

**SESIÓN ORDINARIA**

**N.º 38-2016**

**14 de julio de 2016**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN ORDINARIA N.º 38-2016**

Acta de la sesión ordinaria número treinta y ocho, dos mil dieciséis, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el jueves catorce de julio de dos mil dieciséis, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Roberto Jiménez Gómez, quien preside; Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt; Adriana Garrido Quesada y Sonia Muñoz Tuk, así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna; Herley Sánchez Víquez, Asesora del Regulador General; Robert Thomas Harvey, Asesor del Despacho del Regulador General y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Aprobación del Orden del Día.**

El señor **Roberto Jiménez Gómez** da lectura al Orden del Día de esta sesión y lo somete a votación. La Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 01-38-2016**

Aprobar el Orden del Día de esta sesión, el cual a la letra dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*
2. *Aprobación del acta de la sesión 36-2016.*
3. *Asuntos de la Sutel: Propuesta de "Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios" de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-01412-2015. Oficios 570-DGAJR-2016 del 4 de julio de 2016, 04670-SUTEL-SCS-2016 del 28 de junio de 2016 y 04477-SUTEL-DGC-2016 del 22 de junio de 2016.*
4. *Asuntos resolutivos.*
  - 4.1 *Definición del perfil del miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y aprobación de las bases del concurso N° 22-2016 "Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).*
  - 4.2 *Modificación No 6-2016, al presupuesto de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Oficios 488-RG-2016, 316-DGEE-2016 y 315-DGEE-2016, todos del 12 de julio de 2016.*
  - 4.3 *Recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución RIA-003-2016. Expediente ET-118-2015. Oficio 581-DGAJR-2016 del 6 de julio de 2016.*
  - 4.4 *Plan de aplicación de la "Metodología para fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas, modalidad autobús".*
5. *Asuntos varios de los Miembros de Junta Directiva.*

6. *Asuntos informativos.*

- 6.1 *Informe de resultados de la contratación de dos plazas por servicios especiales de la clase de puesto Gestor Técnico en la Intendencia de Energía. Cumplimiento de acuerdo 07-49-2015. Oficio 0880-IE-2016 del 5 de julio de 2016.*

**ARTÍCULO 2. Aprobación del acta 36-2016.**

Los miembros de la Junta Directiva conocen el borrador del acta de la sesión extraordinaria 36-2016, celebrada el 7 de julio de 2016.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 02-38-2016**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 36-2016, celebrada el 7 de julio de 2016, cuyo borrador se distribuyó con anterioridad entre los miembros de la Junta Directiva para su revisión.

**ARTÍCULO 3. Propuesta de "Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios" de la Sutel.**

*A las catorce horas con veinte minutos ingresan al salón de sesiones, los señores Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, Miembro del Consejo de la Sutel y Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad de esa Superintendencia, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce los oficios 570-DGAJR-2016 del 4 de julio de 2016, 04670-SUTEL-SCS-2016 del 28 de junio de 2016 y 04477-SUTEL-DGC-2016 del 22 de junio de 2016, mediante los cuales la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, y la Superintendencia de Telecomunicaciones, se refieren a la propuesta de "Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios" de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-01412-2015.

Los señores **Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez** y **Glenn Fallas Fallas** explican los principales extremos de la propuesta de reglamento, al tiempo que responden distintas consultas formuladas sobre el particular.

El señor **Edgar Gutiérrez López** señala el cuidado que se debe tener para no crear sanciones vía reglamento; asimismo, indica que lo que procede en este caso, es que la propuesta no sea una modificación de reglamento, sino una derogatoria.

El señor **Robert Thomas Harvey** indica que, lo que corresponde es señalar que la propuesta se refiere al nuevo "Reglamento de prestación de calidad de los servicios" de la Sutel.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Sutel, conforme a los oficios 570-DGAJR-2016, 04670-SUTEL-SCS-2016 y 04477-SUTEL-DGC-2016, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

**RESULTANDO**

- I. Que el 22 de febrero de 2016, mediante el oficio 01337-SUTEL-SCS-2016, el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora el acuerdo 019-010-2016, a través del cual el citado Consejo entre otras cosas, acordó: *“(...) II. Aprobar la propuesta del nuevo “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios” presentado por la Dirección General de Calidad. III. Remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la propuesta del nuevo “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”, para su respectivo análisis y trámite correspondiente (...).”* (Folio 484).
- II. Que el 26 de febrero de 2016, mediante el memorando 159-SJD-2016, la Secretaría de Junta Directiva de la Autoridad Reguladora (en adelante SJD), remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (en lo sucesivo DGAJR) la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*, para su análisis respectivo. (No consta en autos).
- III. Que el 12 de mayo de 2016, mediante el oficio 412-DGAJR-2016, la DGAJR, emitió su criterio sobre la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*. (Folio 526 a 531).
- IV. Que el 13 de mayo de 2016, mediante el oficio 376-SJD-2016, el Secretario de Junta Directiva, comunicó al Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las observaciones señaladas por la DGAJR, en el oficio 412-DGAJR-2016, a la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*. (Folio 525).
- V. Que el 3 de junio de 2016, mediante el oficio 4032-SUTEL-SCS-2016, el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora el acuerdo 007-030-2016, a través del cual el citado Consejo entre otras cosas, acordó: *“(...) Hacer del conocimiento de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que la SUTEL ha procedido a realizar los ajustes correspondientes en la propuesta de Reglamento, a los cuales se refiere el oficio 376-SJD-2016/124951 del 13 de mayo de 2016; sin embargo, respecto al tema de mantener los umbrales mediante una resolución por parte de la SUTEL, el criterio de esta Superintendencia está vertido en el oficio 3811-SUTEL-DGC-2016. // No obstante, lo anterior, la SUTEL está en la mejor disposición de llevar a cabo una sesión de trabajo conjunta con el fin de analizar dicho tema, razón por la cual se solicita la definición de una fecha para analizar lo que corresponde sobre esa materia. (...).”* (Folios 583 a 584).
- VI. Que el 3 de junio de 2016, mediante el memorando 435-SJD-2016, la SJD, remitió a la DGAJR la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*, para su análisis respectivo. (No consta en autos).
- VII. Que el 14 de junio del 2016, la DGAJR, mediante el oficio 507-DGAJR-2016, emitió nuevamente criterio sobre la propuesta del nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, emitida por el Consejo de la SUTEL, por medio del acuerdo 007-030-2016. (Folios 585 a 603).
- VIII. Que el 14 de junio de 2016, mediante el memorando 448-SJD-2016, el Secretario de Junta Directiva, comunicó al Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las observaciones señaladas por la DGAJR, en el oficio 507-DGAJR-2016, a la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*. (Folios 604 a 623).

- IX. Que el 28 de junio de 2016, mediante el oficio 04670-SUTEL-SCS-2016, el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora el acuerdo 013-035-2016, a través del cual el citado Consejo entre otras cosas, acordó: *“(...)Dar por recibido el oficio 04477-SUTEL-DGC-2016, del 22 de junio del 2016 (...) Aprobar la propuesta de modificación del texto “Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios” citado en el numeral anterior. (...) Trasladar la propuesta indicada a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para continuar con el proceso de consulta pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley No 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. (...)”*. (Folios 641 a 681)
- X. Que el 30 de junio de 2016, mediante el memorando 482-SJD-2016, la SJD, remitió a la DGAJR la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación de Calidad de los servicios”*, para su análisis respectivo.
- XI. Que el 04 de julio de 2016, mediante el oficio 570-DGAJR-2016 la DGAJR, en relación con la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*, manifestó no tener observaciones adicionales a la propuesta del nuevo *“Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios”* y recomendó remitir para conocimiento y valoración de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, dicha propuesta.

#### **CONSIDERANDO**

- I. Que del oficio 04670-SUTEL-SCS-2016 del Consejo de la SUTEL, conviene extraer lo siguiente:

*“(...) Dar por recibido el oficio 04477-SUTEL-DGC-2016, del 22 de junio del 2016 (...) Aprobar la propuesta de modificación del texto “Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios” citado en el numeral anterior. (...) Trasladar la propuesta indicada a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para continuar con el proceso de consulta pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley No 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. (...)”*

- II. Que del oficio 570-DGAJR-2016 de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conviene extraer lo siguiente:

*“(...) No se tienen observaciones sobre la propuesta de “Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios” (...)*  
*(...)2. Una vez remitida la propuesta de acuerdo, someter al conocimiento y valoración de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora la propuesta de “Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios”, remitida por la SUTEL mediante oficio 04670-SUTEL-SCS-2016.(...)”*

- III. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77 inciso 2), subinciso i), de la Ley 8642, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.

- IV. Que de conformidad con los artículos 1 de la Ley N° 8660 y 59 de la Ley N° 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- V. Que entre otras, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene como obligaciones fundamentales de acuerdo con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- VI. Que el artículo 60 de la Ley 7593, establece de forma expresa como una obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.
- VII. Que entre otras, son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios; imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias y velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley N° 7593.
- VIII. Que entre otras, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene como función convocar al procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo ordenado en el artículo 36 y 73 de la Ley N° 7593, en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y la aprobación o modificación de cánones, tasas y contribuciones.
- IX. Que en relación con la importancia de la elaboración de las audiencias públicas, la Sala Constitucional ha manifestado en múltiples sentencias, entre las que se destaca la N° 2009- 016649 de las 08:47 horas del 30 de octubre del 2009, lo siguiente:

*"(...)*

*De esta forma, y de conformidad a nuestro sistema democrático, el ARESEP se encuentra en la obligación de convocar a tal audiencia, particularmente para garantizar el derecho de defensa y el acceso a una información que atañe a todos y cada uno de los habitantes de nuestro país, de manera que las decisiones no se tomen sorpresivamente para los interesados " afectados". Precisamente, en la Ley de la*

*ARESEP y su reglamento, el legislador dispuso un procedimiento administrativo especial, que es la audiencia pública cuya característica principal es la de dar transparencia en las decisiones del Ente Regulador y la posibilidad de dar participación a los consumidores y usuarios dentro del trámite. Asimismo, al dar la oportunidad de que participen en ella vecinos, organizaciones sociales, el sector estatal y el privado, instituciones de defensa al ciudadano y otras instituciones gubernamentales se logra obtener un mayor provecho, lo cual facilita un mejor intercambio de información de los participantes, constituyéndose la audiencia en un instrumento trascendental en la toma de decisiones y un instrumento de transparencia en un sistema democrático como el nuestro... Con esa audiencia se pretende que las personas interesadas manifiesten lo que a bien tengan, respecto de la solicitud de fijación de tarifas que esté en estudio ante la Autoridad Reguladora, por lo que no se le aplica la rigurosidad que se exige para los procedimientos que pretendan la supresión de un derecho subjetivo ( sentencia 2002-08848 de las dieciséis horas cincuenta y siete minutos del diez de septiembre de dos mil dos), sin embargo, no se trata de un simple requisito formal de manera que se pueda fijar de tal forma que haga nugatorio el ejercicio del derecho que pretende tutelar, al otorgarse en condiciones que impidan u obstaculicen el cumplimiento de los objetivos que está llamada a obtener, en protección del derecho a la información y participación ciudadana..."*

*V.- En conclusión, es claro que en aras de garantizar el derecho de participación ciudadana previsto en el artículo 9 de la Constitución Política, la audiencia pública que debe realizar la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en aquellos casos en los que tramita un estudio de fijación tarifaria de servicios públicos, debe permitir el ejercicio del derecho a la participación de la comunidad en un asunto de su interés y debe darse dentro de un plazo razonable que permita a la comunidad manifestarse. (...)"*

- X. Que con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y la propuesta del nuevo "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", remitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante el oficio 04670-SUTEL-SCS-2016, la Junta Directiva en la sesión 38-2016, celebrada el 14 de julio de 2016, acordó entre otras cosas y con carácter de firme, emitir el presente acuerdo.

**POR TANTO**

**La JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ACUERDO 03-38-2016**

- I. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones someter al trámite de audiencia pública de conformidad con el artículo 36 de la Ley 7593, la propuesta del nuevo "Reglamento de Protección y Calidad de los Servicios", con fundamento en lo señalado mediante oficio 04670-SCS-2016, cuya propuesta se transcribe a continuación:

**Reglamento de prestación y calidad de servicios****CAPÍTULO PRIMERO**  
**Disposiciones preliminares****Artículo 1. Objeto.**

*El presente reglamento tiene como objeto establecer los indicadores necesarios para evaluar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el servicio de mensajería de texto, así como el proceso de definición de los umbrales de cumplimiento respectivos, desde la perspectiva del usuario final.*

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación.**

*Están sometidas al presente reglamento y a la jurisdicción costarricense, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que cuenten con un título habilitante otorgado dentro del territorio nacional; operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.*

**Artículo 3. Competencia y funciones.**

*De conformidad con los artículos 60 inciso d) y 73 inciso a) de la Ley N° 7593, le corresponde al Consejo de la SUTEL proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento, según lo dispuesto en el artículo 73 inciso k) del mismo cuerpo normativo.*

**Artículo 4. Calidad de servicio.**

*Conforme a la norma E.800 del Sector de Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), y la recomendación G.1010 de la UIT-T, la calidad de servicio se debe expresar mediante indicadores de calidad que:*

- 1. Tengan en consideración todos los aspectos del servicio desde el punto de vista del usuario final.*
- 2. Estén enfocados hacia los efectos percibidos por el usuario, más que en sus causas dentro de la red.*
- 3. Sean independientes de la arquitectura o tecnologías específicas de la red.*
- 4. Puedan ser medidos de manera objetiva o subjetiva en el punto de acceso al servicio.*
- 5. Puedan ser relacionados fácilmente con los parámetros de desempeño de la red.*
- 6. Puedan ser asegurados al usuario por el operador/proveedor de servicios.*

**Artículo 5. Relación entre la calidad de los servicios y sus precios.**

*Todo servicio tiene asociado un determinado nivel de calidad, el cual es regulado en el presente reglamento a través de los indicadores de calidad de servicio.*

*Los operadores/proveedores deben informar a los usuarios al momento de la contratación, de manera clara y veraz, las condiciones de prestación y los niveles de calidad con que prestan sus servicios, así como el precio correspondiente a los servicios contratados. Asimismo, deben incorporar en los contratos de adhesión los medios a través de los cuales los usuarios pueden acceder en todo momento a la*

*información actualizada sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los servicios adquiridos.*

*Los servicios para los cuales no se requiera la suscripción previa de un contrato entre los usuarios y los operadores/proveedores, no se eximen de la responsabilidad de contar con información clara y veraz sobre calidad de servicio dispuesto en el presente artículo. En todo caso, los niveles de calidad y las condiciones de prestación del servicio deberán cumplir lo establecido en este reglamento y deberán informarse a los usuarios de conformidad con el principio de publicidad establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.*

**Artículo 6. Responsabilidad de los operadores/proveedores ante el usuario final.**

*En aquellos casos donde la calidad del servicio dependa de la calidad brindada por varios operadores/proveedores, nacionales o internacionales, la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de los umbrales que sean definidos para los indicadores de calidad y de brindar a la SUTEL la información y mediciones requeridas en el presente reglamento, recaerá sobre el operador/proveedor con el cual se haya establecido la relación contractual para la prestación del servicio, o en su defecto, sobre el operador/proveedor que emite la factura por la prestación del servicio, sin que lo anterior implique responsabilidades en materia de calidad de servicio para los entes que realicen la recaudación para los operadores/proveedores.*

*Para lo anterior, los operadores/proveedores involucrados, deberán incorporar en sus contratos de acceso e interconexión y demás acuerdos comerciales entre ellos, disposiciones en materia de calidad de servicio que aseguren el cumplimiento de lo establecido en el presente reglamento.*

**CAPÍTULO SEGUNDO**

**Definiciones**

**Artículo 7. Definiciones.**

*Las definiciones que a continuación se detallan son aplicables al presente reglamento. En ausencia de definición expresa podrán utilizarse, para complementar y delimitar este reglamento, las definiciones contenidas en la Ley N° 8642 y demás normativa vigente aplicable. Para los fines del presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:*

- 1. Accesibilidad:** *condición de un servicio para ser obtenido, cuando el usuario lo requiera, con las tolerancias y condiciones especificadas. El grado de accesibilidad de un servicio se mide mediante la relación entre la cantidad de intentos efectivos de conexión a una determinada red en relación con la cantidad total de intentos efectuados.*
- 2. Área de cobertura:** *delimitación geográfica correspondiente a un cantón, distrito, localidad, barrio, calle u otra, donde un determinado operador/proveedor ofrece las condiciones mínimas de calidad y disponibilidad necesarias para el establecimiento y continuidad de comunicaciones entrantes y salientes.*

3. **Avería:** daño o condición que impide el funcionamiento normal de un sistema de telecomunicaciones o de cualquiera de los elementos que lo componen.
4. **Calidad:** la totalidad de las características de una entidad que determinan su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. Referencia: recomendación UIT-T E.800.
5. **Calidad de servicio:** abreviada como QoS por el término en inglés Quality of Service, totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio. Referencia: recomendación UIT-T E.800.
6. **Calidad de voz de servicios telefónicos:** corresponde a la comparación de las características de las señales emitidas respecto de las recibidas en una comunicación telefónica.
7. **Canal:** representa una porción específica de la capacidad de transporte de información entre dos puntos de una red. A cada canal puede atribuirse una determinada banda de frecuencia, un determinado intervalo de tiempo o un trayecto físico.
8. **Caso Fortuito:** todo hecho que por lo general produce daño, acontece de forma imprevisible y que además no es culposo. El caso fortuito constituye un eximente de responsabilidad para el operador/proveedor, siempre que este haya tomado las previsiones necesarias y haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo.
9. **Centro de atención de llamadas:** área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan o reciben llamadas, desde o hacia usuarios para asuntos relacionados con los servicios que brinda un determinado operador.
10. **Comunicación:** en el contexto de los servicios de telecomunicaciones se entiende como comunicación la transferencia de información efectuada con arreglo a convenciones acordadas. Referencia: recomendación UIT-R V.662-3.
11. **Condición normal de funcionamiento:** corresponde a las condiciones de calidad habituales con las cuales el usuario recibe un servicio, de conformidad con los términos del servicio adquirido, y cuyo cumplimiento de los indicadores de calidad se apega a lo dispuesto en el presente reglamento.
12. **Conmutación de circuitos:** sistema de comunicaciones que establece o crea un canal dedicado (o circuito) extremo a extremo, que permanece activo mientras la sesión permanece activa. Después de terminada la sesión, se libera el canal para que pueda ser utilizado por otros usuarios.
13. **Conmutación de paquetes:** sistema de comunicaciones que permite el intercambio de información entre extremos de una red de telecomunicaciones, segmentando la información en paquetes que son transmitidos por una o varias rutas, sin implicar la utilización exclusiva de los canales de comunicación, para luego ser ensamblados en el destino.
14. **Degradación (servicio de telecomunicaciones):** disminución o reducción de las características de un servicio de telecomunicaciones, que producen un nivel de desempeño del servicio inferior al obtenido bajo condiciones normales de operación; pudiendo existir eventos de degradación que por su magnitud sean considerados como interrupciones del servicio.
15. **Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core":** cantidad de horas dentro de un mes en las que se encuentra disponible un servicio de

- telecomunicaciones y asociado al correcto funcionamiento de la red de núcleo o “core” que lo soporta.
16. **Drive Test:** un drive test o recorrido de prueba, consiste en una prueba de campo para evaluar indicadores de calidad de servicio mediante el uso de algún vehículo, debidamente equipado y acondicionado especialmente para cumplir dicho propósito.
  17. **Emisión de la factura del servicio:** tiempo en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los usuarios la facturación mensual o del periodo de cobro, una vez concluido el mes o periodo por facturar.
  18. **Encuesta:** conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.
  19. **Equipo terminal de usuario:** equipo utilizado por el usuario, que sirve de interfaz para acceder los servicios ofrecidos por una red de telecomunicaciones.
  20. **ESD (End System Delay):** retardo en los extremos de un sistema de comunicación; es el retardo asociado a cada uno de los extremos o puntos terminales en el establecimiento de una llamada o una comunicación.
  21. **ETSI (European Telecommunications Standards Institute):** Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones; es una organización de normalización independiente, sin fines de lucro de la industria de las telecomunicaciones (fabricantes de equipos y operadores de redes) de Europa, con proyección mundial.
  22. **FAC:** siglas de Factor de Ajuste por Calidad; es una herramienta que permite establecer de manera explícita la relación entre el precio y la calidad de los servicios, utilizando como base los umbrales de cumplimiento establecidos por la SUTEL para los indicadores de calidad contenidos en el presente reglamento. Se aplica como un factor que permite realizar la vinculación del precio de un servicio en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad de este, para un lapso determinado.
  23. **Facilidad (telecomunicaciones):** servicio proporcionado por una red de telecomunicaciones al usuario final o a la administración a cargo de la operación de la red.
  24. **Factor de Rigurosidad:** abreviado como FR, corresponde un factor numérico el cual es utilizado en las fórmulas de cada uno de los indicadores de calidad del presente reglamento, para calcular el respectivo porcentaje de cumplimiento.
  25. **Facturación:** proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos cobrables, a efectos de conformar las correspondientes facturas de cobro.
  26. **Falla (telecomunicaciones):** cualquier evento que genere interrupción o degradación de un servicio, el cual (i) ha sido debidamente notificado por el usuario al operador/proveedor del servicio, (ii) es atribuible a los operadores/proveedores involucrados en la prestación del servicio, sea de forma directa o a través de contratos de acceso e interconexión y (iii) no es causada por los equipos del usuario.
  27. **Fuerza Mayor:** todo suceso o hecho de la naturaleza que resulta imprevisible, incontenible e inevitable y ajeno al sujeto en cuestión, de tal manera que imposibilita absolutamente el cumplimiento de una obligación o extingue la relación jurídica.
  28. **Hecho de un tercero:** toda acción realizada por un sujeto ajeno a la relación de servicio entre operador/proveedor y usuario, y cuya acción podría generar para alguna de las partes el incumplimiento de sus obligaciones. El hecho de un tercero constituye un eximente de responsabilidad para el operador/proveedor, siempre que este haya

