar	114.208.067	578.731	199.362	65.018.020.774	8.325.637.292	63.901	1.391.000.818
Empresarial	21.894.445	46.575	24.445	33.827.378.592	6.281.847.423	1.399.699.585	263.738.800
Preferencial	5.940.550	5.245	1.657	4.103.536.436	899.313.473	64.565.263	71.500.039
Gobierno	3.719.179	1.810	840	5.905.374.432	1.187.053.667	58.863.612	44.647.840
<b>Total</b>	<b>145.762.241</b>	<b>632.361</b>	<b>226.305</b>	<b>108.854.310.234</b>	<b>16.693.851.855</b>	<b>1.523.192.361</b>	<b>1.770.887.497</b>
<b>2014</b>							
Domiciliar	118.021.686	601.596	206.675	70.994.879.439	8.355.177.936	194.024	1.773.918.878
Empresarial	22.044.999	48.256	25.144	36.862.618.203	6.161.276.129	1.347.771.217	327.644.420
Preferencial	6.046.320	5.389	1.724	4.531.770.347	908.019.487	46.797.394	90.065.525
Gobierno	4.035.704	1.925	897	7.043.170.285	1.357.021.632	71.323.980	59.940.089
<b>Total</b>	<b>150.148.709</b>	<b>657.166</b>	<b>234.439</b>	<b>119.432.438.274</b>	<b>16.781.495.184</b>	<b>1.466.086.615</b>	<b>2.251.568.912</b>
<b>ESPH</b>							
<b>2013</b>							
Domiciliar	13.522.868	58.014	17.382	3.768.954.831	632.602.048	-	298.239.169
Empresarial	3.224.264	5.196	3.057	2.540.619.194	666.203.552	-	70.959.925
Preferencial	521.164	390	144	172.445.670	35.744.504	-	11.471.471
Gobierno	190.857	168	102	147.905.859	26.773.199	-	4.211.113
<b>Total</b>	<b>17.459.153</b>	<b>63.769</b>	<b>20.685</b>	<b>6.629.925.554</b>	<b>1.361.323.304</b>	-	<b>384.881.678</b>
<b>2014</b>							
Domiciliar	13.629.183	59.584	18.033	4.388.194.311	697.884.941	-	300.634.064
Empresarial	3.262.660	5.391	3.131	2.756.639.951	710.629.394	-	71.804.637
Preferencial	446.110	397	151	182.632.618	29.709.285	-	9.820.816
Gobierno	185.557	177	108	159.809.821	31.509.083	-	4.095.046
<b>Total</b>	<b>17.523.510</b>	<b>65.550</b>	<b>21.423</b>	<b>7.487.276.701</b>	<b>1.469.732.703</b>	-	<b>386.354.563</b>

<sup>1/</sup> Es el cobro por el servicio de alcantarillo para los usuarios que tienen pozo.

Fuente: Intendencia de Agua, ARESEP, con base en información suministrada por el AyA y la ESPH. Enero 2015.