- tomado las provisiones necesarias y haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo.
29. **Hora cargada media:** periodo continuo de una hora de duración comprendido enteramente en el intervalo de tiempo en cuestión, en que el volumen de tráfico o el número de tentativas de llamada son máximos. Referencia: recomendación E.600 UIT-T.
  30. **Indicador de calidad:** variable utilizada para evaluar una característica de calidad específica para uno o varios servicios.
  31. **Intensidad de señal:** corresponde al grado, nivel o magnitud con que se manifiesta la señal recibida en un equipo terminal conectado a la red.
  32. **Intento válido de llamada:** intento de llamada a un número válido dentro de la red, originado a partir de un servicio activo y funcional y, en caso de redes móviles, que se encuentra dentro de un área de cobertura ofrecida por el operador/proveedor.
  33. **Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de Control de Transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios, tanto cableados como inalámbricos.
  34. **Interrupción:** cualquier condición que impida la accesibilidad a un servicio de telecomunicaciones, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia o que degrade su calidad por debajo de las condiciones normales de funcionamiento.
  35. **IVR (Interactive Voice Response):** sistema automatizado de respuesta interactiva; consiste en un sistema capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
  36. **Llamada exitosa:** se considera que una llamada fue establecida exitosamente cuando la parte llamante recibe tono de ocupado, tono de llamada o señal de respuesta.
  37. **Llamada no exitosa:** es un intento válido de llamada, para el cual el llamante no logra obtener ninguno de los siguientes tipos de respuesta, dentro de un plazo de 10 segundos desde el instante en que el último dígito del número de destino es recibido por la red: recepción de tono de timbrado, recepción de tono de ocupado o respuesta del lado llamado.
  38. **Lugar de difícil acceso:** son aquellos para los cuales el acceso del personal técnico de los operadores/proveedores requiere de un tiempo mucho mayor que el requerido de forma habitual o bien requiere del establecimiento de logística de alta complejidad para llegar al destino. Los lugares de difícil acceso pueden presentar, pero no están limitados a, las siguientes situaciones:
    - a. Que sea necesario la utilización habitual de dos o más medios de transporte distintos desde y hacia la población más cercana.
    - b. Que no existan vías de comunicación que permitan el tránsito motorizado.
    - c. Que la prestación del servicio de transporte público terrestre, fluvial, marítimo o aéreo tenga, una sola frecuencia diaria, sea esta de ida o de regreso, o una periodicidad inferior a una vez diaria.
  39. **Lugar de riesgo o alta peligrosidad:** son aquellos que se caracterizan por una alta probabilidad de ocurrencia de incidentes potencialmente dañinos, que pongan en peligro la seguridad de las personas o puedan crear daño sobre los bienes jurídicos protegidos. Para el ingreso a los lugares de riesgo o alta peligrosidad pudiese ser

- necesario la coordinación previa con la Fuerza Pública, o con autoridades de seguridad, socorro o emergencia, o equipos de soporte.
40. **Mantenimiento:** conjunto de acciones necesarias para poner en funcionamiento un servicio y mantenerlo dentro de sus valores prescritos de operación. Referencia: recomendación UIT-T M-60.
  41. **Mantenimiento correctivo:** mantenimiento efectuado después de que se ha detectado una avería y destinado a volver el elemento a un estado en el que pueda realizar una función requerida. Referencia: recomendaciones UIT-T M20 y M60.
  42. **Mantenimiento preventivo:** mantenimiento efectuado a intervalos predeterminados o según criterios prescritos, destinado a reducir la probabilidad de fallo o la degradación de la calidad de funcionamiento de un elemento. Referencia: recomendaciones UIT-T M20 y M60.
  43. **Métodos de medición:** corresponde a un estándar de calidad que define el conjunto de procedimientos, instrucciones y especificaciones, de naturaleza técnica, que determinan la forma apropiada de realizar mediciones, recopilar datos y efectuar cualquier evaluación de calidad.
  44. **MOS (Mean Opinion Score):** puntuación media de opinión; se refiere a la recomendación UIT-T P.800 que especifica los métodos de determinación subjetiva de la calidad de voz en los sistemas telefónicos.
  45. **Orden de servicio válida:** se entiende por orden de servicio válida, cualquier solicitud presentada ante el operador/proveedor por el usuario para la instalación de un servicio, siempre que dicha solicitud se haya realizado en algún punto preestablecido de contacto del operador/proveedor y haya sido aceptada por este. El usuario podrá establecer este tipo de solicitudes de forma verbal o escrita, y a través de cualquier tipo de plataforma de recepción que disponga el operador/proveedor.
  46. **Operador:** persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general.
  47. **Operador Móvil de Red (OMR):** operador que presta servicios de telefonía móvil a usuarios finales haciendo uso del espectro radioeléctrico y que cuenta con una concesión de frecuencias del espectro radioeléctrico. Un OMR debe desarrollar una infraestructura de red propia y completa.
  48. **Operador Móvil Virtual (OMV):** operador que presta servicios de telefonía móvil a usuarios finales sin contar con una concesión de frecuencias del espectro radioeléctrico, para lo cual hace uso de la infraestructura de radio de un operador móvil de red (OMR), bajo los principios rectores de la Ley General de Telecomunicaciones.
  49. **Periodo de facturación o tasación:** periodo especificado en días, correspondiente al cobro de los registros de facturación acumulados de un servicio específico.
  50. **PESQ (Perceptual Evaluation of Speech Quality):** se refiere a la recomendación UIT-T P.862 que establece un método objetivo para la evaluación de la calidad vocal de extremo a extremo de redes telefónicas de banda estrecha y codecs vocales.
  51. **Plan de Mejoras:** documento en el cual se establecen las acciones que llevará a cabo el operador/proveedor para mejorar la calidad de los servicios, así como sus respectivos tiempos de implementación.
  52. **Plataforma:** nodo de una red de telecomunicaciones, centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático que soporta aplicaciones que permiten brindar servicios al usuario.

- 53. POLQA (Perceptual Objective Listening Quality Assessment):** se refiere a la recomendación UIT-T P.863 que especifica un modelo para predecir la calidad de la voz a través del análisis de señales digitales de voz.
- 54. Práctica prohibida o fraudulenta:** corresponde a todas aquellas acciones u omisiones, donde se emplean sin consentimiento o conocimiento de los perjudicados, servicios de telecomunicaciones como mecanismos o prácticas para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar los derechos o patrimonio de los usuarios, operadores, proveedores, del Estado o terceros.
- 55. Proveedor:** persona física o jurídica, pública o privada, que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, según corresponda.
- 56. Radiobase:** conjunto de uno o más equipos transmisores o receptores, o combinaciones de ellos, incluyendo las instalaciones, antenas, accesorios y equipos asociados, necesarios para asegurar la radiocomunicación entre el equipo terminal del usuario y la red de núcleo del operador/proveedor.
- 57. Reclamaciones por el contenido de la facturación:** se definen como la proporción de facturas que resultan en una reclamación del usuario, referida a la facturación, con respecto de la cantidad total de facturas emitidas.
- 58. Reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago:** se define como la proporción de cuentas de prepago que resultan en una reclamación del usuario acerca de la exactitud de su crédito o los débitos realizados.
- 59. Reconexión:** se entiende por reconexión de un servicio de telecomunicaciones a la habilitación que realiza el operador/proveedor sobre un servicio específico que se encontraba deshabilitado, siempre que dicha condición inicial no fuese resultado de una desconexión permanente del servicio o un retiro definitivo del servicio.
- 60. Red de acceso:** La red de acceso es el tramo final (más cercano al usuario) de una red de telecomunicaciones. Interconecta de forma directa o indirecta la red de núcleo con los usuarios mediante múltiples tecnologías según el servicio ofrecido. La red de acceso puede incluir, pero no está necesariamente limitada a los siguientes medios: pares de cobre, cable coaxial, fibra óptica y radiofrecuencia.
- 61. Red de núcleo o core:** parte central de una red de telecomunicaciones la cual proporciona diversos servicios a los usuarios quienes son conectados a través de las redes de acceso. La red de núcleo está constituida por equipamiento de telecomunicaciones de alta capacidad que conforma los nodos o plataformas principales y los interconecta. Los elementos dentro de una red de núcleo pueden realizar funciones de agregación, autenticación, control y conmutación de comunicaciones, tasación y otras necesarias para iniciar, mantener y finalizar comunicaciones entre equipos terminales conectados a una o más redes de acceso. Están excluidos de la red de núcleo los elementos propios de las redes de distribución y transporte, así como las redes de acceso, es decir los utilizados para brindar a los usuarios finales conexión con su proveedor de servicios inmediato o con la red de núcleo de este.
- 62. Red de telecomunicaciones:** sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión

- de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada.
63. **Red pública de telecomunicaciones:** red de telecomunicaciones que se utiliza, en su totalidad o principalmente, para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
  64. **Red nacional de telecomunicaciones:** conjunto de redes públicas de telecomunicaciones, destinadas a la prestación de servicios de telecomunicaciones al público en general.
  65. **Respuesta efectiva por parte del agente de atención humano:** son las llamadas efectivamente atendidas por un agente de atención humano que inicia el proceso para dar atención al asunto planteado por el usuario.
  66. **Retardo de voz:** es el tiempo comprendido entre el instante de emisión de una señal del lado llamante y el instante en que ésta es recibida por el lado llamado en una ubicación local (retardo de voz local) o en una ubicación internacional fuera de la red del operador/proveedor (retardo de voz internacional). Los datos relacionados con el retardo internacional son de carácter informativo para los fines de este reglamento.
  67. **RTD (Round Trip Delay):** retardo de ida y vuelta de una señal entre los dos extremos que establecen la comunicación.
  68. **RTT (Round Trip Time):** tiempo de ida y vuelta; se refiere al tiempo que tarda un paquete de datos, enviado desde un emisor, en volver a ese mismo emisor habiendo pasado por el receptor destino.
  69. **Servicio activo:** servicio de telecomunicaciones que no se encuentra en condición de suspensión definitiva en concordancia con lo estipulado en el Reglamento de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, y que registra al menos un evento tasable durante el período de tasación, o bien, mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador/proveedor. En el caso de los servicios prepago se considera que el servicio está activo si tiene al menos un evento tasable dentro de un período de noventa (90) días naturales.
  70. **Señalización:** protocolo de intercambio de información que concierne específicamente al establecimiento y control de las conexiones y a la gestión en una red de telecomunicaciones.
  71. **Servicio de telecomunicaciones:** servicios que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.
  72. **Servicios de telecomunicaciones disponibles al público:** servicios que se ofrecen al público en general, a cambio de una contraprestación económica.
  73. **Servicio de telefonía:** servicio de telecomunicaciones que permite el establecimiento de llamadas telefónicas entre equipos terminales conectados a una red de telecomunicaciones
  74. **Servicio de telefonía fija:** servicio de telefonía prestado a través de redes fijas, independientemente de la tecnología o el medio de acceso o transmisión utilizado para brindar el servicio, y cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. La telefonía fija incluye los servicios telefónicos tradicionales y los servicios de telefonía basados en el protocolo IP, ya sean brindados a través de redes cableadas o redes inalámbricas.

- 75. Servicio de telefonía móvil:** servicio de telefonía prestado a través de redes inalámbricas distribuidas que permiten la movilidad del usuario mientras este hace uso del servicio.
- 76. Servicio de transferencia de datos:** corresponde al servicio que permite el intercambio de información entre redes, a través de diversos medios de transmisión, mediante la utilización de protocolos de comunicación, incluyendo el servicio de acceso a Internet.
- 77. Sistema de telecomunicaciones:** infraestructura física o virtual a través de la cual se transporta información desde la fuente hasta el destino, constituida, entre otros elementos, por: medios de transmisión, equipos de red, plataformas, hardware y software.
- 78. Servicio fijo:** servicio de telecomunicaciones provisto a través de infraestructura de acceso ya sea cableada o inalámbrica, independiente de la tecnología (conmutación de circuitos, telefonía IP, otras), y cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado.
- 79. Servicio móvil:** servicio de telecomunicaciones provisto a través de infraestructura de acceso inalámbrica, independiente de la tecnología, y que permite la movilidad del usuario mientras este hace uso del servicio.
- 80. SMS (Short Message Service):** servicio de mensajes cortos; es un servicio de telecomunicaciones que permite el intercambio de mensajes cortos alfanuméricos (máximo 160 caracteres alfanuméricos) entre equipos terminales conectados a través de una red pública de telecomunicaciones.
- 81. SMSC (Short Message Service Center):** centro de servicio de mensajes cortos; es un elemento de las redes de telefonía móvil cuya función es enviar/recibir mensajes de texto.
- 82. Tasación:** proceso por medio del cual se generan los diferentes registros que contienen la información relacionada con las comunicaciones tanto entrantes como salientes. Entre otras informaciones relacionadas se destaca: fecha, hora de inicio y fin, número llamante o identificador del llamante, número llamado o identificador del llamado, entre otros.
- 83. Terminal (Equipo terminal):** es todo equipo que, conectado a una red de telecomunicaciones, proporciona acceso a uno o más servicios específicos.
- 84. Tiempo de entrega de mensajes de texto:** se define como el tiempo entre el instante en que se envía un mensaje de texto (SMS), desde un equipo terminal activo y dentro de una zona de cobertura, a un centro de mensajería corta y, el instante en que el mismo mensaje de texto es recibido en el equipo terminal de destino, el cual debe estar activo y dentro de una zona de cobertura en la red del operador destino. Este indicador es aplicable para comunicaciones dentro de la red de un mismo operador o entre operadores distintos.
- 85. Tiempo de entrega del servicio:** es el tiempo transcurrido entre el instante en que el operador/proveedor acepta una orden de servicio válida de un usuario y el instante en que dicho servicio es entregado al usuario con condiciones completas de operación.
- 86. Tiempo de establecimiento de llamada:** se define como el tiempo transcurrido desde el instante en que la información de direccionamiento requerida para establecer la llamada es recibida por la red (es decir, es reconocida por la red de acceso del usuario que realiza la llamada), hasta que la parte llamante recibe tono de ocupado, tono de llamada o señal de respuesta.

- 87. Tiempo de no disponibilidad del servicio por interrupciones de la red núcleo:** es el tiempo en un mes en que los usuarios no cuentan con la posibilidad de acceder y hacer uso de los servicios de forma completa y con condiciones normales de operación, como consecuencia de la falta de disponibilidad, total o parcial, de la red núcleo o core. Ello incluye, pero no está limitado al tiempo de no disponibilidad de elementos de red y el tiempo requerido para restablecerlos, tales como: tiempo de reinicio, reparación y reemplazo de elementos de red, propagación de bases de datos por los elementos de red, el tiempo de degradación y recuperación de la red, entre otros. El tiempo de no disponibilidad se considera terminado cuando, después de una afectación todos los elementos y sus conexiones retornan a su pleno funcionamiento, todos los servicios de usuarios han sido restaurados al estado anterior a la no disponibilidad y todos los usuarios afectados pueden acceder a los servicios con las mismas funcionalidades y disponibilidad previas al evento.
- 88. Tiempo de reparación de fallas:** se define como el tiempo desde el instante en que el usuario reporta una falla a los puntos de contacto designados para dicho propósito por el operador/proveedor, hasta el instante en que el servicio ha sido restablecido a su funcionamiento normal.
- 89. Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas:** se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respectivo.
- 90. UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones):** es el organismo especializado de telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas, encargado de regular las telecomunicaciones a nivel internacional entre las distintas administraciones y empresas operadoras.
- 91. Umbral:** corresponde a un estándar de calidad, el cual define el valor numérico de cumplimiento obligatorio respecto a la evaluación de un indicador de calidad de servicio.
- 92. Usuario activo:** aquel que cuenta con un servicio activo.
- 93. Velocidad de referencia:** en relación con tasa de transferencia de datos en redes de telecomunicaciones, se entiende por velocidad de referencia, medida en bits por segundo, a la utilizada para efectos de evaluar el desempeño de los servicios de acceso a Internet. La velocidad de referencia se obtiene a partir de mediciones efectivas del servicio, desde la perspectiva del usuario final. Para el caso de los servicios proporcionados a través de redes fijas, la velocidad de referencia se estimará como el promedio simple de las velocidades medidas para un servicio específico de acceso a Internet. Para el caso de los servicios proporcionados a través de redes móviles, la velocidad de referencia corresponde al promedio simple de las velocidades instantáneas obtenidas por SUTEL a partir de mediciones de campo del tipo "drive test", utilizando terminales de medición con una velocidad aprovisionada igual a la velocidad con mayor cantidad de usuarios del operador/proveedor de servicios móviles.
- 94. Velocidad aprovisionada:** corresponde a la velocidad a la que es aprovisionado un servicio de transferencia de datos para acceso a Internet a través de redes que proveen servicios fijos o servicios móviles.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **Disposiciones generales**

**Artículo 8. Umbrales de cumplimiento para los indicadores de calidad de servicio.**

Los umbrales de cumplimiento aplicables a los indicadores de calidad de servicio del presente reglamento, serán propuestos por los operadores/proveedores o la SUTEL ante el Comité Técnico de Calidad (CTC) quien remitirá a la SUTEL sus recomendaciones respecto de dichos umbrales. La SUTEL valorará las recomendaciones del CTC y convocará el proyecto de umbrales al proceso de audiencia pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso h), siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el artículo 36 ambos de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Posterior a dicha audiencia, la SUTEL, de conformidad con las potestades contenidas en el artículo 73 inciso k) de la Ley N° 7593, emitirá la resolución fundamentada que contendrá las modificaciones aplicables a los umbrales de cumplimiento o las metodologías de medición, según sea el caso.

**Artículo 9. Metodologías de medición para los indicadores de calidad de servicio.**

Las metodologías de medición aplicables a los indicadores de calidad del presente reglamento, serán propuestas por los operadores/proveedores o la SUTEL ante el Comité Técnico de Calidad (CTC) quien remitirá a la SUTEL sus recomendaciones respecto de dichos métodos de medición. La SUTEL valorará las recomendaciones del CTC y convocará el proyecto de metodologías de medición al proceso de audiencia pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso h), siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el artículo 36 ambos de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Posterior a dicha audiencia, la SUTEL, de conformidad con las potestades contenidas en el artículo 73 inciso k) de la Ley N° 7593, emitirá la resolución fundamentada que contendrá las modificaciones aplicables a los umbrales de cumplimiento o las metodologías de medición, según sea el caso.

Para efectos de aplicación del presente reglamento se considerarán válidas únicamente las mediciones efectuadas en apego a la metodología de medición establecida por la SUTEL.

**Artículo 10. Comité Técnico de Calidad (CTC).**

El Comité Técnico de Calidad (CTC) emitirá recomendaciones respecto de los umbrales de cumplimiento y las metodologías de medición aplicables a los indicadores de calidad de servicio del presente reglamento.

Los umbrales y métodos de medición podrán ser revisados por la SUTEL o a instancia de cualquier operador/proveedor y, en caso que se constate mediante estudio técnico la necesidad de modificar uno o varios umbrales o metodologías de medición, la parte interesada establecerá una propuesta de modificación la cual será discutida y analizada dentro del Comité Técnico de Calidad (CTC), el cual funcionará bajo los siguientes lineamientos:

1. El CTC estará conformado por la SUTEL y los operadores/proveedores de los servicios afectados por los umbrales o métodos de medición para los cuales se propone modificación.
2. El CTC será presidido por la SUTEL, quien elaborará un proyecto de modificación de umbrales o un proyecto de modificación de metodologías de medición, definirá un plazo máximo para la discusión de dicho proyecto y un cronograma de reuniones.
3. El CTC analizará y discutirá el proyecto propuesto, con fundamento en los insumos técnicos proporcionados por sus miembros y procurará el consenso para acordar las recomendaciones finales.
4. El CTC establecerá las recomendaciones para la modificación de umbrales o las recomendaciones para la modificación de las metodologías de medición, las cuales serán sometidas al Consejo de la SUTEL para su valoración y eventual ratificación, y en caso de desacuerdo a lo interno del CTC, el Consejo de la SUTEL resolverá el asunto, siendo que las recomendaciones del CTC no serán vinculantes para el Consejo de la SUTEL.

Una vez cumplido el proceso de discusión dentro del CTC, la SUTEL convocará a audiencia pública el proyecto de resolución de conformidad con el artículo 73 inciso h), siguiendo para ello el procedimiento establecido en el artículo 36 ambos de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Posterior a dicha audiencia, la SUTEL, de conformidad con las potestades contenidas en el artículo 73 inciso k) de la Ley N° 7593, emitirá la resolución fundamentada que contendrá las modificaciones aplicables a los umbrales de cumplimiento o las metodologías de medición, según sea el caso.

#### **Artículo 11. Clasificación de los indicadores de calidad.**

En el presente reglamento los indicadores de calidad para los servicios proporcionados por los operadores/proveedores se clasifican en las siguientes categorías:

1. Indicadores comunes (IC): son aquellos aplicables a cualquier servicio de telecomunicaciones.
2. Indicadores particulares para servicios de voz (IV): son aquellos aplicables a los servicios de telefonía fija y telefonía móvil.
3. Indicadores particulares para los servicios de voz móvil (IM): son aquellos aplicables únicamente a los servicios de voz móvil.
4. Indicadores particulares para los servicios de acceso a Internet (ID): son aquellos aplicables a los servicios de acceso a Internet proporcionados a través de redes fijas o móviles.

#### **Artículo 12. Información sobre indicadores de calidad.**

Para efectos de la evaluación de la calidad de los servicios, de acuerdo con lo establecido en la legislación nacional vigente, los operadores/proveedores están en la obligación de proporcionar a la SUTEL, los resultados de las mediciones de los indicadores de calidad de servicio establecidos en el presente reglamento, respetando el formato que para tal efecto establezca la SUTEL.

El operador/proveedor será responsable de verificar la veracidad y exactitud de la información aportada a la SUTEL, relacionada con los indicadores de calidad de

servicio clasificados como IC, IV, IM e ID, según lo dispuesto en el presente reglamento.

**Artículo 13. Periodicidad en la entrega de información de los indicadores de calidad.**

Los operadores/proveedores de servicios están en la obligación de suministrar a la SUTEL los reportes de evaluación de los indicadores de calidad de servicio de forma trimestral, con desglose mensual, los cuales deberán ser remitidos a más tardar 20 días hábiles posteriores a la finalización del trimestre en estudio.

En caso que el operador/proveedor de servicios se niegue a entregar la información solicitada por la SUTEL, la oculte, falsee o modifique respecto a la original, se aplicará lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642 y, para efectos de cálculo del FAC, la SUTEL podrá utilizar la información de los indicadores del trimestre anterior, o en su defecto la que considere pertinente, de conformidad con el artículo 51 del presente reglamento.

**Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.**

La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.

La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley N° 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.

Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor.

**Artículo 15. Registro de los datos correspondientes a los indicadores de calidad.**

*Los operadores/proveedores deben llevar registros mensuales con los resultados de medición o datos estadísticos de cada uno de los indicadores de calidad establecidos en el presente reglamento.*

*Los operadores/proveedores deberán disponer de programas informáticos, equipos de medición, sistemas de gestión u otros mecanismos que permitan medir, registrar y almacenar, de forma adecuada y fidedigna la información de cada uno de los indicadores de calidad dispuestos en el presente reglamento.*

*Los operadores/proveedores deberán almacenar los resultados de los indicadores de calidad, así como los datos crudos que dan origen a dichos indicadores de calidad, por un lapso mínimo de 3 años; asegurando que los datos crudos correspondientes a 1 año (el año más cercano) estén almacenados en medios de consulta inmediata, pudiendo almacenar los datos correspondientes a los 2 años más antiguos en medios de consulta no inmediata.*

*Todas las mediciones y datos de desempeño recopilados por los operadores/proveedores deben incluir, al menos, los resultados obtenidos durante la hora cargada media del servicio en estudio.*

**Artículo 16. Información básica a los usuarios de los servicios.**

*Todo operador/proveedor deberá poner a disposición de sus usuarios la información relacionada con las condiciones de prestación de los servicios y los indicadores de calidad de éstos, la cual deberá estar disponible en la página web del operador/proveedor de servicios. La SUTEL podrá requerir a los operadores/proveedores modificaciones o mejoras en la forma en que se publican estos datos.*

*La información sobre las condiciones de prestación de los servicios y sus indicadores de calidad, proporcionada por los operadores/proveedores, debe incluir como mínimo:*

- 1. Condiciones de prestación de los servicios, incluyendo como mínimo, cuando aplique: las tarifas, unidades mínimas de consumo, cuotas de instalación, plazos para instalación, condiciones para la suspensión temporal y definitiva del servicio, plazos para reconexión del servicio, servicios y facilidades adicionales incluidas en el servicio, las condiciones de permanencia mínima, tarifas preferenciales, subsidios de terminal, penalización por retiro anticipado, y cualquier otra condición que permita identificar claramente las particularidades del servicio contratado.*
- 2. Características de calidad de servicio, incluyendo los valores de cada uno de los indicadores establecidos en el presente reglamento para cada tipo de servicio.*
- 3. Información de calidad de servicio de los siguientes tipos:*
  - a. Mapas de cobertura reales, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica las áreas de cobertura de los servicios sobre las zonas del país donde se brindan, con una desagregación de provincia, cantón, distrito y poblado, indicando la intensidad de señal según los rangos y escalas de colores que establezca la SUTEL. Esto es aplicable a servicios móviles.*
  - b. Mapas de velocidad de transferencia de datos, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica las velocidades reales de descarga y envío de*

datos sobre las zonas del país donde se brindan, con una desagregación de provincia, cantón, distrito y poblado, indicando los valores de velocidad según los rangos y escalas de colores que establezca la SUTEL, diferenciando claramente entre velocidades de descarga y de envío. Esto es aplicable a servicios móviles.

- c. Mapas de alcance de red, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica claramente los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, el cantón y el distrito, según las escalas y características de despliegue de información que establezca la SUTEL. Esto es aplicable a servicios fijos.
- d. Mapas, gráficos, tablas o documentos con información de desempeño en los que se muestren los indicadores de calidad de servicio incluido en los artículos 26 al 46 del presente reglamento.

**Artículo 17. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.**

Los operadores/proveedores deberán informar a la SUTEL cualquier tipo de trabajo de intervención, mejora o modificación que se planeen efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad de estos, incluyendo, pero no limitado a: mantenimientos preventivos, ampliaciones, mejoras en las redes o sistemas de telecomunicaciones.

Los reportes deberán remitirse vía electrónica a la SUTEL por parte del operador/proveedor, en un plazo no menor a tres (3) días hábiles de previo a la fecha de ejecución del trabajo, indicando los cambios en las redes o sistemas de telecomunicaciones, en el entendido de que son trabajos planificados. En dicha notificación se deberá incluir al menos:

1. La información completa que permita evidenciar que las modificaciones en la red o los sistemas, una vez implementadas, no menoscaban la continuidad de los servicios ni sus niveles de calidad.
2. Detalle de los servicios que se prevé se verán afectados y los lugares de afectación.
3. Cronograma de implementación en el que se indiquen las modificaciones o cambios por realizar y los lugares en los cuales se realizarán.
4. Plan de contingencia en caso de fallo al momento de efectuar los cambios en la red.

Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación de los servicios sea mínima.

Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio web del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deberán informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

**Artículo 18. Reportes de avería en las redes y sistemas de telecomunicaciones.**

Los operadores/proveedores deberán informar a la SUTEL sobre las averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones que afecten la continuidad en la prestación de los servicios o degrade los niveles de calidad de estos, cuando la avería implique una interrupción superior a una hora. Se excluye a los OMV de la presentación ante SUTEL de estos reportes de avería, sin que esto implique un eximente de responsabilidad de cara a los usuarios finales ante el evento de una avería.

Los reportes deberán remitirse vía electrónica a la SUTEL por parte del operador/proveedor, de forma diaria, indicando al menos:

1. Descripción general de la avería.
2. Detalle de los servicios afectados y los lugares de afectación.
3. Plazo de reparación y, en caso de estar pendiente, indicar el plazo estimado para la restauración de los servicios afectados a sus condiciones normales de funcionamiento.

La SUTEL podrá establecer sistemas automatizados para la recepción de reportes de averías e información a los usuarios finales.

**Artículo 19. Eximentes de responsabilidad.**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores según lo establece el presente reglamento, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

**Artículo 20. Derecho a compensación por interrupciones en los servicios.**

Los operadores/proveedores están en la obligación de prestar los servicios con eficiencia, confiabilidad, oportunidad, calidad y en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las interrupciones en los servicios deberán ser evaluadas desde el punto de vista del usuario final, y los operadores/proveedores deberán compensar a sus usuarios cuando sus servicios se vean interrumpidos o afectados, con excepción de aquellas interrupciones producto de los eximentes indicados en el artículo 21 del presente reglamento.

**Artículo 21. Condiciones para la compensación por interrupciones en los servicios.**

El operador/proveedor deberá compensar al usuario por las interrupciones sufridas en los servicios. Para efectos de afectaciones individuales, la compensación deberá realizarse como respuesta a una solicitud del usuario afectado, quien deberá interponer la reclamación respectiva ante el operador/proveedor. Ante casos de interrupciones que afecten a grupos de usuarios, y siempre que sea técnicamente factible individualizar a los afectados, el operador realizará la compensación de forma automática a dichos usuarios. En el caso de una interrupción masiva que afecte la

*totalidad de los usuarios, el operador/proveedor compensará de forma automática a la totalidad de usuarios del servicio afectado.*

*Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el presente reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.*

*La compensación por parte del operador/proveedor deberá materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el operador/proveedor y el usuario afectado, y siempre que dicha compensación sea igual o superior al monto calculado utilizando el artículo 22 del presente reglamento.*

*La compensación por parte del operador/proveedor deberá ser efectuada en el período de facturación siguiente o en un plazo no superior a 60 días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del usuario ante el operador/proveedor.*

*A los efectos del derecho de compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador/proveedor incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente diferentes servicios, deberá indicar por separado el precio de cada uno de estos. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador/proveedor no comercializa los servicios por separado, se considerará el precio de cada uno como la división del precio total entre el número de servicios ofrecidos.*

*No se aplicará la compensación a los usuarios por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas:*

- 1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del usuario. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda.*
- 2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del operador/proveedor, según lo dispone el artículo 19 del presente reglamento.*
- 3. Trabajos de intervención en las redes de los operadores/proveedores debidamente notificados a los usuarios afectados de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.*
- 4. Para el caso particular de servicios móviles, la conexión por parte del usuario de equipos terminales no homologados por la SUTEL.*

**Artículo 22. Cálculo de la compensación por interrupciones en los servicios.**

*Los usuarios obtendrán la respectiva compensación por la interrupción del servicio debido a fallas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con el artículo 21 del presente reglamento.*

*Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento.*

*El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera:*

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}$$

*Donde:*

*Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Para servicios prepago, la tarifa recurrente corresponde al monto de la última recarga realizada por el usuario.*

*Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del período de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto.*

*Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio. Para el caso de servicios prepago, corresponde a la vigencia de la recarga.*

*De acuerdo al artículo 21 del presente Reglamento, el operador/proveedor deberá definir una compensación cuyo valor sea igual o mayor al dispuesto por la fórmula expuesta en este artículo.*

**Artículo 23. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.**

*En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del presente reglamento.*

**Artículo 24. Evaluación de la tasación y facturación de los servicios.**

*Los operadores/proveedores están obligados a tasar y facturar los servicios conforme a las tarifas, precios y condiciones establecidas en los contratos de adhesión, conforme con la regulación tarifaria dispuesta por la SUTEL y lo dispuesto en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.*

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de tasar y facturar de manera correcta el 100% de los servicios de telecomunicaciones, independientemente de la modalidad de cobro, asegurando siempre el cobro del precio correcto, así como la aplicación adecuada de las condiciones de tasación establecidas en la normativa vigente.

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, los operadores/proveedores deberán reintegrar a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el operador/proveedor y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Todos los operadores/proveedores deberán presentar a la SUTEL trimestralmente informes de evaluación de las condiciones de tasación y facturación de las comunicaciones y servicios, especificando en caso de comprobarse, las causas particulares de las inconsistencias, las vías inmediatas de solución, los usuarios afectados, así como las compensaciones efectuadas en cada caso. Estos informes deberán desglosar los resultados de forma mensual.

Adicionalmente, la SUTEL podrá tomar en consideración estudios de tasación particulares y sus propias mediciones para verificar el cumplimiento de lo establecido en este artículo.

#### **CAPÍTULO CUARTO**

##### **Indicadores comunes**

##### **Artículo 25. Alcance.**

Los indicadores contenidos en este capítulo son aplicables a todos los servicios incluidos en el presente reglamento, salvo las excepciones que se indiquen de forma explícita para cada uno de estos; y deberán ser presentados a la SUTEL por todos los operadores/proveedores incluyendo los OMV.

##### **Artículo 26. Tiempo de entrega del servicio (IC-1).**

El tiempo de entrega del servicio (IC-1), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será evaluado como la razón porcentual de la cantidad de servicios entregados mensualmente dentro de los tiempos máximos (umbrales) que establezca la SUTEL, respecto del total de servicios entregados mensualmente por el operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-1 = \frac{\text{Cantidad de servicios entregados dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de servicios entregados}} \times 100\%$$

*El tiempo de entrega de servicio, aplica para la instalación de nuevos servicios, la reconexión de servicios y la activación y desactivación de facilidades sobre servicios ya instalados. En caso que el operador/proveedor y el usuario acuerden un tiempo de instalación distinto del establecido por SUTEL (umbral), la evaluación del indicador IC-1 se realizará con respecto al tiempo acordado entre el operador/proveedor y el usuario.*

*Los operadores/proveedores excluirán del cálculo del IC-1:*

- a) Las solicitudes de instalación canceladas por el usuario.*
- b) Los retrasos en la entrega del servicio que sean solicitados por el usuario, en cuyo caso el operador/proveedor deberá contar con una constancia que respalde dicha solicitud.*
- c) Los casos en los cuales el acceso a las instalaciones del usuario no es facilitado por éste en el día y hora acordados, en cuyo caso el operador/proveedor deberá contar con una constancia que respalde dicha condición.*
- d) Retrasos producto de situaciones debidamente comprobadas y documentadas, según lo dispone el artículo 19 del presente reglamento.*
- e) Retrasos producto de impedimentos de acceso a zonas de riesgo o zonas inseguras para las cuales sea necesario el apoyo de la fuerza pública, en cuyo caso el operador/proveedor deberá contar con una constancia que respalde dicha condición.*

*En caso que el valor de IC-1 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:*

$$\% \text{ Cumplimiento IC-1} = \frac{\text{IC-1}}{\text{FR}_{\text{IC-1}}}$$

*En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.*

*Las estadísticas del tiempo de entrega de servicios (IC-1) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por área de prestación, por evento (instalación de servicios, reconexión de servicios, activación o desactivación de facilidades) y por servicio siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL.*

*Este indicador común (IC-1) no es aplicable para servicios móviles de voz ni servicios móviles de datos.*

**Artículo 27. Tiempo de reparación de fallas (IC-2).**

*El tiempo de reparación de fallas (IC-2), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será medido como la razón porcentual de la cantidad de fallas reparadas dentro del límite de tiempo (umbral) que establezca la SUTEL, respecto de la cantidad total de fallas reportadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:*

$$IC-2 = \frac{\text{Cantidad de fallas reparadas dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de fallas reportadas}} \times 100\%$$

Los operadores/proveedores excluirán del cálculo del IC-2 los retrasos derivados de las causas siguientes:

1. Retrasos producto de la imposibilidad de acceso a las instalaciones del usuario en el día y hora acordados. El operador/proveedor deberá contar con la constancia que respalde dicha imposibilidad de acceso.
2. Retrasos producto de una solicitud expresa del usuario, bien sea por escrito o de forma verbal. El operador/proveedor deberá contar con la constancia que respalde dicha solicitud de retraso del usuario.
3. Retrasos producto de situaciones debidamente comprobadas y documentadas, según lo dispone el artículo 19 del presente reglamento.
4. Retrasos producto de impedimentos de acceso a zonas de riesgo o zonas inseguras para las cuales sea necesario el apoyo de la fuerza pública, en cuyo caso el operador/proveedor deberá contar con una constancia que respalde dicha condición.

Para el cumplimiento de este indicador, los operadores/proveedores deberán contar con un sistema de registro de reportes de fallas que le brinde al usuario un identificador para el seguimiento de ésta a partir del instante en que se interpuso la denuncia de falla por parte del usuario.

Las estadísticas de tiempo de reparación de fallas (IC-2) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por servicio y área de prestación siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL.

En caso que el valor de IC-2 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-2} = \frac{IC-2}{FR_{IC-2}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

#### **Artículo 28. Emisión de la factura del servicio (IC-3).**

La emisión de la factura del servicio (IC-3), será medida como la razón porcentual entre la cantidad de facturaciones puestas a cobro y disposición de los usuarios en el plazo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, y el total de facturaciones puestas a cobro y disposición de los usuarios, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-3 = \frac{\text{Cantidad de facturaciones puestas a cobro dentro del umbral fijado}}{\text{Cantidad total de facturaciones puestas a cobro}} \times 100\%$$

*Para efectos del presente indicador se considera que la factura es puesta a disposición del usuario, siempre que esta haya sido entregada por el operador/proveedor en la dirección, física o electrónica, proporcionada por el usuario como oficial para la recepción de la factura, siendo el operador/proveedor responsable de actualizar en sus registros cualquier modificación brindada por el usuario respecto del destino para la recepción de la factura.*

*Las estadísticas de la emisión de la factura del servicio (IC-3) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por servicio y área de prestación siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL.*

*El cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:*

$$\% \text{ Cumplimiento IC-3} = \frac{\text{IC-3}}{\text{FR}_{\text{IC-3}}}$$

*En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.*

**Artículo 29. Reclamaciones por el contenido de la facturación (IC-4).**

*El indicador de reclamaciones por el contenido de la facturación (IC-4), para el cual se toma como referencia la norma ETSI ES 202 057-1, será medido como la razón porcentual de la cantidad mensual de facturas reclamadas, con respecto de la cantidad total de facturas puestas a disposición de los usuarios en un período de un mes, de acuerdo con la siguiente fórmula:*

$$\text{IC-4} = \frac{\text{Cantidad de facturas reclamadas relacionadas con el contenido de la facturación}}{\text{Cantidad total de facturas puestas a disposición de los usuarios}} \times 100\%$$

*Para efectos de contabilizar dentro del IC-4 la cantidad de facturas reclamadas por los usuarios relacionadas con el contenido de la facturación, el operador deberá considerar aquellas facturaciones para las cuales la reclamación del usuario incluye, pero no se limita a: datos incorrectos en los registros de facturación, llamadas o comunicaciones cobradas con tarifa incorrecta, servicios o paquetes de servicios cobrados con tarifa incorrecta, descuentos aplicados incorrectamente, créditos o débitos aplicados incorrectamente, totalización incorrecta del monto facturado, cálculo incorrecto de impuestos de ley.*

*Las estadísticas de reclamaciones por el contenido de la facturación (IC-4) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por servicio y área de prestación siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL. Estas estadísticas deben incluir todas las reclamaciones por errores en el contenido de la facturación recibidas durante el período del reporte, sin excepción alguna. Las reclamaciones se regirán por lo dispuesto en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.*

En caso que el valor de IC-4 sea inferior o igual al umbral que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-4} = \frac{100\% - IC-4}{FR_{IC-4}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 30. Reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago (IC-5).**

El indicador de reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago (IC-5), para el cual se toma como referencia la norma ETSI ES 202 057-1, será medido como la razón porcentual de la cantidad mensual de reclamaciones por saldos de cuentas prepago, con respecto de la cantidad total de usuarios activos en modalidad prepago durante ese mismo período mensual, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-5 = \frac{\text{Cantidad de reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago}}{\text{Cantidad total de usuarios activos en modalidad prepago}} \times 100\%$$

Las estadísticas de reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago (IC-5) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por servicio y área de prestación siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL. Estas estadísticas deben incluir todas las reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago recibidas durante el período del reporte, sin excepción alguna. Las reclamaciones se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

En caso que el valor de IC-5 sea inferior o igual al umbral que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-5} = \frac{100\% - IC-5}{FR_{IC-5}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 31. Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6).**

El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6), para el cual se toma como referencia la norma ETSI ES 202 057-1, será medido como la razón porcentual entre la cantidad de llamadas que obtienen respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del tiempo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, con respecto del total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas del operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas con respuesta efectiva dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas}} \times 100\%$$

Los operadores/proveedores excluirán de la cantidad total de llamadas aquellas en las que:

1. Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.
2. El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.

Las estadísticas de tiempos de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por servicio y área de prestación siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL.

En caso que el valor de IC-6 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-6} = \frac{IC-6}{FR_{IC-6}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 32. Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7).**

La disponibilidad del servicio asociada a la red núcleo o “core” (IC-7), será medida como la razón porcentual entre la cantidad de horas de disponibilidad mensual del servicio asociada a la red de núcleo, con respecto a la cantidad de horas del mes correspondiente, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-7 = \frac{\text{Cantidad de horas de disponibilidad mensual del servicio asociada a la red de núcleo}}{\text{Cantidad total de horas del mes correspondiente}} \times 100\%$$

El total de horas de disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” se obtiene de restar el tiempo de no disponibilidad del servicio por interrupciones de la red núcleo, al tiempo total de horas del mes correspondiente.

Las estadísticas de la disponibilidad de la red núcleo o “core” (IC-7) deben ser calculadas por los operadores/proveedores de forma mensual, quienes deberán reportarlas a la SUTEL trimestralmente de manera desagregada por área de prestación, por evento y servicio siguiendo los formatos dispuestos por la SUTEL. Los operadores/proveedores deben contar con sistemas de gestión para contabilizar de forma continua el tiempo de disponibilidad de la red de núcleo o “core”.

En caso que el valor de IC-7 sea superior o igual al umbral que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-7} = \frac{\text{IC-7}}{\text{FR}_{\text{IC-7}}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

La información relacionada con este indicador común (IC-7) deberá ser proporcionada a la SUTEL por los OMR, sin que esto signifique un eximente de responsabilidad de cara al usuario por parte de los OMV.

**Artículo 33. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8).**

La calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario respecto de cada uno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por el operador/proveedor, y toma como referencia las normas ETSI EG 202 057-1 y ETSI EG 202 009-2.