## TABLA 5: Consumo térmico

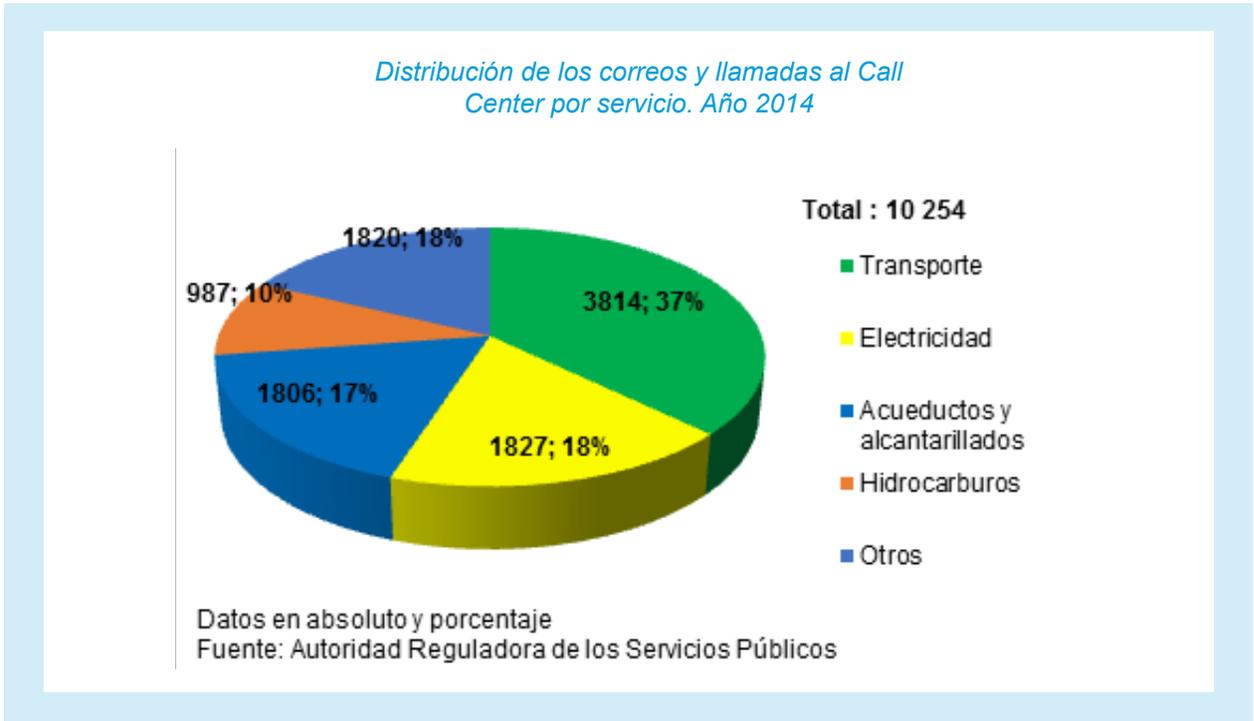
*Costa Rica: Generación térmica del ICE, gasto de combustible en unidades físicas y monetarias; costo del KWH y rendimiento según planta. Datos a octubre de 2014*

Planta	Generación	Gasto de Combustibles		Costo €/KwH	Rendimiento
	MWh	Litros	Miles €		kWh/litros
<b>TOTAL</b>	<b>1 030 880</b>	<b>252 042 097</b>	<b>112 468 917</b>	<b>109,1</b>	<b>4,1</b>
GARABITO	734 798	159 421 533	62 060 201	84,5	4,6
MOÍN GAS II	101 460	36 044 199	21 607 182	213	2,8
MOÍN GAS III	87 810	31 018 657	18 500 438	210,7	2,8
MOÍN PISTÓN I	38 039	9 604 117	3 666 979	96,4	4
GUÁPILES	35 316	7 792 564	3 151 387	89,2	4,5
OROTINA	29 780	6 651 796	2 682 117	90,1	4,5
SAN ANTONIO GAS	2 865	1 175 319	594 663	207,6	2,4
BARRANCA GAS	811	333 912	205 950	253,9	2,4

Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

## Capítulo II: Empoderamiento del Usuario

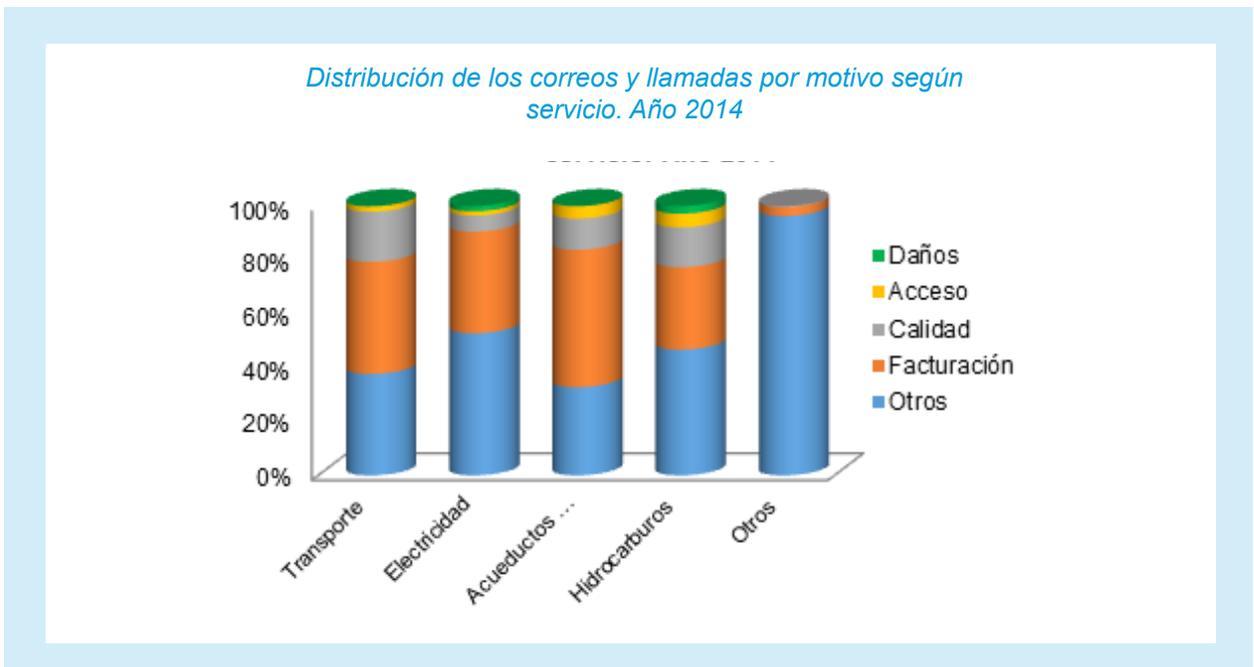
GRÁFICO 2: Quejas de usuarios por servicio



*Datos en absoluto y porcentaje*

*Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*

GRÁFICO 3: Quejas de usuarios por servicio



*Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*

## CUADRO 8: Indicadores de audiencias públicas

*Indicadores de participación de los usuarios en audiencias públicas, 2010-2014*

Indicadores	2010	2011	2012	2013	2014
Número de audiencias	170	294	316	363	513
Variación anual en el número de audiencias	-43%	73%	7%	15%	41%
Número de asistentes a audiencias	4903	4089	4853	6235	6072
Variación anual en el número de asistentes a audiencias	17%	-17%	19%	28%	-3%
Número de videoconferencias	5	21	20	28	40
Variación anual en el número de videoconferencias	-72%	320%	-5%	40%	43%
Número de posiciones admitidas	1096	640	1286	817	1742
Variación anual en el número de posiciones admitidas	10%	-42%	101%	-36%	113%
Porcentaje de audiencias fuera de la ARESEP	79%	88%	92%	92%	92%
Promedio de asistentes por audiencia pública	28,8	13,9	15,4	17,2	11,8
Promedio de posiciones admitidas por audiencia	6,4	2,18	4,07	2,3	3,4
Promedio de posiciones admitidas por asistente	0,22	0,16	0,26	0,13	0,287

Fuente: ARESEP.

## CUADRO 9: Audiencias públicas

*Participación ciudadana en audiencias públicas por tema. Año 2014*

Tema de la audiencias	Temas		Audiencias		Asistentes		Posiciones <sup>1</sup>	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Fijación ordinaria de tarifas y precios	94	67,1	246	48	4946	81,5	813	47,1
Autorización de generación de fuerza eléctrica	18	12,9	19	3,7	846	13,9	726	42,1
Formulación de modelos de fijación de tarifas	15	10,7	130	25,3	148	2,4	115	6,7
Formulación y revisión de normas	9	6,4	82	16	129	2,1	66	3,8
Otros	4	2,9	36	7	3	0	6	0,3
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	<b>513</b>	<b>100</b>	<b>6072</b>	<b>100</b>	<b>1726</b>	<b>100</b>