Las encuestas realizadas deben considerar, como mínimo, los siguientes aspectos en la medición de la percepción de la calidad por parte de los usuarios:

1. *Atención presencial: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente de manera presencial sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
2. *Atención remota: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente vía telefónica, a través de chats en línea, correo electrónico u otro medio de atención no presencial, sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
3. *Información sobre el servicio: incluye la asesoría que se le brinde al usuario al adquirir los servicios, proporcionándole información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, los costos asociados, indicadores de calidad, características generales, condiciones de uso, entre otros.*
4. *Entrega del servicio: satisfacción del cliente respecto a la entrega oportuna y con las condiciones pactadas del servicio.*
5. *Funcionamiento del servicio: grado de satisfacción en cuanto a la calidad en el funcionamiento del servicio, desde la perspectiva del usuario.*

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la SUTEL con una

antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación.

En caso que los operadores/proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la SUTEL, bastará con informar al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación.

En caso que el operador realice más de una encuesta anual, el resultado final del IC-8 será el promedio simple de las evaluaciones de las diferentes encuestas.

El cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-8} = \frac{\text{IC-8}}{\text{FR}_{\text{IC-8}}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **Indicadores particulares para servicios de voz**

#### **Artículo 34. Alcance.**

Los indicadores contenidos en el presente capítulo son aplicables a todos los servicios de voz incorporados dentro de este reglamento, incluyendo servicios de telefonía fija y servicios de telefonía móvil, independientemente de la tecnología utilizada para brindar estos servicios. Debido a su condición de operadores virtuales, los OMV no están en la obligación de aportar la información correspondiente a los indicadores de este capítulo, sin que esto constituya un eximente de responsabilidad de los OMV de cara al usuario final.

#### **Artículo 35. Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9).**

El porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769 para telefonía fija y la norma ETSI EG 202 057-3 para telefonía móvil, evalúa la accesibilidad del servicio de telefonía y será medido como la razón porcentual entre la cantidad de llamadas no exitosas respecto a la cantidad total de intentos válidos de llamada, durante el periodo de un mes, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{IV-9} = \frac{\text{Cantidad de llamadas no exitosas}}{\text{Cantidad total de intentos válidos de llamada}} \times 100\%$$

Para efectos de contabilizar las llamadas no exitosas se excluyen aquellas cuya falta de respuesta sea generada por acción del usuario llamado o por el comportamiento del terminal llamado.

En caso que el valor de IV-9 sea inferior al umbral que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IV-9} = \frac{100\% - IV-9}{FR_{IV-9}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 36. Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10).**

La calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10), se medirá como la razón porcentual de la cantidad de mediciones que cumplen con el umbral MOS que establezca la SUTEL, con respecto de la cantidad total de mediciones efectuadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IV-10 = \frac{\text{Cantidad de mediciones con MOS} \geq \text{umbral}}{\text{Cantidad total de mediciones}} \times 100\%$$

Este indicador es aplicable a todas las tecnologías de acceso utilizadas para brindar servicios de telefonía y se medirá de forma mensual. La prueba POLQA descrita en la recomendación UIT-T P.863 será utilizada para medir el indicador de calidad de voz en servicios telefónicos en general. De forma supletoria para el caso particular de los servicios telefónicos fijos podrá utilizarse la prueba PESQ descrita en las recomendaciones UIT-T P.862.1 y P.862.2, así como el E-Model de la recomendación UIT-T G.107.

En caso que el valor de IV-10 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IV-10} = \frac{IV-10}{FR_{IV-10}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 37. Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11).**

El tiempo de establecimiento de llamada (IV-11), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será medido como la razón porcentual de las llamadas establecidas exitosamente dentro del tiempo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, respecto de la cantidad total de llamadas establecidas exitosamente, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IV-11 = \frac{\text{Cantidad de llamadas establecidas exitosamente dentro del umbral}}{\text{Cantidad total de llamadas establecidas exitosamente}} \times 100\%$$

Para efectos de este indicador, se considera que una llamada fue establecida exitosamente cuando la parte llamante recibe tono de ocupado, tono de llamada o señal de respuesta.

En caso que el valor de IV-11 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IV-11} = \frac{\text{IV-11}}{\text{FR}_{\text{IV-11}}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 38. Retardo de voz (IV-12).**

El retardo de voz en una vía (IV-12), para el cual se toma como referencia la recomendación UIT-T G.114, será medido como la razón porcentual de las llamadas cuyo retardo de voz en una vía se encuentra dentro del umbral que defina la SUTEL, respecto de la cantidad total de llamadas realizadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{IV-12} = \frac{\text{Cantidad de llamadas cuyo retardo de voz se encuentra dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas realizadas}} \times 100\%$$

Para poder determinar la cantidad de llamadas cuyo retardo de voz se encuentra dentro del umbral establecido, el retardo de voz en una vía por llamada, se debe medir considerando la suma de los tiempos correspondientes al retardo de transmisión de la señal de audio y los retardos correspondientes a los extremos llamante y llamado de la comunicación, utilizando la siguiente ecuación:

$$\text{Retardo de voz en una vía} = \frac{\text{RTD} + \text{ESD(A)} + \text{ESD(B)}}{2}$$

Donde:

RTD (Round Trip Delay): es el retardo de ida y vuelta de la señal de audio.

ESD(A) (End System Delay, A): retardo de la señal de audio correspondiente al extremo llamante, etiquetado como A.

ESD(B) (End System Delay, B): retardo de la señal de audio correspondiente al extremo llamado, etiquetado como B.

Para efectos de este indicador, se cuantifican únicamente las llamadas establecidas exitosamente y que permiten la comunicación extremo a extremo.

En caso que el valor de IV-12 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IV-12} = \frac{IV-12}{FR_{IV-12}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

### **CAPÍTULO SEXTO** **Indicadores particulares para servicios móviles**

**Artículo 39. Alcance.**

Los indicadores contenidos en el presente capítulo son aplicables únicamente a servicios de voz proporcionados a través de redes de telefonía móvil. Debido a su condición de operadores virtuales, los OMV no están en la obligación de aportar la información correspondiente a los indicadores de este capítulo, salvo las excepciones que se indiquen de forma explícita, sin que esto constituya un eximente de responsabilidad de los OMV de cara al usuario final.

**Artículo 40. Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13).**

El porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 202 057-3, evalúa la retenibilidad del servicio móvil y será medido como la razón porcentual de llamadas entrantes y salientes, las cuales, una vez que han sido correctamente establecidas y por consiguiente tienen asignado un canal de comunicación, se caen o interrumpen antes de su terminación normal por parte del usuario, siendo dicha terminación temprana causada por la red del operador. Esta razón está dada por la siguiente ecuación:

$$IM-13 = \frac{\text{Cantidad de llamadas interrumpidas entrantes y salientes}}{\text{Cantidad total de llamadas establecidas entrantes y salientes}} \times 100\%$$

Las estadísticas de llamadas interrumpidas deben reflejar adecuadamente las variaciones de tráfico a lo largo de las horas del día, los días de la semana y los meses del año, de acuerdo con los procedimientos de medición que adopte la SUTEL.

En caso que el valor de IM-13 sea inferior o igual al umbral que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IM-13} = \frac{100\% - IM-13}{FR_{IM-13}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 41. Área de cobertura del servicio móvil (IM-14).**

El área de cobertura del servicio móvil (IM-14) se debe calcular de forma independiente para cada tecnología, y debe realizarse con base en las mediciones efectuadas durante la ejecución de pruebas de campo de tipo drive test, de conformidad con la

metodología de medición establecida por la SUTEL, de acuerdo con las siguientes fórmulas:

$$IM-14_{azul} = \frac{CM_{azul}}{CT_{azul}} \times 100\%$$

Donde

$CM_{azul}$ : Cantidad de muestras cuya intensidad de señal corresponde a cobertura azul o que están correlacionadas con una muestra de cobertura azul

$CT_{azul}$ : Cantidad total de muestras catalogadas como azul por el operador o ubicadas dentro de la zona catalogada por el operador como azul

$$IM-14_{verde} = \frac{CM_{verde}}{CT_{verde}} \times 100\%$$

Donde

$CM_{verde}$ : Cantidad de muestras cuya intensidad de señal corresponde a cobertura verde o que están correlacionadas con una muestra de cobertura verde

$CT_{verde}$ : Cantidad total de muestras catalogadas como verde por el operador o ubicadas dentro de la zona catalogada por el operador como verde

$$IM-14_{amarillo} = \frac{CM_{amarillo}}{CT_{amarillo}} \times 100\%$$

Donde

$CM_{amarillo}$ : Cantidad de muestras cuya intensidad de señal corresponde a cobertura amarillo o que están correlacionadas con una muestra de cobertura amarillo

$CT_{amarillo}$ : Cantidad total de muestras catalogadas como amarillo por el operador o ubicadas dentro de la zona catalogada por el operador como amarillo

$$IM-14 = \frac{IM-14_{azul} + IM-14_{verde} + IM-14_{amarillo}}{3}$$

Las áreas de cobertura (IM-14), se clasifican en cuatro tipos distintos dependiendo de la intensidad de señal (con unidades en dBm) medida en exteriores, las cuales se representan mediante una escala de colores como se indica a continuación:

Color de escala	Cobertura esperada
Azul	Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores
Verde	Dentro de vehículos automotores y en exteriores
Amarillo	Solo en exteriores
Rojo	Sin cobertura

Para cada una de las tecnologías de acceso en redes móviles, la SUTEL establecerá los niveles de intensidad de señal que serán utilizados como umbrales en cada uno de los tipos de cobertura indicados en la tabla anterior.

Cada uno de los reportes trimestrales correspondientes a las mediciones de campo efectuadas por los operadores/proveedores, corresponderán a la evaluación de una cuarta parte del territorio nacional, de forma tal que en el plazo completo de un año cada operador/proveedor evalúe la totalidad del territorio nacional.

En caso que el valor de IM-14 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IM-14} = \frac{IM-14}{FR_{IM-14}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 42. Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15).**

El tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 202 057-2, será medido como la razón porcentual de la cantidad de mensajes de texto entregados dentro del tiempo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, con respecto de la cantidad total de mensajes de texto entregados, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IM-15 = \frac{\text{Cantidad de mensajes de texto entregados dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de mensajes de texto entregados}} \times 100\%$$

Las estadísticas tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15) deben reflejar adecuadamente las variaciones de tráfico a lo largo de las horas del día, los días de la semana y los meses del año, de acuerdo con los procedimientos de medición que adopte la SUTEL.

En caso que el valor de IM-15 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IM-15} = \frac{IM-15}{FR_{IM-15}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

Este indicador es aplicable a todo Operador Móvil Virtual (OMV) que cuente con su propio centro de mensajería de texto.

**CAPÍTULO SÉTIMO**  
**Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet**

**Artículo 43. Alcance.**

Los indicadores contenidos en el presente capítulo son aplicables a los servicios de acceso a Internet tanto en redes móviles como en redes fijas, independientemente de la tecnología utilizada para brindar el servicio. Debido a su condición de operadores virtuales, los OMV no están en la obligación de aportar la información correspondiente a los indicadores de este capítulo, sin que esto constituya un eximente de responsabilidad de los OMV de cara al usuario final.

**Artículo 44. Retardo local (ID-16).**

El retardo local (ID-16), para el cual se toma como referencia las normas ETSI TS 102 250-2, ETSI EG 202 057-4 y la recomendación ITU-R M.1636, será calculado como la razón porcentual de las mediciones que cumplen con el retardo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, respecto de la totalidad de mediciones efectuadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$ID-16 = \frac{\text{Cantidad de mediciones de RTT local que cumplen con el umbral establecido}}{\text{Cantidad total de mediciones de RTT local}} \times 100\%$$

El retardo local está dado por el tiempo de ida y vuelta (RTT), medido en milisegundos, de un paquete de datos enviado a un servidor de medición ubicado dentro del territorio nacional. El servidor de medición puede estar ubicado dentro de la red de cada operador/proveedor en un nodo seleccionado por el propio operador/proveedor y validado por la SUTEL. En caso que el operador/proveedor no aporte dicho servidor, la SUTEL podrá utilizar un servidor propio de medición.

Dentro de las condiciones normales de medición, los operadores/proveedores tendrán en cuenta lo siguiente:

1. Para el caso particular de la evaluación de servicios de Internet móvil, se excluyen las redes que utilicen tecnologías de segunda generación (2G) o anteriores.
2. Para efectos de evaluación general del servicio y el cumplimiento del umbral establecido por la SUTEL, se tomará en consideración el efecto global de los nodos de la red del operador/proveedor.
3. Las mediciones podrán efectuarse contra servidores de medición y utilizando sondas de medición.
4. Para el caso particular de la evaluación de servicios de Internet móvil, las mediciones deben efectuarse en áreas cuyo nivel de cobertura esté catalogado por el operador/proveedor como azul o verde, de conformidad con el artículo 41 del presente reglamento.

En caso que el valor de ID-16 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento ID-16} = \frac{ID-16}{FR_{ID-16}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

**Artículo 45. Retardo internacional (ID-17).**

El retardo internacional (ID-17), será calculado como la razón porcentual de las mediciones que cumplen con el retardo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, respecto de la totalidad de mediciones efectuadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$ID-17 = \frac{\text{Cantidad de mediciones de RTT internacional que cumplen con el umbral establecido}}{\text{Cantidad total de mediciones de RTT internacional}} \times 100\%$$

El indicador de retardo internacional (ID-17) está dado por el tiempo de ida y vuelta (RTT) de un paquete de datos enviado a un servidor de medición ubicado en un nodo fuera del territorio nacional. Cada operador/proveedor aportará su propio servidor de medición, el cual deberá ser validado por la SUTEL y podrá ser usado por esta para realizar las mediciones correspondientes. Estos servidores de medición de los operadores/proveedores deberán estar colocados en la misma ubicación, que podrá ser un punto de intercambio de tráfico internacional. En caso que el operador/proveedor no aporte dicho servidor, la SUTEL podrá utilizar un servidor propio de medición.

Dentro de las condiciones normales de medición, los operadores/proveedores tendrán en cuenta lo siguiente:

1. Para el caso particular de la evaluación de servicios de Internet móvil, se excluyen las redes que utilicen tecnologías de segunda generación (2G) o anteriores.
2. Para efectos de evaluación general del servicio y la publicación de resultados, se tomará en consideración el efecto global de los nodos de la red del operador/proveedor.
3. Las mediciones podrán efectuarse contra servidores de medición y utilizando sondas de medición.
4. Para el caso particular de la evaluación de servicios de Internet móvil, las mediciones deben efectuarse en áreas cuyo nivel de cobertura esté catalogado por el operador/proveedor como azul o verde, de conformidad con el artículo 41 del presente reglamento.

Para el indicador de calidad ID-17 no se establece un cumplimiento y el umbral establecido por la SUTEL, así como los resultados de las evaluaciones deberá ser publicado como un valor de referencia de carácter informativo.

**Artículo 46. Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad provisionada (ID-18).**

La relación entre la velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad provisionada (ID-18), para la cual se toma como referencia la norma ETSI EG 202 057-4, será calculada como la razón porcentual de la cantidad de mediciones

que cumplen con el umbral que establezca la SUTEL, respecto de la cantidad total de mediciones efectuadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$ID-18 = \frac{\text{Cantidad de mediciones de RV que cumplen con el umbral establecido}}{\text{Cantidad total de mediciones}} \times 100\%$$

La relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto de la velocidad aprovisionada será evaluada utilizando la relación entre la velocidad de referencia (en bits por segundo) que experimentan los usuarios y la velocidad aprovisionada (en bits por segundo) por el operador/proveedor al usuario contratante del servicio, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$RV (\text{Relación velocidades}) = \frac{\text{Velocidad de referencia}}{\text{Velocidad aprovisionada}} \times 100\%$$

La velocidad de referencia indicada anteriormente, será la velocidad utilizada por la SUTEL para efectos de analizar el desempeño del servicio proporcionado por el operador/proveedor. Este indicador es aplicable tanto para comunicaciones locales como internacionales.

Dentro de las condiciones normales de medición, los operadores/proveedores tendrán en cuenta lo siguiente:

1. Para el caso particular de la evaluación de servicios de Internet móvil, se excluyen las redes que utilicen tecnologías de segunda generación (2G) o anteriores.
2. Para efectos de evaluación general del servicio y la publicación de resultados, se tomará en consideración el efecto global de los nodos de la red del operador/proveedor.
3. Las mediciones podrán efectuarse contra servidores de medición y utilizando sondas de medición.
4. Para el caso particular de la evaluación de servicios de Internet móvil, las mediciones deben efectuarse en áreas cuyo nivel de cobertura esté catalogado por el operador/proveedor como azul o verde, de conformidad con el artículo 41 del presente reglamento.

En caso que el valor de ID-18 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento ID-18} = \frac{ID-18}{FR_{ID-18}}$$

En la fórmula anterior la abreviatura FR se refiere a Factor de Rigurosidad, y su valor se indica en el artículo 47 del presente reglamento.

## **CAPÍTULO OCTAVO**

### **Factores de rigurosidad**

**Artículo 47. Factor de Rigurosidad aplicable a los porcentajes de cumplimiento.**

*El factor de rigurosidad (FR) utilizado en las fórmulas para calcular el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los indicadores de calidad, corresponde a un número entero, con un valor igual a 1 e incrementa en aquellos casos en los que el desempeño del indicador en particular por parte de un operador permanezca por debajo del umbral de cumplimiento durante cuatro períodos trimestrales consecutivos.*

*Para efectos de incrementar el valor de FR, se calculará el desempeño trimestral del indicador por operador y, en caso que dicho desempeño permanezca por debajo del umbral durante cuatro períodos consecutivos, el factor de rigurosidad se incrementará en una unidad, manteniendo su nuevo valor mientras se mantenga el incumplimiento. El proceso se repite para los períodos trimestrales siguientes aumentando el valor del FR en una unidad por cada cuatro trimestres consecutivos de incumplimiento.*

*En caso que el desempeño trimestral del indicador sea mayor o igual al umbral de cumplimiento, el factor de rigurosidad regresará a su valor inicial de 1.*

*El factor de rigurosidad debe calcularse de forma diferenciada para cada operador y para cada uno de los indicadores de calidad establecidos en el presente reglamento.*

*En caso que el operador no aporte la información trimestral de uno o varios indicadores de calidad, se considerará que dichos indicadores incumplen los umbrales establecidos y se realizará el correspondiente incremento en el valor de FR para esos indicadores.*

**CAPÍTULO DÉCIMO****Evaluación de la calidad de los servicios****Artículo 48. Publicación de los resultados de calidad de servicio.**

*Los operadores/proveedores están en la obligación de efectuar evaluaciones de calidad de sus servicios considerando, al menos, los indicadores estipulados en el presente reglamento, y deberán poner a disposición del público, a través de sus sitios web, los resultados de dichas evaluaciones, actualizadas de forma trimestral.*

*De conformidad con la legislación vigente, la SUTEL incluirá en el Registro Nacional de Telecomunicaciones los resultados de la supervisión y verificación del cumplimiento de los niveles de calidad estipulados en el presente reglamento, asimismo podrá disponer plataformas en línea u otros sistemas electrónicos para informar a los usuarios sobre los niveles de calidad de servicios y los resultados de su verificación.*

*Asimismo, los resultados de las mediciones de los indicadores de calidad establecidos en el presente reglamento, y las comparaciones entre los niveles de calidad brindados por los distintos operadores/proveedores se deberán mantener actualizados y disponibles al público en los sitios en línea de la SUTEL, la cual además deberá efectuar comunicados de prensa a través de los principales medios de comunicación masiva, donde se informará de los resultados de las evaluaciones y comparaciones de las mediciones obtenidas, acompañados de las explicaciones adecuadas que permitan a los usuarios comprender e interpretar adecuadamente la información publicada.*

**Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.**

La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento.

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.

Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá aplicar lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, así como lo dispuesto en los artículos 22 ó 25 de dicho cuerpo legal, según corresponda.

**Artículo 50. Aplicación del Factor de Ajuste por Calidad (FAC).**

El FAC se aplicará de manera particular en aquellos casos en los que se presenten reclamaciones por deficiencias en la calidad de los servicios ante el operador/proveedor, el cual deberá aplicar el ajuste tarifario resultante del FAC sobre los servicios reclamados por el usuario, y para los cuales se constate deficiencias de calidad. El operador/proveedor podrá recurrir a un mecanismo de resolución alterna de conflictos como una opción a la aplicación del FAC.

Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal.

Los ajustes tarifarios y compensaciones resultantes de la aplicación de un FAC por parte del operador/proveedor deberán materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, o cualquier otra de

común acuerdo entre el operador/proveedor y el usuario, siempre que la compensación sea igual o superior en términos económicos que el valor original de la compensación.

**Artículo 51. Ponderación de los indicadores de calidad para aplicación del FAC.**

El FAC puede calcularse a partir de evaluaciones efectuadas por la SUTEL, a partir de los datos de desempeño brindados por los operadores/proveedores, o ambos.

Para efectos de cálculo del FAC, se deberán utilizar los pesos relativos asignados a cada uno de los indicadores de calidad del presente reglamento, con una distribución de pesos relativos que pondere en un 25% los indicadores comunes (IC) y en un 75% los indicadores particulares (IV, IM, ID), según se detalla en las siguientes tablas:

Pesos relativos en indicadores de servicios de telefonía fija tradicional	
Indicador	Peso relativo
IC-1	3%
IC-2	3%
IC-3	1%
IC-4	1%
IC-5	1%
IC-6	3%
IC-7	10%
IC-8	3%
IV-9	25%
IV-10	30%
IV-11	20%

Pesos relativos en indicadores de servicios de telefonía fija IP	
Indicador	Peso relativo
IC-1	3%
IC-2	3%
IC-3	1%
IC-4	1%
IC-5	1%
IC-6	3%
IC-7	10%
IC-8	3%
IV-9	25%
IV-10	25%
IV-11	19%
IV-12	6%

<i>Pesos relativos en indicadores de servicios de telefonía móvil</i>	
<i>Indicador</i>	<i>Peso relativo</i>
<i>IC-2</i>	<i>4%</i>
<i>IC-3</i>	<i>4%</i>
<i>IC-4</i>	<i>2%</i>
<i>IC-5</i>	<i>3%</i>
<i>IC-6</i>	<i>4%</i>
<i>IC-7</i>	<i>4%</i>
<i>IC-8</i>	<i>4%</i>
<i>IV-9</i>	<i>21%</i>
<i>IV-10</i>	<i>16%</i>
<i>IV-11</i>	<i>4%</i>
<i>IM-13</i>	<i>16%</i>
<i>IM-14</i>	<i>16%</i>
<i>IM-15</i>	<i>2%</i>

<i>Pesos relativos en indicadores de servicios de acceso a Internet</i>	
<i>Indicador</i>	<i>Peso relativo</i>
<i>IC-1</i>	<i>4%</i>
<i>IC-2</i>	<i>4%</i>
<i>IC-3</i>	<i>1%</i>
<i>IC-4</i>	<i>1%</i>
<i>IC-5</i>	<i>1%</i>
<i>IC-6</i>	<i>4%</i>
<i>IC-7</i>	<i>6%</i>
<i>IC-8</i>	<i>4%</i>
<i>ID-16</i>	<i>23%</i>
<i>ID-18</i>	<i>52%</i>

El FAC correspondiente a cada uno de los servicios indicados en las tablas anteriores, se debe calcular de la siguiente forma:

$$FAC = \sum \%Cumplimiento_{Indicador} * Peso\ relativo_{Indicador}$$

Para aquellos casos en los que no se cuente con los datos de la totalidad de indicadores de calidad para un servicio específico, la SUTEL podrá utilizar los datos de los indicadores que tenga a disposición al momento de realizar el cálculo y reasignar los pesos relativos a dichos indicadores, respetando siempre la proporción definida en las tablas anteriores. De igual forma, para aquellos casos en los que se evidencie un detrimento importante en la calidad del servicio, reflejado en los porcentajes de cumplimiento obtenidos para los indicadores particulares, la SUTEL podrá realizar el

*cálculo del FAC sin contemplar los indicadores comunes, en cuyo caso se deberán reasignar los pesos relativos a los restantes indicadores respetando siempre la proporción definida en las tablas anteriores.*

### **CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO** **Disposiciones finales**

#### **Artículo 52. Obstaculización a los procesos de fiscalización.**

*En caso de que los operadores/proveedores, sus funcionarios, empleados o dependientes; retrasen, dificulten, obstaculicen, impidan, limiten o restrinjan los procesos de fiscalización del personal de la SUTEL en materia de calidad de servicios establecida en el presente Reglamento, la SUTEL podrá aplicar el régimen sancionatorio dispuesto en la Ley N° 8642.*

#### **Artículo 53. Entrada en vigencia.**

*El presente reglamento entra en vigencia a doce meses de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.*

#### **Artículo 54: Derogatoria**

*Una vez entrado en vigencia el presente reglamento, se deroga el Reglamento de prestación y calidad de los servicios aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante acuerdo 003-23-2009, de la sesión extraordinaria 23-2009, celebrada el 26 de marzo de 2009, publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009.*

#### **Disposición transitoria única. Definición de umbrales y metodologías de medición.**

*En un plazo máximo de seis meses calendario, contados a partir de la publicación en Gaceta del presente reglamento, el Consejo de SUTEL publicará la resolución en la cual se establecen los umbrales de cumplimiento para cada uno de los indicadores de calidad establecidos en este reglamento, así como la resolución mediante la cual se establecen las metodologías de medición aplicables a los indicadores de calidad.*

*(...)*

- II. Instruir al Consejo de la Sutel, para que proceda con la apertura del expediente administrativo respectivo.
- III. Solicitar al Consejo de la Sutel para que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública, en periódicos de amplia circulación y en el diario oficial La Gaceta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Pública.
- IV. Instruir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que una vez realizado el proceso de audiencia pública, proceda al análisis de oposiciones y la elaboración de la propuesta final del nuevo Reglamento, la cual deberá ser remitida a esta Junta Directiva oportunamente.

**COMUNÍQUESE.**

**ACUERDO FIRME.**

*A las quince horas con quince minutos se retiran del salón de sesiones, los señores Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez y Glenn Fallas Fallas.*

**ARTÍCULO 4. Definición del perfil del miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y aprobación de las bases del concurso N° 22-2016**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, el señor Rodolfo González Blanco, Director General de Operaciones, y la señora Mayela Sequeira Castillo, Directora de Recursos Humanos, a participar en la presentación del tema objeto de este artículo.*

De conformidad con lo resuelto en el acuerdo 01-33-2016 del acta de la sesión 33-2016, celebrada el 20 de junio de 2016, la Junta Directiva conoce una propuesta de acuerdo ajustada, elaborada por la Dirección General de Operaciones, tendiente a:

- 1. Modificar la descripción de la clase y cargo del Miembro del Consejo de la SUTEL, contenida en los manuales de clases y cargos de la institución, específicamente en el requisito del manejo del idioma inglés para que en adelante sea requerido en grado intermedio y no avanzado.*
- 2. Aprobar el perfil de comportamental del puesto de miembro del Consejo de la SUTEL.*
- 3. Aprobar la base de selección del Concurso N°22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).*

El señor **Rodolfo González Blanco** se refiere a los principales extremos de la propuesta de acuerdo ajustada conforme a lo discutido en la sesión 33-2016, al tiempo que responde distintas consultas y sugerencias formuladas por los miembros de la Junta Directiva.

La señora **Adriana Garrido Quesada** expone lo concerniente a la conveniencia de revisar y ajustar los criterios de evaluación en los aspectos de la experiencia profesional y gerencial para evitar discontinuidades fuertes, reconocer los años de experiencia en el campo profesional cuando se está en puestos de jefatura no puramente administrativos y mejorar las tasas de compensación entre criterios.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por el Director General de Operaciones, de conformidad con el oficio 440-DRH-2016 conocido en la sesión 33-2016, así como en la explicación brindada por directora Adriana Garrido Quesada, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

**CONSIDERANDO**

- I. Que mediante oficio No. 403-DRH-2016 de fecha 31 de mayo del 2016, la Dirección de Recursos Humanos remitió para conocimiento de la Junta Directiva la Base de Selección del concurso N°22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

- II. Que la Junta Directiva en sesión ordinaria 31-2016 celebrada el 9 de junio de 2016 conoció la base de selección y dispuso los ajustes derivados del análisis efectuado, entre ellos variar de avanzado a intermedio el grado de conocimiento del idioma inglés.
- III. Que el grado de conocimiento del idioma inglés considerado como requisito en el citado concurso, está definido en la descripción incluida en los manuales de clases y de cargos de la Aresep, los cuales fueron aprobados en su oportunidad por la Junta Directiva.
- IV. Que la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio N° 440-DRH-2016 de fecha 16 de junio del 2016 remitió la base de selección ajustada, con la observación de que se requiere acordar el cambio en la descripción del respectivo puesto, contenida en los manuales de clase y de cargos, del requisito de grado de manejo del idioma inglés de grado avanzado a grado intermedio.
- V. Que mediante oficio N°440-DRH-2016 de fecha 16 de junio de 2016, la Dirección de Recursos Humanos remitió a la Junta Directiva la base de selección del concurso N°22-2016 ajustada de conformidad con las observaciones realizadas en la sesión 31-2016 celebrada el 9 de junio de 2016.
- VI. Que la Junta Directiva dispuso sesionar extraordinariamente para definir el perfil de competencias para establecer la compatibilidad con el puesto del miembro del Consejo de la Sutel y aprobar la base de selección.
- VII. Que la Junta Directiva en sesión extraordinaria N°33-2016, celebrada el 20 de junio de 2016, definió el perfil de comportamental del puesto de miembro del Consejo de la SUTEL, analizó y planteó cambios a la base de selección para la valoración cualitativa y cuantitativa de la experiencia y precisó los temas por evaluar en la prueba técnica, para continuar el análisis de la propuesta ajustada en una próxima sesión.
- VIII. Que el 14 de julio de 2016, mediante sesión 38-2016, la Junta Directiva resuelve, entre otras cosas, y con carácter de firme, el presente acuerdo.

**POR TANTO:**

Con fundamento en la Ley 7593, artículo 53, inciso ñ).

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ACUERDO 04-38-2016**

- I. Modificar la descripción de la clase y cargo del Miembro del Consejo de la SUTEL, contenida en los manuales de clases y cargos de la institución, específicamente en el requisito del manejo del idioma inglés para que en adelante sea requerido en grado intermedio y no avanzado.
- II. Aprobar el perfil de comportamental del puesto de miembro del Consejo de la SUTEL, mismo que forma parte de los documentos de esta acta.

- III. Aprobar la base de selección del Concurso N°22-2016 Miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), tal y como se transcribe a continuación:

**Concurso N° 22-2016**

**A. Antecedentes**

1. Mediante oficio N° 093-DRH-2016 del 7 de marzo de 2016 la Dirección de Recursos Humanos en adelante DRH, solicita al señor Dennis Meléndez Howell, entonces Regulador General, elevar a conocimiento de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en adelante ARESEP, como superior del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en adelante SUTEL, que el nombramiento de la miembro Marylena Méndez Jiménez vence en enero de 2017. Se solicita al órgano colegiado “gire las instrucciones correspondientes a la Administración para que se inicie la planificación y organización del reclutamiento y selección de personal con la debida antelación”.
2. Mediante acuerdo 05-21-2016, del acta de la sesión ordinaria 21-2016, celebrada el 14 de abril de 2016 la Junta Directiva resolvió solicitar a la DRH que “presente una propuesta con el cronograma para realizar el reclutamiento, la preselección, la evaluación y constitución de la nómina de candidatos elegibles, que podrían ocupar el puesto del Miembro propietario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, desempeñado actualmente por Maryleana Méndez Jiménez (...)”
3. Mediante oficio N° 341-DRH-2016 del 5 de mayo de 2016, la DRH remite el cronograma para el reclutamiento y selección del miembro del Consejo de la SUTEL.
4. Mediante acuerdo 05-27-2016, del acta de la sesión ordinaria 27-2016, celebrada el 12 de mayo de 2016 y ratificada el 19 del mismo mes y año, la Junta Directiva resolvió “aprobar el cronograma remitido por la Dirección de Recursos Humanos, mediante el oficio 341-DRH-2016 del 5 de mayo de 2016, para el proceso de reclutamiento y selección para ocupar el puesto de Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, desempeñado actualmente por la señora Maryleana Méndez Jiménez, cuyo nombramiento vence en enero de 2017”.

**B. Normativa**

La normativa y jurisprudencia vigente que debe observarse para el presente concurso es:

- El Reglamento para el nombramiento de los (las) miembros del consejo de la superintendencia de telecomunicaciones. (Anexo 1)
- El Reglamento autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios(as) (RAS).
- La Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 y sus reformas.
- El voto 0716-98 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. (Anexo 2), en razón del cual la persona que se elija debe ser mujer.

**C. Procedimiento a aplicar**

El proceso de reclutamiento y selección para la contratación de la persona que ocupará el puesto de Miembro del Consejo de la SUTEL (titular), está estructurado de tal manera que, conforme se avanza en el proceso, las oferentes con los mejores atributos, vayan pasando de una fase a otra, hasta conformar una nómina con las mejores opciones que nos ofrece el mercado laboral para este puesto.

El proceso completo está conformado por cuatro fases:

1. Reclutamiento
2. Preselección
3. Evaluación
4. Selección y Nombramiento.

**I. Reclutamiento**

El reclutamiento consiste en la atracción de oferentes, recepción y verificación de requisitos mínimos definidos en el perfil y en esta base de selección.

Este concurso será divulgado por los siguientes medios:

- a. Un periódico de alta circulación nacional.
- b. Página web de la ARESEP y de la SUTEL.
- c. Correo electrónico de la ARESEP y de la SUTEL.
- d. Bolsa de empleo de Colegios Profesionales: Ciencias Económicas, Ingenieros y Arquitectos, Abogados(as), Informática y Computación, y de Contadores Públicos.
- e. Pizarra Informativa de la Dirección de Recursos Humanos.
- f. Circulación del anuncio en diferentes instituciones públicas: Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT), Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) y Contraloría General de la República (CGR).

La Dirección de Recursos Humanos recibirá las postulaciones mediante la "Oferta de servicios en línea", la cual estará disponible en la página web de la Institución. Las aspirantes deberán adjuntar a su oferta de servicios, en formato electrónico, los siguientes documentos:

- a) Curriculum vitae completo, actualizado y en idioma español.
- b) Copia de cédula de identidad vigente, ambos lados.
- c) Copia de títulos universitarios obtenidos. En caso de estudios realizados fuera del país, los títulos deberán estar debidamente reconocidos/equiparados por la Comisión Nacional de Rectores (CONARE).

- d) Certificación de la experiencia laboral<sup>1</sup>. Para este fin se facilita un modelo de certificación que está disponible en la página web de la institución, junto con toda la información del concurso.

Las oferentes que no envíen la información completa indicada en los puntos anteriores, quedarán excluidas del proceso. Ninguno de los cuatro puntos anteriores será subsanable en la fase de preselección de ofertas.

## II. Preselección

La fase de preselección inicia con la verificación de que a las oferentes no le afectan las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades establecidos en la Ley N°7593 y sus reformas. Se continúa con la valoración de la formación académica y experiencia laboral que tiene cada una de las oferentes.

La Dirección de Recursos Humanos, hará la precalificación de las oferentes que cumplen con el perfil mínimo requerido, de conformidad con lo establecido en el artículo 62 de la Ley N° 7593:

- Ser costarricense.
- Contar con título universitario, con el grado de licenciatura<sup>2</sup>, como mínimo.
- Ser de reconocida y probada honorabilidad.
- Contar al menos con cinco (5) años de experiencia, en actividades profesionales o gerenciales relevantes para los servicios de telecomunicaciones.

La experiencia laboral será evaluada de acuerdo con los siguientes criterios:

- Como actividades profesionales se entenderán aquellas en las cuales las oferentes ejecutaron únicamente en puestos profesionales de: asesoría, consultoría, jefe, gerente o coordinadora de grupos de profesionales; desarrolladas en temas de análisis técnicos complejos relacionados con la producción o distribución de bienes o servicios públicos, regulación de servicios públicos preferiblemente de servicios de Telecomunicaciones o atinentes a éste sector, formulación y/o ejecución de políticas públicas preferiblemente en materia de servicios públicos, o asesorías en materia de Telecomunicaciones. Con base en lo que se establece en el cuadro N°1, denominado Predictores de Selección de Personal, Fase de Preselección, en lo referente a cantidad de años de experiencia profesional.

---

<sup>1</sup> Toda experiencia deberá estar debidamente certificada por la empresa, organismo o institución contratante, en la que se indique los puestos ocupados, períodos laborados, si fue a tiempo completo o parcial y el detalle de las funciones realizadas; con el propósito de valorar la experiencia en las áreas relacionadas con el puesto en concurso. En caso de experiencia laboral adquirida en el extranjero, la misma deberá estar debidamente legalizada en el país y contener la información solicitada.

<sup>2</sup> La formación académica atinente en las siguientes carreras: Ingenierías (Civil, Eléctrica, Electromecánica, Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones, Telemática de Sistemas, Informática o Computación, Tecnologías de Información); Administración de Negocios, o Pública, Economía y Derecho.

- Las actividades gerenciales serán aquellas realizadas en puestos de: Gerentes de División, Gerente de Área, Gerente Regional, Gerente de Agencia, Gerente General, Director y Dirección General, Director o Jefe de Departamento, o puestos gerenciales similares, desempeñados en actividades directamente relacionadas con los servicios de Telecomunicaciones, con grupos gerenciados de mínimo 10 profesionales y en áreas sustantivas relacionadas a las Telecomunicaciones.

La concursante presentará una clasificación y cuantificación de su experiencia en períodos de actividad profesional o gerencial, justificada con argumentación y evidencia por qué cada período cumple los requisitos aquí indicados para ser así clasificados, e indicará la dedicación efectiva al respectivo puesto durante el período (fracción de tiempo completo, descontar permisos incapacidades). Toda experiencia deberá estar debidamente certificada por la empresa, organismo o institución contratante con indicación de la dedicación efectiva a cada puesto durante el período desempeñado.

La Dirección de Recursos Humanos valorará las ofertas recibidas y verificará que cumplan con todos los requisitos formales y legales, para lo cual utilizará la tabla de predictores del Cuadro N° 1 Predictores de selección de personal. Fase de Pre-selección.

Cuadro N°1 Predictores de Selección de Personal Fase de Pre-Selección			
Predictor	Criterio de evaluación	Peso	Valoración
Formación Académica*	Licenciatura	40%	28
	Maestría		34
	Doctorado		40
Experiencia Gerencial**	Entre 2 a 10 años	30%	$P(x) = 0,000353709x^4 - 0,018945018x^3 + 0,3405183x^2 - 1,529588x + 13,282042$
Experiencia Profesional	De 5 a 25 años	30%	$G(x) = -0,046875x^2 + 3x + 4,687500$
Prohibiciones Impedimentos Incompatibilidades	Verificación de que no les afecta a lo establecido en los Art. 50, 63 y 64 de la Ley 7593 y sus reformas.	Sin peso	
*Formación académica atinente en las siguientes carreras: Ingenierías (Civil, Eléctrica, Electromecánica, Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones, Telemática de Sistemas, Informática o Computación, Tecnologías de Información); Administración de Negocios, o Pública, Economía y Derecho.			
**La experiencia requerida es en actividades profesionales o gerenciales relevantes para los servicios de Telecomunicaciones.			
• Como actividades profesionales se entenderán aquellas en las cuales las oferentes ejecutaron únicamente en puestos profesionales de: asesoría, consultoría, jefe, gerente o coordinadora de grupos de profesionales; desarrolladas en temas de análisis técnicos complejos relacionados con la producción o distribución de bienes o servicios públicos, regulación de servicios públicos preferiblemente de servicios de Telecomunicaciones o atinentes a éste sector, formulación y/o ejecución de políticas públicas preferiblemente en materia de servicios públicos, o asesorías en materia de Telecomunicaciones. Con base en lo que se establece en el cuadro N°1, denominado Predictores de Selección de Personal, Fase de Preselección, en lo referente a cantidad de años de experiencia profesional.			
• Las actividades gerenciales serán aquellas realizadas en puestos de: Gerentes de División, Gerente de Área, Gerente Regional, Gerente de Agencia, Gerente General, Director y Dirección General, Director o Jefe de Departamento, o puestos gerenciales similares, desempeñados en actividades directamente relacionadas con los servicios de Telecomunicaciones, con grupos gerenciados de mínimo 10 profesionales y en áreas sustantivas relacionadas a las Telecomunicaciones.			
a) Prueba técnica: La Dirección de Recursos Humanos coordinará el diseño, aplicación y calificación de una prueba que permita mediante la utilización de técnicas como el ensayo y/o resolución de casos a presentar ante un panel, la evaluación de conocimientos relacionados con la regulación de las Telecomunicaciones (económica, calidad, tendencias mundiales, realidad nacional, tecnologías de información) gestión pública, ciclo de política pública, bloque de legalidad pública, administración de proyectos. El valor total de la prueba será de un 100%.			

La puntuación obtenida en la fase de preselección no es acumulativa para la siguiente fase.

Las 10 oferentes que obtengan las puntuaciones más altas, pasarán a la siguiente fase, así como todas las oferentes que tengan una puntuación de preselección a una distancia no mayor de 1.5 puntos de la nota de la posición 10.

A las aspirantes que sean preseleccionadas se les solicitará lo siguiente:

- a) Certificación de estar colegiada y al día con las cuotas del Colegio Profesional respectivo, cuando su ley así lo exija.
- b) Certificación de antecedentes penales vigente.
- c) Declaración Jurada de antecedentes personales (formulario disponible en la página web de la ARESEP).
- d) Presentar los originales de los títulos.

### III. Evaluación

Los instrumentos de evaluación serán los siguientes:

- a) Prueba técnica: La Dirección de Recursos Humanos coordinará el diseño, aplicación y calificación de una prueba que permita mediante la utilización de técnicas como el ensayo y/o resolución de casos a presentar ante un panel, la evaluación de conocimientos relacionados con la regulación de las Telecomunicaciones (económica, calidad, tendencias mundiales, realidad nacional, tecnologías de información) gestión pública, ciclo de política pública, bloque de legalidad pública, administración de proyectos. El valor total de la prueba será de un 100%.

La Dirección de Recursos Humanos convocará, mediante correo electrónico a las oferentes preseleccionadas, para la realización de la prueba técnica, cuyo resultado deberá ser igual o superior al 70%, para continuar en las siguientes fases del proceso. El temario específico y si se requiere bibliografía, se indicará con 15 días hábiles antes de la respectiva convocatoria.

Las oferentes que obtengan una puntuación inferior a 70% no continuarán en el proceso y se les comunicará mediante un correo electrónico, que no cumplen con el requerimiento establecido para seguir en el proceso.

Aquellas oferentes que obtengan puntuaciones iguales o superiores al 70% en esta prueba, pasarán a la evaluación de competencias blandas por medio de una batería de pruebas psicométricas y una entrevista.