1/ Posiciones admitidas

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

## CUADRO 10: Indicadores de consultas públicas

*Indicadores de participación de los usuarios en consultas públicas, 2011-2014*

Servicio	Temas		Audiencias		Asistentes		Posiciones <sup>1</sup>	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Transporte	78	55,7	174	33,9	4678	77	850	47,3
Electricidad	38	27,1	167	32,6	1145	18,9	827	46
Acueductos y alcantarillados	9	6,4	53	10,3	125	2,1	42	2,3
Hidrocarburos	4	2,9	36	7	73	1,2	4	0,2
SUTEL	6	4,3	54	10,5	3	0	48	2,7
Otros	5	3,6	29	5,7	48	0,8	26	1,4
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	<b>513</b>	<b>100</b>	<b>6072</b>	<b>100</b>	<b>1797</b>	<b>100</b>

1/ Posiciones admitidas

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

## CUADRO 11: Participación por videoconferencias

*Participación ciudadana en audiencias públicas realizadas mediante Videoconferencia por servicio. Año 2014.*

Servicio	Temas		Audiencias		Asistentes		Posiciones <sup>1</sup>	
	Num.	%	Num.	%	Num.	%	Num.	%
Electricidad	16	40	144	39,9	149	37,3	88	34,4
Transporte	6	15	54	15	109	27,3	120	46,9
Hidrocarburos	4	10	36	10	73	18,3	4	1,6
Acueductos y alcantarillados	5	12,5	46	12,7	63	15,8	33	12,9
SUTEL	6	15	54	15	3	0,8	7	2,7
Otros	3	7,5	27	7,5	3	0,8	4	1,6
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>361</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>256</b>	<b>100</b>

1/ Posiciones admitidas

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

## CUADRO 12: Indicadores de consultas públicas

*Indicadores de participación de los usuarios en consultas públicas, 2011-2014*

Indicadores	2011	2012	2013	2013
Número de consultas públicas	19	26	22	24
Variación anual en el número de consultas	-	36,80%	-15,40%	9,10%
Número de posiciones presentadas	63	109	59	39
Variación anual en el número de posiciones	-	73,00%	-45,90%	-33,90%
Número de posiciones admitidas	28	90	41	15
Variación anual en el número de posiciones admitidas	-	221,40%	-54,40%	-63,40%
Número de posiciones rechazadas	35	19	18	24
Variación anual en el número de posiciones rechazadas	-	-45,70%	-5,30%	33,30%
Porcentaje de posiciones admitidas	44,40%	82,60%	69,50%	38,50%
Promedio de posiciones presentadas por consulta	3,3	4,2	2,7	1,6
Promedio de posiciones admitidas por consulta	1,5	3,5	1,9	0,6