- b) Evaluación psicométrica: Se utilizará una batería de pruebas psicométricas para identificar el estilo de personalidad, pensamiento, motivaciones, grado de desarrollo de la inteligencia general y emocional para determinar la compatibilidad con el puesto de conformidad con el perfil definido previamente por la Junta Directiva.

La Dirección de Recursos Humanos suministrará mediante correo electrónico la información respectiva.

- c) Entrevista estructurada o prueba situacional: La Dirección de Recursos Humanos elaborará la guía de entrevista estructurada o de prueba situacional y conformará un panel para evaluar a las candidatas. Los rubros definidos en la guía se derivan de las competencias identificadas como fundamentales y características propias de cada uno de los perfiles psicométricos obtenidos en las pruebas. Los criterios de evaluación serán explícitos y estarán definidos en la guía de entrevista estructurada.

La Dirección de Recursos Humanos, elaborará una tabla con las calificaciones de cada uno de los evaluadores y calculará el puntaje promedio de la evaluación para cada una de las aspirantes.

- d) Entrevista estructurada para referencias laborales: La Dirección de Recursos Humanos elaborará una guía de entrevista estructurada, la cual se aplicará preferiblemente mediante entrevista personal o en su defecto de manera telefónica y estará orientada a verificar las referencias laborales presentadas por las personas participantes y determinar que la candidata cumple con lo que establecen los incisos c) y d) del artículo 62 de la Ley 7593.

En aquellos casos que exista información contradictoria, la Dirección de Recursos Humanos definirá las acciones a seguir. La oferente que haya suministrado información incorrecta o falsa, o por el contrario que haya omitido información que de haberse conocido oportunamente hubiese generado exclusión en etapas anteriores, quedará fuera del concurso.

- e) Grado intermedio del idioma inglés<sup>3</sup>: El grado de conocimiento del idioma inglés deberá ser determinado mediante certificación de un centro de idiomas acreditado, que utilice la escala del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas<sup>4</sup>.

Se acreditará el puntaje correspondiente al nivel intermedio del idioma inglés, de conformidad con la certificación presentada por cada una de las candidatas.

#### **IV. Selección y nombramiento**

La Dirección de Recursos Humanos realizará el análisis de los resultados de las pruebas y los ponderará de conformidad con lo establecido en el Cuadro N° 2 “Predictores de selección de personal. Fase de selección”.

---

<sup>3</sup> Así establecido en el Manual descriptivo de cargos de la ARESEP.

<sup>4</sup> Este marco es un estándar que sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. El Centro Cultural Costarricense Norteamericano, el Centro Cultural Británico e Intensa lo utilizan. Para efectos comparativos la certificación deberá ser emitida por alguno de esos tres centros de idiomas. La interesada deberá asumir el costo de la misma.

Cuadro N° 2 Predictores de Selección de Personal Fase de Selección			
Predictor	Criterio de evaluación	Peso	Valoración
Prueba técnica	Evaluación técnica basada en los conocimientos requeridos en el puesto.	40%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor
Grado de conocimiento idioma inglés	Certificación de un centro de idiomas acreditado.	10%	Nivel intermedio* 100% o 0%
Evaluación Psicométrica	Batería de pruebas psicométricas para evaluar tendencias de personalidad, inteligencia general y emocional para obtener la compatibilidad con el perfil del puesto.	30%	Asignación de puntos de conformidad con las escalas de las pruebas. De 0 a 100 conforme se acerque al perfil ideal.
Entrevista estructurada o prueba situacional	Valorará aspectos de conocimientos generales, así como elementos de las evaluaciones anteriores.	20%	Escala de 0 a 100. Nota obtenida entre el peso asignado al predictor
		100%	
Referencias laborales	Verificación de la información suministrada bajo juramento por las oferentes		No tiene peso porcentual, pero la oferente que haya suministrado información incorrecta o falsa, o por el contrario que haya omitido información que de haberse conocido oportunamente hubiese generado exclusión en etapas anteriores, quedará fuera del concurso.

\* De la escala del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

La Dirección de Recursos Humanos calculará los porcentajes finales para cada oferente, de acuerdo con la estructura de evaluación definida en el Cuadro N°2 “Predictores de selección de personal. Fase de selección”. Los puntajes serán ordenados de manera descendente (del mayor al menor puntaje) y se conformará una nómina con las candidatas que alcancen los tres primeros lugares.

La Dirección de Recursos Humanos elaborará el respectivo informe de todo el proceso realizado.

La Dirección de Recursos Humanos remitirá a la Junta Directiva un oficio con el informe que incluya un resumen de las candidatas elegibles, con las valoraciones de los rendimientos mostrados en todo el proceso. Además remitirá la nómina de elegibles propuesta, con el expediente de cada una de las candidatas a ocupar el cargo de Miembro de Consejo de SUTEL titular.

La Junta Directiva realizará las entrevistas de contratación que considere necesarias para seleccionar la persona que muestre las mejores cualidades para ocupar el puesto de Miembro del Consejo de SUTEL titular.

#### ACUERDO FIRME.

*A las quince horas con cincuenta y cinco minutos se retiran del salón de sesiones, el señor Rodolfo González Blanco y la señora Mayela Sequeira Castillo.*

**ARTÍCULO 5. Modificación No. 6-2016, al presupuesto de la Aresep.**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, la señora Guisella Chaves Sanabria, Directora de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, y los señores Rodolfo Zamora Chaves y José Charpentier Díaz, funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce los oficios 488-RG-2016, 316-DGEE-2016 y 315-DGEE-2016, todos del 12 de julio de 2016, mediante los cuales la Dirección General de Estrategia y Evaluación somete para su conocimiento la propuesta de Modificación No 6-2016, al presupuesto de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por un monto de ¢88.650,668,72 (ochenta y ocho millones seiscientos cincuenta mil seiscientos sesenta y ocho con 72/100), cuyo detalle a nivel de partida es el siguiente:

CUENTA	DESCRIPCION	RESUMEN	
		AUMENTA	DISMINUYE
	<b>TOTALES</b>	<b>¢88.650.668,72</b>	<b>¢88.650.668,72</b>
0,00,00	REMUNERACIONES	-	6.446.038,26
1,00,00	SERVICIOS	81.618.118,72	19.778.013,68
2,00,00	MATERIALES Y SUMINISTROS	-	-
5,00,00	BIENES DURADEROS	4.658.550,00	58.054.730,46
6,00,00	TRANSFERENCIAS CORRIENTE	2.374.000,00	4.371.886,32
9,00,00	CUENTAS ESPECIALES	-	-

El señor **Rodolfo Zamora Chaves** explica que desde la parte de tecnologías, la Dirección ha venido trabajando desde el 2015 buscando soluciones a ciertos problemas. Se han analizado tres oportunidades para la Aresep: i) en el área de mantenimiento de la herramienta de office, ii) en el área de impresoras y iii) en el área de los servidores, que se denomina plataforma virtual.

Agrega que la Dirección de Tecnologías de Información (DETI) ha resuelto ciertos problemas de obsolescencia tecnológica en cuanto a computadoras; todos los equipos informáticos están al día; se ha mejorado la telefonía IP; se han realizado análisis de software libre versus software licenciado. Asimismo, explica en detalle las compras, aspectos relacionados con el alquiler de impresoras, licencias, entre otros.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** externa su preocupación en torno al tema de seguridad en la tecnología de información, y que en lo personal, considera es lo más importante; o sea, cómo se garantiza la confidencialidad de la información que maneja la Aresep; ya que se trata información súper sensible. Reitera, qué certeza tendría la Aresep con el manejo de su información en la nube, existe seguridad en el sentido de que no se va a presentar una violación, no de perderla, sino cómo garantizar la confidencialidad.

El señor **Rodolfo Zamora Chaves** manifiesta que en el informe que se presenta en esta oportunidad, se incluyen todas las cláusulas de seguridad. Explica que el office que se va a adquirir tiene la capacidad de

utilizarse en cada computadora y cada funcionario elige o decide qué guarda en su computadora y qué en la nube; es decir, el funcionario tiene ese control; excepto cuando se utilice el correo electrónico, ya que éste siempre va a estar 100% en la nube.

Agrega que, cuando una empresa como Microsoft vende soluciones en la nube, lo que venden precisamente es seguridad; ya que no pueden correr el riesgo de que haya vulnerabilidades, porque a partir de ese momento la solución no tendría ningún sentido. La Dirección de Tecnologías de Información como parte de la investigación que llevó a cabo, encontró que existen bancos y varias instituciones del Estado y muchas empresas privadas que están considerando esta opción, para lo cual se rigen por una serie de normas, con una monitoreos que garantizan al usuario final que la información está realmente segura.

Además, indica que existen lineamientos jurídicos por parte de las empresas vendedoras de este servicio, para demostrar que no se está irrumpiendo en nada por el hecho de tener información en una plataforma de este tipo.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** comenta que desearía contar con un criterio de la Dirección de Tecnologías de Información que contenga estos aspectos de seguridad; y no como está enfocado, ya que, pareciera que lo más importante es lo que ahorraría la Aresep, aspecto que también es importante, porque hay que buscar la racionalización en el uso de los recursos, pero no es la justificación para perder la seguridad en el manejo de la información.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que tiene que existir una gestión de riesgo muy buena.

El señor **Rodolfo Zamora Chaves** manifiesta que a nivel de riesgos, como profesional informático, indica que existen más riesgos con lo que se cuenta en este momento, que si se utilizara un data center de Microsoft, ya que, lo que estas empresas venden es una solución súper robusta. El riesgo siempre va a existir; sin embargo, las soluciones del análisis y el criterio de DETI son seguros, da el aval de confianza; de hecho, le han explicado a la Auditoría Interna ciertos temas al respecto.

La señora **Grettel López Castro** comenta que, siendo que estamos a mediados de julio, y media un trámite que hacer ante el Departamento de Proveeduría; conociendo, adicionalmente, que hay una instrucción, a inicio de cada año, que establece que las licitaciones abreviadas se deben presentar antes de finalizar el mes de junio, consulta si será posible que la gestión administrativa se pueda concretar en lo que resta del año. Asimismo, y teniendo lo anterior en cuenta, consulta para cuándo estiman implementar lo solicitado, y cuál será la forma de hacerlo, haciendo referencia a la posibilidad de realizar la transición por etapas.

El señor **Rodolfo Zamora Chaves** responde que, con respecto al tiempo no hay problema; una vez que se hace el trámite de la licitación abreviada, lo que sigue es la implementación y es más rápido que si la Aresep lo comprara y lo implementara. En cuanto a la fecha para empezar a utilizarlo, se pretende que sea en este año y se hará por etapas, habrá una transición, será progresivo.

Seguidamente, la señora **Guisella Chaves Sanabria** explica los principales extremos de la Modificación, que contiene diecinueve solicitudes, dentro de las cuales, once de estas están relacionadas con la iniciativa de la Dirección de Tecnologías de Información. Por otra parte, se refiere al origen de los fondos, su aplicación y el detalle de los gastos por programa a nivel de partida. Además, señala que en esta oportunidad no hay afectación al Plan Operativo Institucional.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección de Tecnologías de Información y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, de conformidad con los oficios 488-RG-2016, 316-DGEE-2016 y 315-DGEE-2016, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

**ACUERDO 05-38-2016**

Aprobar la Modificación Presupuestaria N° 6-2016 al presupuesto de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por un monto de ¢88.650,668,72 (ochenta y ocho millones seiscientos cincuenta mil seiscientos sesenta y ocho con 72/100), tal y como se presenta en la información contenida en el documento remitido mediante el oficio 316-DGEE-2016 y 323-DGEE-2016, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

**ACUERDO FIRME.**

*A las dieciséis horas se retiran del salón de sesiones la señora Guisella Chaves Sanabria y los señores Rodolfo Zamora Chaves y Jose Charpentier Díaz.*

**ARTÍCULO 6. Recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución RIA-003-2016. Expediente ET-118-2015.**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, la señora Carol Solano Durán, Directora General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y Daniel Fernández Sánchez, funcionario de esa Dirección, a exponer el tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce el oficio 581-DGAJR-2016 del 6 de julio de 2016, el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución RIA-003-2016. Expediente ET-118-2015 del 6 de julio de 2016.

La señora **Carol Solano Durán** y el señor **Daniel Fernández Sánchez** explican los antecedentes, argumentos del recurrente, así como las conclusiones y recomendaciones del caso.

Seguidamente se suscita un intercambio de opiniones entre los miembros de la Junta Directiva, dentro de las cuales se refieren a la forma de cómo la Intendencia de Agua resolvió el recurso interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, e indican que es importante que la Administración vele para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar e implemente las acciones correctivas del caso.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme al oficio 581-DGAJR-2016, el señor **Roberto Jiménez Gómez** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

**a) Sobre el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.**

**RESULTANDO:**

- I. Que el 12 de noviembre de 2015, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (en adelante AyA) mediante el oficio PRE-2015-1579 solicitó la fijación de tarifa hídrica ambiental (folios 01 a 207).
- II. Que el 17 de noviembre de 2015, mediante el oficio 1324-IA-2015, la Intendencia de Agua (en adelante IA) le dio admisibilidad a la solicitud tarifaria (folios 209 a 210).
- III. Que el 2 de diciembre de 2015, se publicó la convocatoria a la audiencia pública para exponer la "*Solicitud Tarifaria para la Gestión Ambiental del Recurso Hídrico*" en el Diario Oficial La Gaceta N° 234, y en los diarios de circulación nacional La Extra y La Teja (folios 229 a 232).
- IV. Que el 7 de enero de 2016, se realizó la audiencia pública por medio del sistema de videoconferencias, interconectado con los Tribunales de Justicia ubicados en los centros de Cartago, Alajuela, Heredia, Liberia, Limón, Pérez Zeledón, Puntarenas y también en forma presencial en la Iglesia de San Ignacio de Acosta, San José, esto según el Informe de Instrucción emitido por la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) con el oficio 4247-DGAU-2015 del 9 de diciembre de 2015 y el Acta N° 8-2016, oficios 0085-DGAU-2016, 0139-DGAU-2016 (folios 261 a 262, 273 a 275 y 286 a 293).
- V. Que el 12 de enero de 2016, mediante el oficio 0086-DGAU-2016/107572, la DGAU emitió el Informe de Oposiciones y Coadyuvancias (folios 276 a 277).
- VI. Que el 3 de febrero de 2016, mediante el oficio 0074-IA-2016/114111, la IA emitió el informe técnico, en el que se recomendó, rechazar por el fondo la solicitud tarifaria planteada por el AyA (folios 498 a 549).
- VII. Que el 5 de febrero de 2016, la IA, mediante la resolución RIA-003-2016, resolvió la fijación de la tarifa hídrica ambiental (folios 550 a 557).
- VIII. Que el 11 de febrero de 2016, el AyA interpuso recurso de revocatoria con apelación contra la resolución RIA-003-2016 (folios 355 a 497).
- IX. Que el 11 de marzo de 2016, la IA, mediante la resolución RIA-04-2016, resolvió el recurso de revocatoria interpuesto contra la resolución RIA-003-2016 (folios 608 a 638).
- X. Que el 18 de marzo de 2016, la IA, mediante el oficio 197-IA-2016, emitió el informe que ordena el artículo 349 de la LGAP (folios 642 a 643).
- XI. Que el 21 de marzo de 2016, la Secretaría de Junta Directiva, mediante el memorando 242-SJD-2016, remitió para el análisis de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (en adelante DGAJR), el recurso de apelación, interpuesto por el AyA contra la resolución RIA-003-2016, para su análisis (folio 641).
- XII. Que el 6 de julio de 2016, mediante el oficio 581-DGAJR-2016, la DGAJR, rindió criterio sobre el recurso de apelación interpuesto por el AyA, contra la resolución RIA-003-2016 (correrá agregado a los autos).
- XIII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que del oficio 581-DGAJR-2016 arriba citado, que sirve de sustento a la presente resolución, se extrae lo siguiente:

[...]

**III. ANÁLISIS POR LA FORMA**

**1) NATURALEZA**

*El recurso interpuesto contra la resolución RIA-003-2016, es el ordinario de apelación, al cual le resulta aplicable lo dispuesto en los artículos del 342 al 352 de la LGAP.*

**2) TEMPORALIDAD**

*Conforme a los artículos 140, 141, 240 inciso 1), 255, 256 y 346 inciso 1) de la LGAP, la parte recurrente debe interponer los recursos ordinarios dentro del término de tres días hábiles, contados a partir de la comunicación del acto administrativo.*

*La resolución recurrida, le fue notificada al AyA, el 8 de febrero de 2016 (folio 555), y por su parte, el recurrente interpuso el recurso de revocatoria con apelación en subsidio, el 11 de febrero de 2016 (folio 355). A partir de lo anterior, el plazo de 3 días hábiles para interponer los recursos ordinarios, finalizó el 11 de febrero de 2016, por tanto, este recurso se presentó en tiempo.*

**3) LEGITIMACIÓN**

*Respecto de la legitimación activa, cabe indicar que el AyA se encuentra legitimado para impugnar la resolución RIA-003-2016, de acuerdo con lo establecido en los artículos 30 y 31 de la Ley 7593, en concordancia con el artículo 275 de la LGAP.*

**4) REPRESENTACIÓN**

*El señor Manuel Antonio Salas Pereira, actúa en su condición de Subgerente General con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma del AyA, según se desprende de la certificación visible a folio 497, por lo que se encuentra facultado para actuar en nombre del recurrente.*

*En consecuencia, el recurso de apelación resulta admisible, por haber sido interpuesto en tiempo y forma.*

(...)

**V. ANÁLISIS POR EL FONDO**

Por la forma en que se recomienda resolver este recurso, a continuación se analizan los siguientes argumentos de inconformidad planteados por la recurrente:

**1. El AyA no tuvo conocimiento y no se le permitió conocer los alcances del informe técnico 0074-IA-2016 del 03 de febrero de 2016 por lo que existen vicios de motivación y fundamentación (folios 356, 358 a 361).**

*El recurrente alega en lo medular, que no tuvo conocimiento y que no se le permitieron conocer, los alcances del informe técnico 0074-IA-2016 del 3 de febrero de 2016, insumo utilizado para rechazarle la petición tarifaria. Además, indicó que no tuvo conocimiento de los presuntos incumplimientos a los que se refiere el informe técnico 0074-IA-2016, al no habersele notificado.*

*En ese sentido, el recurrente entiende que existen vicios en la resolución RIA-003-2016, por falta de fundamentación, motivación, y que carece de argumento técnico, que explique las razones del rechazo de la petición tarifaria.*

*Al efecto, manifestó el recurrente: "Sin indicar ninguna fundamentación, ni motivación del acto, sin ningún argumento técnico desde el punto de vista hidrológico, hidrogeológico, financiero o económico, que demuestre o explique cuáles son concretamente las razones y sin que el Instituto haya tenido conocimiento de los presuntos incumplimientos a que se refiere el oficio 0074-IA-2016/114111, ya que no le consta a este Instituto que se le haya notificado formalmente. Por lo que se reitera, que se cumplió a cabalidad con toda la información que en su oportunidad esa Intendencia solicitó al Instituto" (folio 359).*

*Al respecto, se desprende de la resolución recurrida, RIA-003-2016, que este acto administrativo se fundamentó, y tuvo como motivación, el informe técnico 0074-IA-2016 (folios 498 a 549) y la propuesta para el establecimiento de un nuevo modelo tarifario en el sector de aguas (folio 551).*

*En razón del agravio concreto, resulta necesario analizar en el presente criterio, la importancia del deber de motivación, como uno de esos elementos que debe satisfacer una determinada conducta administrativa formal para ser válida, es decir, conforme con el ordenamiento jurídico. Por ende, debe analizarse si en el caso concreto, la resolución RIA-003-2016, cumplió con el deber de esta Administración Pública, de contar con la debida motivación.*

*La motivación de los actos, se encuentra regulada en el artículo 136 de la LGAP. De ese artículo se desprende, que la motivación hace referencia al razonamiento que justifica la decisión de la administración, acompañado aunque sea de manera sucinta, de un análisis dirigido a justificar una decisión en particular. En los supuestos establecidos en esa norma, las administraciones públicas deben ofrecer un análisis de los hechos y el derecho aplicable al caso concreto.*

*De conformidad con ese numeral, la motivación puede ser sucinta, e incluso, dispone su inciso 2, que "La motivación podrá consistir en la referencia explícita o inequívoca a los motivos de la petición del administrado, o bien a propuestas, dictámenes o resoluciones previas que hayan determinado realmente la adopción del acto, a condición de que se acompañe su copia". Disposición que es reiterada, en el artículo 335 de la LGAP.*

*Esas normas disponen, de manera clara, que en el supuesto de que la motivación del acto, consista en la referencia a dictámenes técnicos o propuestas, como es el caso de la resolución RIA-003-2016 (que se fundamentó en el informe técnico 0074-IA-2016), éstas tienen como condición, que se acompañe su copia, es decir, debe ser comunicada, junto con el dictamen técnico o propuesta que hayan determinado realmente la adopción del acto. Ello con la finalidad de permitir el conocimiento y la apreciación de los sustentos, fácticos técnicos y jurídicos, sobre los que se basó la decisión adoptada.*

*Es decir, la motivación del acto recurrido, fue por referencia, en parte el informe técnico 0074-IA-2016, pero, no consta en el expediente, que la notificación de la resolución RIA-003-2016, se hiciese acompañar de una copia de ese informe técnico, o bien, que se realizara la transcripción sucinta de ese informe técnico en la resolución recurrida. Es decir, no se realizó siquiera, la mención diáfana de las razones por las cuales se rechazó por el fondo la solicitud de fijación de la tarifa de gestión ambiental, todo lo cual, impidió un adecuado ejercicio del derecho de defensa del recurrente.*

*Como parte de los agravios expuestos por el recurrente, este órgano asesor verificó el hecho, de que el informe técnico 0074-IA-2016, no le fue notificado al recurrente, y además, se desprende del folio 498 y de la Certificación N. 061-2015 de la Dirección General de Operaciones (anexa a este criterio), que la fecha en que se incorporó el citado informe técnico al expediente, fue hasta el 11 de febrero de 2016, es decir, el último día que tenía de plazo el AyA, para recurrir la resolución RIA-003-2016.*

*Si bien, consta en el expediente, que el recurrente hizo uso de los remedios procesales (recursos administrativos) que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para combatir el acto administrativo con el que se encuentra disconforme, tal es así, que interpuso los recursos ordinarios de revocatoria y apelación (folios 355 a 375), no consta en el expediente que se adjuntara dicho informe a la notificación de la resolución recurrida, y tampoco se transcribió ese informe técnico como parte integral de la misma.*

*En este sentido, se desprende del análisis del expediente, lo siguiente:*

- i) Que la notificación de la resolución RIA-003-2016, no se hizo acompañar de una copia del informe técnico 0074-IA-2016.*
- ii) Que en la resolución RIA-003-2016, no se realizó la transcripción sucinta siquiera, de ese informe técnico 0074-IA-2016.*
- iii) Que el informe técnico 0074-IA-2016, se incorporó al expediente, hasta el 11 de febrero de 2016 (folio 498 y certificación anexa a este criterio), es decir, se incorporó hasta el último día que tenía de plazo el AyA, para recurrir la RIA-003-2016.*

*Por tanto, el acto final recurrido no explica con la contundencia que exigen los numerales 136 y 335 de la LGAP, las razones por las cuales en definitiva, se adoptó dicha resolución. Además, a criterio de este órgano asesor, también se le causó indefensión al recurrente, toda vez, que el informe técnico que sustentó la resolución recurrida, se incorporó al expediente, hasta el día en que vencía el plazo para recurrir.*

Adicionalmente, es necesario indicar, que el informe técnico 0074-IA-2016, que da sustento parcial a la resolución recurrida RIA-003-2016, se fundamentó en los oficios 39-IA-2016 (elaborado por el señor Miguel Badilla Castro, folios 296 al 334) y 36-IA-2016 (elaborado por la señora Elizabeth Zamora Calvo, folios 335 al 347) (folio 499).

En ese sentido, el informe técnico 0074-IA-2016, omitió la firma del señor Badilla Castro (folio 500); observándose además que ambos oficios contienen conclusiones que divergen entre sí, lo cual se aprecia al contrastar el folio 314 (conclusiones del oficio 39-IA-2016) y los folios 344 y 345 (conclusiones del oficio 36-IA-2016), aspectos indispensables que, no sólo por disposición expresa de los artículos 132 y 134 de la LGAP, sino que por reglas elementales de lógica, transparencia y seguridad jurídica, debió ser solventada por esa Intendencia, de previo al dictado de la resolución recurrida, a criterio de este órgano asesor.

En razón de lo anterior, lleva razón el recurrente en su argumento, por lo que se hace indefectible declarar la nulidad absoluta de la resolución RIA-003-2016, y por su conexidad, la de la resolución que resolvió el recurso de revocatoria, sea la resolución RIA-04-2016, ambas emitidas por la IA, en el marco de este procedimiento.

**2. La IA, pretende aplicar un modelo tarifario que no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la Aresep, y por ende, carece de eficacia jurídica. (Folios 357 y 358)**

El recurrente, al plantear su argumento, citó parte del Considerando I de la resolución recurrida, el cual reza:

*“2. Que aunque la propuesta presentada muestra que el AyA ha logrado un importante avance en el dominio de esta materia, en el estudio realizado se le han encontrado una serie de debilidades técnicas y de información que deben corregirse para llenar las expectativas de la Intendencia, para que sea considerada como una base apropiada para la fijación de tarifas.” (Folios 551 a 552).*

Al respecto, el recurrente afirma que ese es un argumento inválido, y entiende que “(...) esa misma Intendencia fue quien avaló de manera previa toda la información aportada y adicionada por parte del AyA, según su propia solicitud (...). Adicionalmente, **esa Intendencia pretende aplicar un modelo tarifario que no ha sido aprobado por la Junta Directiva de ARESEP, por lo que carece de vinculancia para efectos de terceros, pues no ha nacido a la vida jurídica como acto administrativo que deba ser acatado**” (folio 358). (Resaltado no es del original).

En ese mismo sentido, el recurrente utiliza como argumento para plantear su disconformidad, parte del Considerando 4 de la resolución recurrida, el cual dispone: “Que dicho modelo incluye la creación de una tarifa para la protección del recurso hídrico, se establecen una serie de condiciones para el establecimiento de la tarifa, que se considera conveniente que también sean consideradas en cualquier nueva solicitud” (folio 358).

Los anteriores argumentos, se analizan de manera puntual, a continuación.

En lo relativo a que la IA pretende aplicar un modelo tarifario que no ha sido aprobado formalmente por la Junta Directiva de la Aresep, se debe indicar que la resolución recurrida, dispuso en su Resultando IX, lo siguiente:

*“Que la Junta Directiva de la ARESEP ha venido considerando una propuesta para el establecimiento de un nuevo modelo tarifario, que incluye una tarifa para la protección del recurso hídrico, en el que se establecerán una serie de condiciones para la presentación de las solicitudes” (folio 551).*

Asimismo, dicha resolución dispone expresamente en su Considerando I.3, lo siguiente:

*“3. Que el nuevo modelo tarifario para el sector de aguas que estudia la Junta Directiva de la ARESEP podría ser aprobado en un plazo relativamente corto” (folio 552).*

Con base en lo anterior, en el Por Tanto II de ese acto final, se resolvió:

*“Requerir al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados que realice una reformulación de su propuesta, aprovechando el avance logrado en los estudios realizados, **con base en las disposiciones del nuevo modelo tarifario** en que se establece la tarifa para la protección del recurso hídrico y en los lineamientos e instrumentos complementarios que sean promulgados por la Intendencia de Agua.” (Folio 553) (Resaltado y subrayado no es del original).*

Por su parte, la IA, al resolver el recurso de revocatoria interpuesto por el AyA contra el acto final, dispuso en la resolución RIA-04-2016, lo siguiente:

*“(…) se explica de seguido lo que la Intendencia de Agua pretendió dejar por asentado al mencionar en la resolución RIA-003-2015 [sic], la propuesta del órgano regulador para el establecimiento de un nuevo modelo tarifario en el sector de aguas.*

*En 1996, mediante el artículo 1 de la Ley 7593 se transformó el SNE en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y mediante el artículo 36 inciso d) de la misma ley, se dotó a este ente, de la potestad exclusiva y excluyente para formular o revisar los modelos de fijación de tarifas.*

*Esto quiere decir, que corresponde únicamente a la Aresep el ejercicio de esta competencia. Sin embargo, siendo que los modelos de fijación de tarifas deben ser elaborados de acuerdo con las necesidades de regulación que se presenten, el órgano regulador puede acudir a los prestadores para que les suministre información necesaria, que servirá de complemento para la definición de la política de regulación tarifaria, de conformidad con los objetivos establecidos en la Ley 7593, y procurar así el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores.*

*Si bien como en el presente caso, el prestador puede presentar propuestas y aportar requisitos que le solicita la Aresep, es el órgano regulador quien en última instancia tiene la autoridad para formular la metodología tarifaria, siguiendo el procedimiento de audiencia pública establecido en el artículo 36 de esta Ley.*

La propuesta del modelo tarifario del programa de protección de recurso hídrico, mencionada en la resolución RIA-003-2016, ha sido puesta en conocimiento a los prestadores, e incluso llevado a audiencia pública, donde ellos han podido presentar sus oposiciones y estas les han sido contestadas. También ha sido discutida en reuniones entre funcionarios de la Intendencia de Agua y del AyA. Por este motivo, es que en esa resolución se le indica al AyA, que la propuesta que presentó requiere de correcciones para llenar las expectativas del ente regulador, en el sentido de que vaya más acorde con las observaciones e ideas que se les han hecho saber al ponerles en conocimiento esta propuesta de modelo; pues como se ha explicado, la Autoridad Reguladora es quien en definitiva emitirá el modelo tarifario a aplicar. El objetivo de ello, es lograr que tanto la Autoridad Reguladora como el prestador vayan en una misma dirección, en la confección de un modelo tarifario de la protección ambiental del recurso hídrico, con el fin de que al momento de oficializarse, este no sea una novedad o sorpresa para las partes, sino el fruto de un trabajo en conjunto.

La solicitud tarifaria propuesta por el AyA fue rechazada por razones técnicas, según lo recomendó el Informe 0074-IA-2016. Pero también se debe ver, que tomando en cuenta el artículo 17 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y su Órgano Desconcentrado (Riof), que establece como funciones de las Intendencias de Regulación “fijar los precios, tarifas y tasas de los servicios públicos bajo su competencia aplicando los modelos vigentes aprobados por Junta Directiva”, y los artículos 16 y 17 de la Ley General de la Administración Pública, que refieren a las reglas unívocas de la ciencia y la técnica, así como los principios elementales de justicia, lógica y conveniencia; se señala **que debido a que no se cuenta con una metodología aprobada por la Junta Directiva, de conformidad al procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley 7593 y al no aprobar tampoco este ente regulador la propuesta presentada por el AyA, por encontrarle una serie de debilidades técnicas y de información; es que se considera, que hasta tanto no exista un modelo tarifario del programa de protección del recurso hídrico, aprobado oficialmente por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, sometido al proceso de audiencia pública y publicado en el diario oficial La Gaceta; las solicitudes de tarifa para la gestión del recurso hídrico serán rechazadas.**” (Folios 624 y 625) (El resaltado y subrayado no es del original).

De esta forma, la resolución que resolvió el recurso de revocatoria, RIA-04-2016, le reiteró al recurrente, que uno de los motivos para rechazar su gestión tarifaria, fue por las debilidades técnicas y de la información de la solicitud tarifaria, y además, se agregó en esa resolución, que debido a que no se cuenta con una metodología aprobada por la Junta Directiva, sometida al proceso de audiencia pública y publicada en el Diario Oficial La Gaceta, las solicitudes para la gestión del recurso hídrico, serán rechazadas.

Bajo ese marco de análisis, es necesario resaltar de forma puntual, parte de los motivos que fundamentaron el rechazo de la solicitud tarifaria para la gestión ambiental del recurso hídrico, aquí cuestionada.

En ese sentido tenemos que:

- *La resolución recurrida -RIA-003-2016-, dispuso, en su Resultando IX y en su Considerando I.3 (como motivos del acto), que la Aresep ha venido considerando una propuesta para el establecimiento de un “nuevo modelo tarifario”, que incluye una tarifa para la protección del recurso hídrico, y que ese “nuevo modelo tarifario” para el sector de aguas, podría ser aprobado en un plazo relativamente corto; por ende, concluye en su Por Tanto II, requerirle al AyA, reformular su propuesta, con base en las disposiciones de un “nuevo modelo tarifario” (contenido del acto).*
- *La resolución que resolvió el recurso de revocatoria -RIA-04-2016-, utilizó como parte del fundamento para rechazar el recurso, el hecho de que las solicitudes de tarifa, para la gestión ambiental del recurso hídrico, serán rechazadas, hasta tanto se apruebe el modelo tarifario del programa de protección del recurso hídrico.*

*A partir de ese cuadro fáctico, y con base en los argumentos planteados por el recurrente, de seguido se analizará, lo dispuesto en la resolución RIA-003-2016.*

*En la resolución recurrida, RIA-003-2016, la IA, le requirió al AyA, reformular su solicitud, con base en las disposiciones de un “nuevo modelo tarifario”, el cual, no ha sido aprobado formalmente por la Junta Directiva de la Aresep y no ha sido publicado en el Diario Oficial La Gaceta, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. A pesar de que la IA, no indicó en la resolución recurrida, a cuál propuesta de modelo se refiere, se debe indicar que al día de hoy, únicamente se encuentra en trámite, el “Modelo Tarifario de los Servicios de Acueductos Alcantarillado e Hidrantes y del Programa de Protección de Recursos Hídricos”, tramitado en el expediente OT-193-2015.*

*Así las cosas, ese “nuevo modelo tarifario”, a que se refiere la IA, en realidad es una propuesta de modelo, que se encuentra en trámite por parte de la Autoridad Reguladora, por ende, no podía servir como fundamento, para rechazar la petición tarifaria aquí solicitada. A partir de lo anterior, lleva razón el recurrente en su argumento, ya que no se le puede exigir, que su petición tarifaria para la gestión ambiental del recurso hídrico, se apegue a un modelo tarifario, que no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la Aresep, ni publicado, -hecho por sí solo, futuro e incierto- que, por ende, aún no ha nacido a la vida jurídica (no tiene validez, ni eficacia jurídica alguna para los administrados).*

*Para un mayor ahondamiento sobre lo señalado, es necesario indicar, la normativa que regula el procedimiento tarifario.*

*De la lectura de los artículos 5 y 6 inciso d) de la Ley 7593, se desprende que la fijación tarifaria, es competencia exclusiva de la Aresep. El numeral 6 de ese cuerpo legal dispone, entre otras cosas:*

*“...Corresponden a la Autoridad Reguladora las siguientes obligaciones:*

*(...)*

*d) Fijar las tarifas y los precios de conformidad con los estudios técnicos.”*

*Ahora bien, el procedimiento para fijar tarifas, está regulado en el artículo 30 ibídem, el cual dispone:*

***“Artículo 30.- Solicitud de fijación o cambios de tarifas y precios***

*Los prestadores de servicios públicos, las organizaciones de consumidores legalmente constituidas y los entes y órganos públicos con atribución legal para ello, podrán presentar solicitudes de fijación o cambios de tarifas. La Autoridad Reguladora estará obligada a recibir y tramitar esas peticiones, únicamente cuando, al presentarlas, cumplan los requisitos formales que el Reglamento establezca. Esta Autoridad podrá modificar, aprobar o rechazar esas peticiones. De acuerdo con las circunstancias, las fijaciones de tarifas serán de carácter ordinario o extraordinario.”*

*Dicha normativa, dispone expresamente que si las peticiones cumplen con los requisitos establecidos, esta Autoridad Reguladora, debe otorgarles el trámite correspondiente.*

*En este entendido, le corresponde a la Aresep, formular y promulgar las definiciones, los requisitos y las condiciones a que se someterán los trámites de tarifas y precios de los servicios públicos. A su vez, el cardinal 31 de esa ley, estatuye las pautas que también precisan la fijación, al citar:*

**“Artículo 31.- Fijación de tarifas y precios**

*Para fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, la Autoridad Reguladora tomará en cuenta las estructuras productivas modelo para cada servicio público, según el desarrollo del conocimiento, la tecnología, las posibilidades del servicio, la actividad de que se trate y el tamaño de las empresas prestadoras. En este último caso, se procurará fomentar la pequeña y la mediana empresa. Si existe imposibilidad comprobada para aplicar este procedimiento, se considerará la situación particular de cada empresa.”*

*De esas normas, se puede concluir, que la Aresep se encuentra obligada por la Ley 7593, es decir, tiene una competencia exclusiva y excluyente, para la fijación de las tarifas de los servicios públicos regulados en dicho cuerpo normativo, competencia que es irrenunciable, intransmisible e imprescriptible, según lo establecido en el numeral 66 de la LGAP.*

*Así, en el procedimiento tarifario, cada petición sobre tarifas y precios, deberán estar debidamente justificadas, según lo dispone el artículo 33 de la Ley 7593. Además, han de pasar por el trámite de audiencia pública, en la que podrán participar las personas que tengan interés legítimo para manifestarse (numeral 36 de la Ley 7593).*

*A partir de ese cuadro fáctico jurídico, a criterio de este órgano asesor, el utilizar la propuesta del “nuevo modelo tarifario”, no resultaba un motivo válido ni legítimo, para resolver en el Por tanto II de la resolución RIA-003-2016, y exigirle al AyA reformular su petición de tarifa hídrica, ya que ese “nuevo modelo tarifario”, no ha sido formalmente aprobado por la Aresep (conforme a los artículos 36 y 53 inciso p) de la Ley 7593, 15 del Decreto Ejecutivo N° 29732-MP, 6 inciso 16) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado –RIOF-), ni publicado en el Diario Oficial La Gaceta (artículos 140, 141, 239, 240, y 334 de la LGAP).*

*Lo anterior derivó en una flagrante violación al debido proceso ya que ese “nuevo modelo tarifario” que arguyó la IA, reiteramos, no ha sido debidamente aprobado por la Aresep, ergo, no se encuentra vigente y no resulta oponible frente a terceros, por ende, no se puede utilizar como marco, que guíe esa acción. Dicha conducta, no es congruente ni pertinente; además, contraviene los principios de*

*legalidad, seguridad jurídica, razonabilidad, proporcionalidad, y de justicia objetiva, que deben orientar el quehacer de toda la Administración Pública.*

*En razón de lo anterior, considera este órgano asesor, que lleva razón el recurrente en su argumento, por lo que se recomienda acogerlo, y consecuencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 162 de la LGAP, se recomienda anular en todos sus extremos, la resolución recurrida, sea la –RIA-003-2016-, y de igual manera por su conexidad, la resolución que resolvió el recurso de revocatoria – RIA-04-2016-.*

*En virtud de la forma en que se está recomendando acoger los argumentos 1 y 2 en el presente criterio, y en razón del efecto anulatorio que ello provocaría sobre las resoluciones supracitadas, considera este órgano asesor, por economía y celeridad procesal, que carece de interés actual pronunciarse sobre los demás argumentos de inconformidad planteados por el recurrente.*

**VI. EFECTO ANULATORIO SOBRE LA RESOLUCIÓN RIA-003-2016, Y POR SU CONEXIDAD, DE LA RESOLUCIÓN RIA-04-2016.**

*En aplicación de los artículos 162 y 180 de la LGAP y considerando que la Junta Directiva, es el superior jerárquico de las Intendencias de Regulación, en materia tarifaria (artículos 53 inciso b) de la Ley 7593, 6.2 y 17.18 del RIOF), considerando lo establecido en el artículo 102 inciso d) de la LGAP, el cual establece que el superior jerárquico tendrá entre otras, la potestad de adoptar las medidas necesarias para ajustar la conducta del inferior a la ley y a la buena administración, revocándola, anulándola o reformándola de oficio, o en virtud de recurso administrativo; con el fin de evitar que el acto administrativo (resolución recurrida) que llegó a dictarse, adolezca de vicios, se procede a señalar lo siguiente.*

*Con base en los argumentos del AyA, al indicar en primer lugar, que existen vicios de motivación y fundamentación en la resolución recurrida, y en segundo lugar, al señalar que la IA pretende aplicar una propuesta de modelo tarifario que no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la Aresep, que por ende, carece de validez y eficacia jurídica; así como la petición expresa de ese recurso (folio 374), de dejar sin efecto lo resuelto por la resolución RIA-003-2016, y a partir de la revisión de la resolución RIA-04-2016, se debe analizar al acto recurrido y lo resuelto en revocatoria, de conformidad con lo dispuesto por la LGAP, que establece que será válido el acto administrativo, que se conforme sustancialmente con el ordenamiento jurídico, el cual debe cumplir con una serie de elementos esenciales.*

*Las razones para anular los actos administrativos, residen en los artículos 158 al 179 y 223 de la LGAP, y que son: la falta o defecto de algún requisito o, que el acto recurrido sea sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico, entendiendo como sustancial, la formalidad cuya realización correcta, hubiera impedido o cambiado la decisión final en aspectos importantes.*

*A criterio de este órgano asesor, de conformidad con el artículo 158 de la LGAP, la validez de la resolución aquí recurrida, así como los actos conexos, se ven comprometidos, al no cumplir con todos los elementos necesarios para su validez jurídica efectiva.*

*Lo anterior, en tesis de principio, se logra verificar normalmente, con el cumplimiento y presencia, en forma íntegra, de los elementos que lo constituyen, tanto formales como sustanciales.*

*Dichos elementos del acto, tanto la doctrina nacional como la misma LGAP, los clasifica entre formales y sustanciales. Entre los elementos formales, se encuentran el sujeto, el procedimiento y la forma; y entre los sustanciales o materiales, resaltan el motivo, contenido y fin.*

*El fin, se encuentra regulado en el artículo 131 de la LGAP, es la finalidad pública, lo que objetivamente persigue la decisión.*

*El contenido del acto, constituye el efecto jurídico, el cambio que introduce en el mundo jurídico, es por así decirlo; la parte dispositiva del acto (artículo 132 de la LGAP).*

*El motivo, como elemento sustancial del acto administrativo, es el presupuesto jurídico, el hecho condicionante que da génesis al acto administrativo. Efectivamente el motivo debe ser legítimo y “existir tal y como ha sido tomado en cuenta para dictar el acto” (artículo 133.1 LGAP). Entre éste y el contenido, debe mediar una relación adecuada; el contenido también debe ser lícito, posible, claro y preciso (artículo 132 LGAP).*

*En ese orden de ideas, la nulidad será absoluta, cuando falten totalmente al acto administrativo, uno o varios de sus elementos constitutivos, real o jurídicamente (artículo 166 de la LGAP), o bien, que estando presentes, su imperfección (defecto) impida la realización del fin (artículo 167 de la LGAP). Señalan los artículos 166 y 167 de la LGAP, respectivamente:*

*“**Artículo 166.-** Habrá nulidad absoluta del acto cuando falten totalmente uno o varios de sus elementos constitutivos, real o jurídicamente.”*

*“**Artículo 167.-**Habrá nulidad relativa del acto cuando sea imperfecto uno de sus elementos constitutivos, salvo que la imperfección impida la realización del fin, en cuyo caso la nulidad será absoluta.”*

*Así las cosas, de acuerdo al análisis desarrollado en el apartado “V. ANÁLISIS DE FONDO” de este criterio, al presentarse defectos en los elementos constitutivos del acto recurrido, se recomienda declarar la nulidad absoluta de lo actuado y resuelto en este caso, mediante la resolución RIA-003-2016, y por su conexidad, la de la resolución RIA-04-2016.*

*En consecuencia de esa anulación, se debe retrotraer el procedimiento al momento procesal oportuno, en virtud de lo establecido en los artículos 143 y 171 de la LGAP.*

## **VII. CONCLUSIONES**

*Sobre la base de lo anteriormente expuesto, se puede concluir que:*

- 1. Desde el punto de vista formal, el recurso de apelación, resulta admisible, por haber sido interpuesto en tiempo y forma.*
- 2. En el supuesto de que la motivación del acto, consista en la referencia a dictámenes técnicos o propuestas, como es el caso de la resolución RIA-003-2016 (que se fundamentó en el informe técnico 0074-IA-2016), estas tienen como condición, que se acompañe su copia, es decir, el acto debe ser*

comunicado junto con el dictamen técnico o propuesta que hayan determinado realmente su adopción (artículos 136 y 335 de la LGAP).