1/ Posiciones admitidas

Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

## CUADRO 13: Participación en consultas públicas

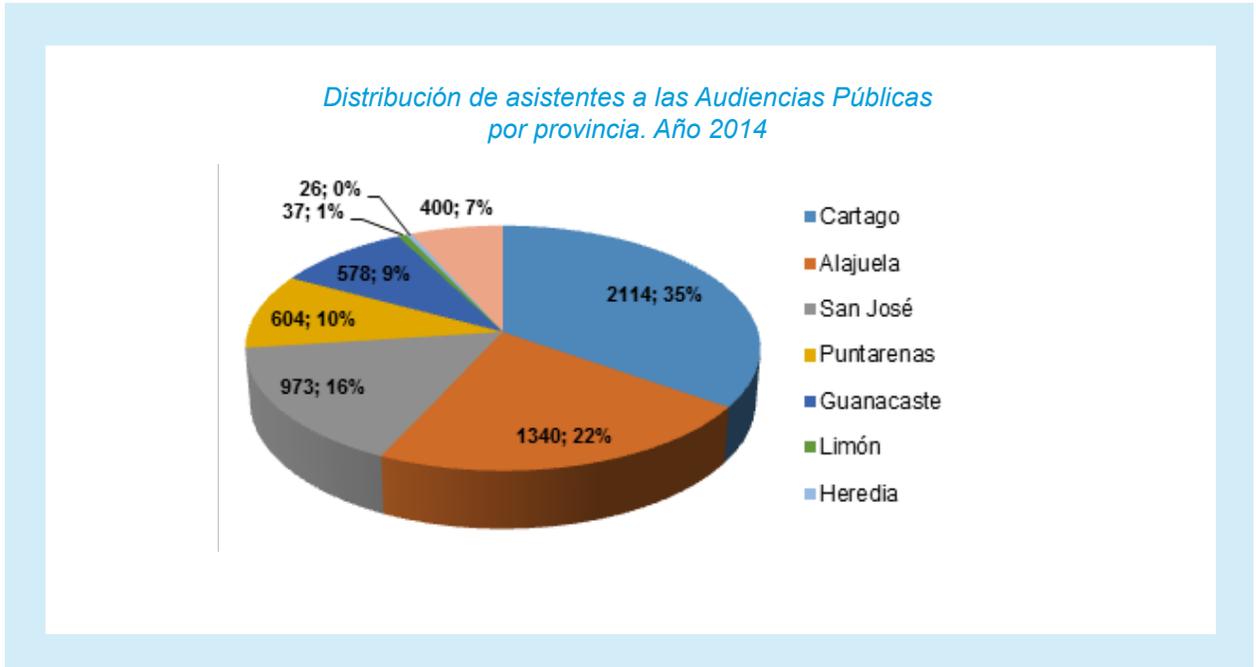
*Participación de los usuarios en consultas públicas, 2014.*

Servicio	Temas		Consultas		Posiciones <sup>1</sup>	
	Num.	%	Num.	%	Num.	%
Electricidad	6	25	6	25	6	40
Hidrocarburos	13	54,2	13	54,2	4	26,7
Transportes	4	16,7	4	16,7	4	26,7
Otros	1	4,2	1	4,2	1	6,7
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

1/ Posiciones admitidas

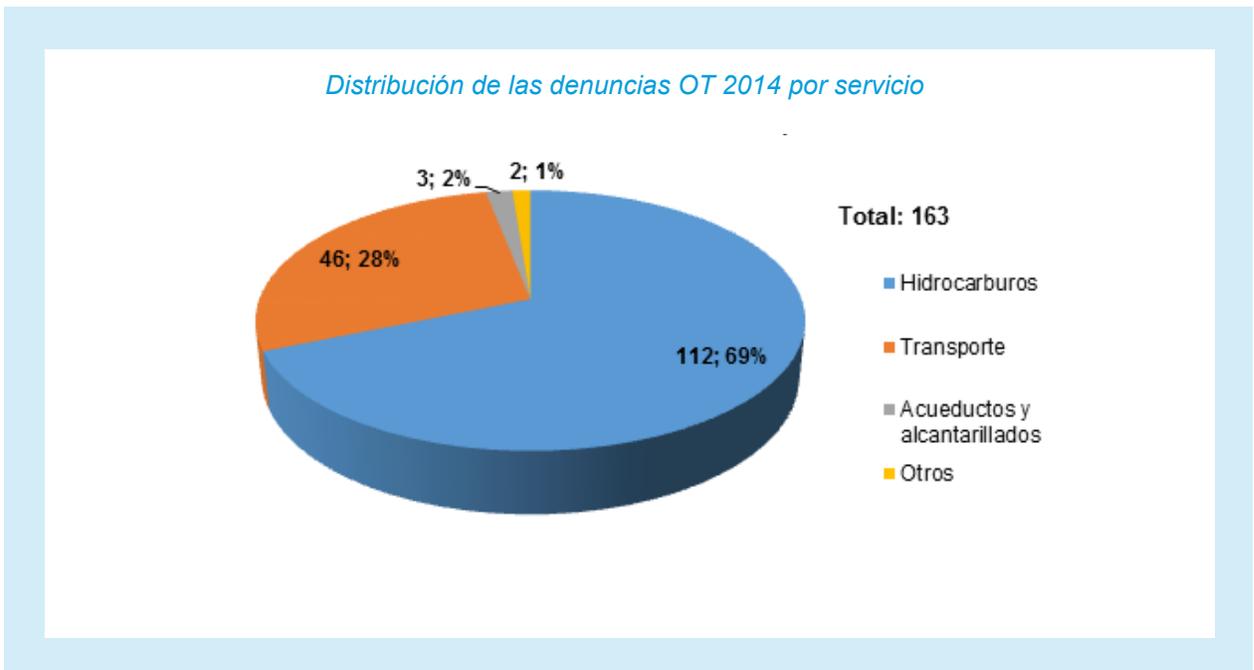
Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

#### GRÁFICO 4: Asistencia a audiencias públicas por provincia



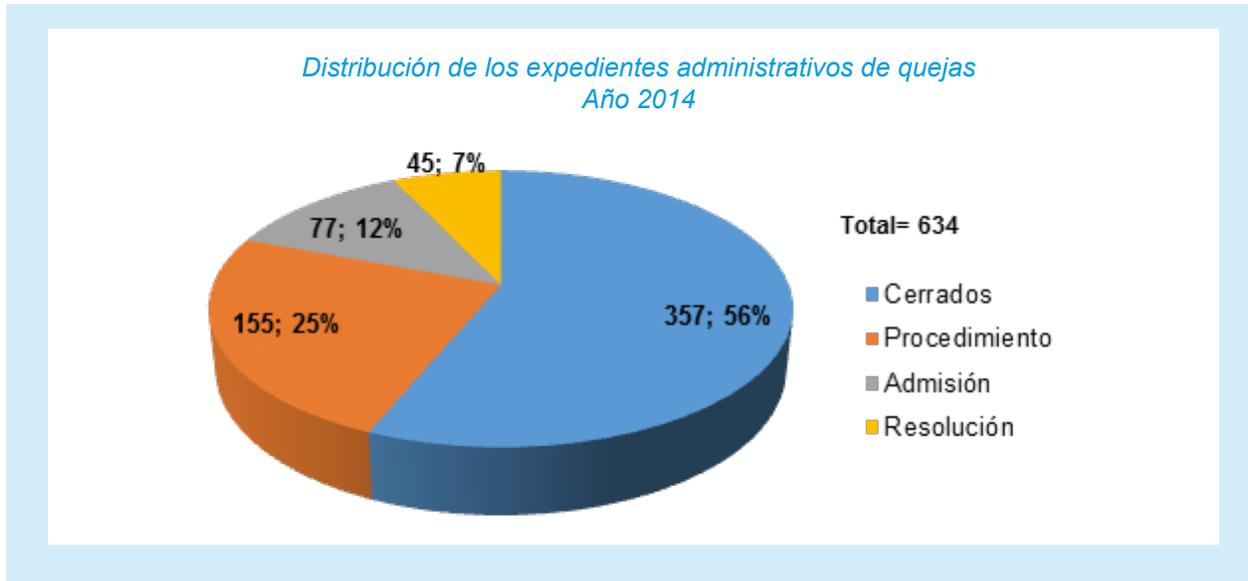
Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

#### GRÁFICO 5: Denuncias de los usuarios por servicio



Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

## GRÁFICO 6: Distribución de expedientes de quejas



Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

## CAPÍTULO V: SUTEL

### CUADRO 14: : Proyectos Plan Operativo 2014

*Proyectos del POA 2014 de la Dirección General de Mercados y avances  
(al cierre de noviembre 2014)*

Número proyecto	Descripción	Avance por reportar a noviembre 2014
M1	Desarrollo de un modelo para la determinación de tarifas para servicios móviles	100%
M2	Monitoreo puntos interconexión	53%
M3	Sistema Calidad DGM	100%
M4	Desarrollo de una metodología para la determinación de competencia efectiva	100%
M5	Consolidación área de competencia	50%
Me-1	Desarrollo de un modelo para la determinación de tarifas acceso a internet fijo	55%

Fuente: Sutel, Dirección General de Mercados



| INFORME ANUAL DE LABORES | ARESEP 2014 |