3. *No consta en el expediente, que la notificación de la resolución RIA-003-2016, se hiciese acompañar copia del Informe técnico 0074-IA-2016, en el cuál se fundamentó, o bien, que se realizara la transcripción sucinta de ese informe técnico en la resolución recurrida. Ello, impidió un adecuado ejercicio del derecho de defensa del recurrente.*
4. *El informe técnico 0074-IA-2016, se incorporó al expediente, hasta el 11 de febrero de 2016 (folio 498 y certificación anexa), es decir, se incorporó hasta el último día que tenía de plazo el AyA, para recurrir la resolución RIA-003-2016.*
5. *La resolución RIA-003-2016, no explica con la contundencia que exigen los numerales 136 y 335 de la LGAP, las razones por las cuales, en definitiva, se rechazó la solicitud de tarifa hídrica ambiental realizada por el AyA. Además, a criterio de este órgano asesor, también se le causó indefensión al recurrente, toda vez, que el informe técnico que sustentó la resolución recurrida, se incorporó al expediente, hasta el día en que vencía el plazo para recurrir.*
6. *El informe técnico 0074-IA-2016, que da sustento parcial a la resolución recurrida RIA-003-2016, omitió la firma del señor Badilla Castro y además, se fundamentó en los oficios 39-IA-2016 y 36-IA-2016, que contienen conclusiones que divergen entre sí, aspectos indispensables que, no sólo por disposición expresa de los artículos 132 y 134 de la LGAP, sino que por reglas elementales de lógica, transparencia y seguridad jurídica, debió ser solventada por la IA, de previo al dictado de la resolución recurrida.*
7. *En la resolución recurrida, RIA-003-2016, la IA, le requirió al AyA, reformular su solicitud, con base en las disposiciones de un “nuevo modelo tarifario”, el cual, no ha sido aprobado formalmente por la Junta Directiva de la Aresep y no ha sido publicado en el Diario Oficial La Gaceta, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.*
8. *Ese “nuevo modelo tarifario”, a que se refiere la IA, en realidad es una propuesta de modelo, que se encuentra en trámite por parte de la Autoridad Reguladora, por ende, no podía servir como base, para rechazar la petición tarifaria aquí solicitada.*
9. *Lleva razón el recurrente en su argumento, ya que no se le puede exigir, que su petición tarifaria para la gestión ambiental del recurso hídrico, se apegue a un modelo tarifario, que no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la Aresep, ni publicado (hecho por sí solo, futuro e incierto) que, por ende, aún no ha nacido a la vida jurídica (no tiene validez, ni eficacia jurídica alguna para los administrados).*
10. *De conformidad con la Ley 7593, la Aresep tiene una competencia exclusiva y excluyente, para la fijación de las tarifas de los servicios públicos regulados en dicho cuerpo normativo. Dicha competencia es irrenunciable, intransmisible e imprescriptible, según lo establecido en el numeral 66 de la LGAP.*
11. *Existió en el presente caso, una flagrante violación al debido proceso, ya que el utilizar la propuesta del “nuevo modelo tarifario”, no resultaba un motivo válido ni legítimo, para resolver en el Por tanto II de la resolución RIA-003-2016, y exigirle al AyA reformular su petición de tarifa hídrica, ya que ese*

*“nuevo modelo tarifario” no ha sido formalmente aprobado por la Aresep, ergo, no se encuentra vigente y no resulta oponible frente a terceros. Dicha conducta, no es congruente ni pertinente; además, contraviene los principios de legalidad, seguridad jurídica, razonabilidad, proporcionalidad, y de justicia objetiva, que deben orientar el quehacer de toda la Administración Pública.*

12. *Al presentarse los vicios detectados, en los elementos constitutivos del acto recurrido, y por las violaciones al derecho de defensa y del debido proceso apuntadas en el análisis de fondo del presente criterio, se genera la nulidad absoluta de lo actuado y resuelto, mediante la resolución RIA-003-2016, y por su conexidad, de lo dispuesto en la resolución RIA-04-2016. En consecuencia, se debe retrotraer el procedimiento al momento procesal oportuno, en virtud de lo establecido en los artículos 143 y 171 de la LGAP.*
13. *De conformidad con lo establecido en el artículo 162 de la LGAP, se recomienda anular en todos sus extremos, la resolución recurrida, sea la –RIA-003-2016-, y por su conexidad, la de la resolución que resolvió el recurso de revocatoria –RIA-04-2016-.*
14. *En virtud de la forma en que se está recomendando acoger los argumentos 1 y 2 en el presente criterio, y en razón del efecto anulatorio que ello provocaría sobre las resoluciones RIA-003-2016 y RIA-04-2016, considera este órgano asesor, por economía y celeridad procesal, que carece de interés actual, pronunciarse sobre los demás argumentos de inconformidad planteados por el recurrente.*

[...]

- II. Que con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es: **1.-** Declarar parcialmente con lugar, el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución RIA-003-2016, en cuanto a los argumentos 1 y 2. Sobre los demás argumentos de inconformidad planteados por el recurrente, por economía y celeridad procesal, se omite pronunciamiento alguno, por carecer de interés actual, en razón del efecto anulatorio dispuesto de seguido, de las resoluciones RIA-003-2016 y RIA-04-2016. **2.-** Declarar la nulidad absoluta, de la resolución RIA-003-2016, y por su conexidad, la de la resolución RIA-04-2016, emitidas por la Intendencia de Agua. **3.-** Retrotraer el procedimiento al momento procesal oportuno. **4.-** Agotar la vía administrativa. **5.-** Notificar a las partes, la presente resolución. **6.-** Trasladar el expediente a la Intendencia de Agua, para lo que corresponda, tal y como se dispone.
- III. Que en la sesión 38-2016, del 14 de julio de 2016, cuya acta fue ratificada el 21 del mismo mes y año; la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, sobre la base del oficio 581-DGAJR-2016, de cita, acordó entre otras cosas, dictar la presente resolución.

**POR TANTO:**

**LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ACUERDO 06-38-2016**

- I. Declarar parcialmente con lugar, el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución RIA-003-2016, en cuanto a los argumentos 1 y 2. Sobre los demás argumentos de inconformidad planteados por el recurrente, por economía y celeridad procesal, se omite pronunciamiento alguno, por carecer de interés actual, en razón del efecto anulatorio dispuesto de seguido, de las resoluciones RIA-003-2016 y RIA-04-2016.
- II. Declarar la nulidad absoluta, de la resolución RIA-003-2016, y por su conexidad, la de la resolución RIA-04-2016, emitidas por la Intendencia de Agua.
- III. Retrotraer el procedimiento al momento procesal oportuno.
- IV. Agotar la vía administrativa.
- V. Notificar a las partes, la presente resolución.
- VI. Trasladar el expediente a la Intendencia de Agua, para lo que corresponda.

**NOTIFÍQUESE.**

**b) Sobre acuerdo adicional tomado por la Junta Directiva**

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que, según se desprende de lo discutido entre los miembros de esta Junta Directiva, sobre la forma de cómo la Intendencia de Agua resolvió el recurso interpuesto por Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución la RIA-003-2016, se concluye que es importante velar para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar, de manera que lo oportuno es solicitarle a la Administración que lleve a cabo las acciones correctivas del caso. Seguidamente somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 07-38-2016**

Solicitar a la Administración que lleve a cabo las acciones correctivas del caso, en torno a la forma en que fue resuelto el recurso interpuesto Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, contra la resolución la RIA-003-2016, e informe a esta Junta Directiva lo que corresponda.

*A las dieciséis horas con cincuenta y cinco minutos se retiran del salón de sesiones, la señora Carol Solano Durán y el señor Daniel Fernández Sánchez.*

**ARTÍCULO 7. Plan de aplicación de la “Metodología para fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas, modalidad autobús”.**

*A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, los señores Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Angelo Cavallini Vargas, Eddy Víquez Murillo y Paolo Varela Brenes, funcionarios de esa Intendencia; así como los señores Juan Carlos Martínez Piva, Edward Araya Rodríguez y Donald Miranda*

*Montes, Asesores del Despacho del Regulador General, a participar en la exposición del tema objeto de este artículo.*

La Junta Directiva conoce una exposición de la Intendencia de Transporte (IT), en torno al plan de aplicación de la “Metodología para fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas, modalidad autobús”.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** manifiesta su satisfacción por el trabajo que se ha venido realizando; ha sido una labor conjunta del equipo del Despacho con la Intendencia de Transporte para empezar la implementación de la nueva metodología para la fijación ordinaria para el servicio remunerado de personas, modalidad autobús. No cabe duda, que se ha hecho un esfuerzo importante para tratar de analizar el proceso de aplicación de la mejor forma posible.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** inicia su presentación e indica que la Intendencia de Transporte ha tenido reuniones con la Dirección General de Atención al Usuario y ha estado coordinando con el señor Mario Zárate del Consejo de Transporte Público (CTP), para analizar la forma de sincronizar todo el tema de la aplicación de la metodología.

Entre otras cosas, comenta que se realizó una agrupación de rutas de la siguiente manera: Grupo A: Solicitudes de parte. Rutas que cuentan con refrendo de contrato de concesión; Grupo B: Rutas con ajustes tarifarios recientes y conflictos con las comunidades; Grupo C: Rutas con información completa, y Grupo D: Rutas con información incompleta.

Explica que la propuesta que la Intendencia de Transporte tiene para discutir con la Junta Directiva, es llevar el proceso de aplicación en dos etapas: i) las rutas con información completa y ii) las rutas con información incompleta.

Asimismo, señala que en el Grupo A (solicitudes de parte), son de trámite inmediato presentadas por los prestadores, organizaciones de consumidores o entes y públicos con atribución legal para ello (Ley 7593, art. 30). Pueden ser con información completa o variables aproximadas.

Ante una consulta de la señora López Castro, el señor **Enrique Muñoz Aguilar** explica que las variables default son las que se establecen en el capítulo específico de la metodología; para lo cual aclara que no es solo el dato de demanda.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** continúa con la explicación del Grupo A, e indica que también están las rutas con refrendos de contrato de concesión, las cuales son de trámite inmediato y se hará de oficio por parte de la Aresep (Ley 7593 art. 30). Tienen información completa proveniente del contrato y sus adendas; depende de las solicitudes que remita el CTP y del refrendo de la Aresep. Agrega que es muy importante recalcar la coordinación que se tuvo con el CTP, para conocer el estado de estos trámites y qué podría suceder en los próximos meses. La información suministrada por el CTP, es que existen alrededor de 10 expedientes completos a la fecha, los cuales podrían ser remitidos en los próximos días; los restantes dependen de que los operadores presenten la información requerida. Se proyecta que lleguen 50 expedientes completos a diciembre de 2016.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta respecto de la información que debe presentar una organización de consumidores o un ente público para solicitar una fijación tarifaria, a lo que el señor **Enrique**

**Muñoz Aguilar** indica que tienen que cumplir con la información, correr el modelo y solicitar la tarifa con el modelo vigente.

El señor **Robert Thomas Harvey** agrega que la Ley 7593 establece los requisitos para solicitar una fijación tarifaria.

La señora **Grettel López Castro** indica que cuando se discutió introducir en la nueva metodología de autobuses las variables “default”, era para motivar a las empresas a presentar la información real en el menor tiempo posible, dejando previsto en la metodología, la posibilidad de que las empresas que sintieran afectación de su equilibrio financiero, pudiesen solicitar una nueva revisión tarifaria. La nueva metodología deja previsto que la empresa puede aportar la información de demanda real y que una vez validada esta información por el CTP o la ARESEP, la empresa puede solicitar un nuevo estudio tarifario que, si fuese del caso, reconocería el daño causado.

Asimismo, señala que iniciar la fijación tarifaria con las empresas del Grupo A, se contrapone al objetivo previsto en la nueva metodología. Decir que se partirá del grupo de empresas que tiene información completa, puede llevar a que otras empresas –con información incompleta- retrasen la entrega de la información porque, de antemano, sabrán que si entregan la información serán las próximas a las cuales se les aplicará la nueva metodología. Esto es, sin duda, un incentivo perverso a la entrega de información de las empresas.

Adicionalmente, indica la señora **López Castro**, que no hay que perder de vista que la información de demanda de las empresas debe llegar al CTP –como bien lo señaló el señor Robert Thomas Harvey previamente-, y luego pasar por el refrendo de la Aresep. Señala que si hasta ahora sólo han ingresado 10 expedientes completos a la fecha, podría ser ambicioso esperar 50 expedientes completos a diciembre de 2016. Más aún, si a esos 10 expedientes con que se cuenta al día de hoy, se les aplica la nueva metodología y la fijación tarifaria resulta en una eventual rebaja, en cuyo caso, presentar la información no tendría ningún incentivo para las empresas que hagan sus cálculos y estén en una situación similar. Por el contrario no presentar la información por parte de una empresa, podría ser la forma de retrasar la aplicación de la rebaja.

Considera que debe revisarse que no haya una contradicción entre lo que establece la metodología para procurar la información –aplicar las variables “default en caso de información incompleta- y la propuesta de iniciar la fijación tarifaria de la nueva metodología con el grupo de información completa.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que el modelo permite correr las tarifas con información completa o incompleta; están ambas opciones; esta es una propuesta de estrategia de cómo dirigirse. Considera que es mejor hacerlo con las rutas que tienen información completa, la cual es suministrada por el CTP y posteriormente ir abarcando las rutas restantes.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** comenta que lo que se analizaba en el grupo de trabajo, era que se le prevenía a la empresa de que, por un tiempo prudencial; pasado ese periodo, se aplicarían las variables default, lo cual podría tener consecuencias, porque se parte de ciertos criterios de ocupación más alto, por lo tanto, lo mejor sería actualizar la información por parte de los autobuseros, si no querían verse afectados.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que la Aresep tiene una determinada capacidad instalada para tramitar estudios tarifarios y audiencias públicas, razón por la cual, la Intendencia de Transporte propone hacerlo en dos etapas y en distintos grupos.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** consulta ¿cuánto tiempo podría durar el CTP en validar y que el prestador no le puedan aplicar las variables default? y ¿qué pasaría si no existiera capacidad instalada en el CTP?, esto en caso de que todos los empresarios presentaran la información, ya que no habría capacidad para verificar todos esos estudios en el país.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** indica que la forma de tener toda la información completa, es en el nuevo contrato y en el refrendo de este. En el CTP le han explicado que se hicieron contrataciones externas para poder verificar en el campo la información y fueron los empresarios los que no pudieron cumplir; asimismo, ha tenido la capacidad de revisar y refrendar la información que ha ido presentando el empresario; el problema está en que los empresarios no han cumplido con los requisitos, por lo que se ha tenido que devolver la información suministrada para que nuevamente la presenten correctamente.

Ante una consulta de la señora **Sonia Muñoz Tuk** en torno a cuánto tiempo tardaría el CTP si contara con la información completa; el señor **Enrique Muñoz Aguilar** responde que el CTP indicó que por presentada la información, en una visita de campo pueden realizar la verificación pertinente, lo presentan ante la Junta Directiva y se aprueba. Cabe aclarar, que existen casos en que se ha tenido que realizar hasta dos visitas de campo.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** comenta que técnicamente no se puede hacer ni en una o dos visitas, porque depende de la clase de ruta; se tiene que hacer el conteo, lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado, porque se está hablando de demanda; por lo tanto, no se podría hacer en una sola visita para validar ese documento, ya que depende de los “picos” que se den. En ocasiones, si la ruta es urbana, estará llena de lunes a viernes y vacía sábado y domingo, por lo que se necesita conocer todas las variables para hacerlo.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** apunta que la visita de campo que hace el CTP es aplicando la herramienta y según lo conversado con los técnicos de esa entidad, tienen capacidad para revisar aproximadamente tres casos por semana.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** agrega que es importante tener claro que existe una capacidad instalada que, aun con recursos del CTP que van a estar ingresando, hay que buscar el mecanismo para que las empresas cumplan con los requisitos y no castigarlas por la inoperancia o la falta de capacidad del CTP. Por una parte, contar con los elementos para que la empresa se vea obligada a presentar la información requerida y, por otra; que el CTP tenga la capacidad. Lo importante es que si hay empresas que no cumplen en presentar la información o la presentan de forma incorrecta, se pueda aplicar las variables default.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** manifiesta que, en su criterio, el tema es al contrario, ya que, de la forma en que está en este momento, el castigo será para el que cumple y no para el que no presente la información. De tal forma, se debe tomar en consideración el interés de aquellas empresas, la buena fe de cumplir versus las empresas que no presentan lo requerido.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que, ante lo señalado por la directora Muñoz Tuk, es importante buscar los mecanismos y el criterio para definir claramente que las variables default se le aplicarán a las

empresas que no están cumpliendo con la presentación de la información, y esto debe estar como un tema de prioridad, así como tener clara la capacidad de la Aresep como del CTP, de procesar los casos.

El señor **Robert Thomas Harvey** interviene e indica que si las empresas presentan la información al CTP y si este no tuviese la capacidad para responder ¿qué sucedería? ¿Aresep tendría que esperar hasta que el CTP responda o se aplican las variables default?; a pesar de que la empresa haya presentado la información correctamente y en tiempo.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** aclara que se está hablando de estudios tarifarios de oficio, la metodología establece las posibilidades de utilizar un estudio de demanda de la Aresep o del CTP; por lo que, la estadística que presenta los operadores, no se utiliza para fines tarifarios, y en el caso de que no haya ninguno de los dos, ahí es donde se podría considerar la demanda implícita.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** expresa que está clara con los estudios de oficio y las variables default cuando la empresa no presenta la información, pero se cuestiona ¿qué pasaría si la empresa presenta los estudios de demanda y el CTP no resuelve? ¿Qué haría la Aresep para indicarle al prestador cuánto tiempo le mantendrá el asunto en espera, mientras el CTP lo valida? De tal forma, se debe definir qué se hará ante esa situación, la cual es intermedia entre la empresa que no ha presentado la información y la que sí la presentó, y por culpa de la Administración, no se lo validan.

Añade que el CTP no solo tiene que validar los estudios de demanda, que dicho sea de paso, no es tan rápido; porque no solo tiene que validarlos, sino que además tiene que hacer estudios para fijar horarios y aumentar flota, entre otras funciones.

El señor **Robert Thomas Harvey** comenta que si se van a hacer las fijaciones de oficio, la Aresep tendría que hacer los estudios que correspondan, porque si no se tuviese la capacidad, se tendría que aplicar las variables default, lo cual se debe hacer con mucho cuidado, por el impacto que pueda presentarse.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** sugiere que ante estas interrogantes, sería conveniente que el equipo de trabajo las analice.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que sería conveniente presentar en una próxima sesión, una propuesta sustentada legal y técnicamente.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** manifiesta que estos aspectos se han discutido con el CTP, porque existen soluciones; por ejemplo, que el CTP en lugar de esperar a que los empresarios presenten la información, lo haga mediante un trabajo de campo; de hecho el CTP tiene contratado al Instituto Tecnológico de Costa Rica. Añade que una posible solución es reunirse con el CTP para explorar la posibilidad de hacer un convenio institucional para que existan varios institutos a validar la información en el campo.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** señala que respecto de lo expuesto por el señor Muñoz Aguilar en cuanto al Grupo A, donde indica que hay 10 expedientes completos a la fecha, consulta ¿a qué se refiere con que están listos?, a lo que el señor **Muñoz Aguilar** responde que son expedientes que ya fueron conocidos por la Junta Directiva del CTP.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** continúa con su presentación y explica lo concerniente al Grupo B, rutas con aumentos tarifarios recientes que han generado conflictos con las comunidades, mismos que serán

tramitados de oficio por la Aresep (Ley 7593, art. 30), para lo cual, la Intendencia de Transporte se reunió con la Dirección General de Atención al Usuario para poder establecer ciertos criterios sobre cuáles son las rutas que requieren de una atención inmediata porque han generado conflictos en algunas comunidades; para lo cual, seguidamente cita los criterios de selección de esas rutas:

- ✓ Aumentos tarifarios recientes y conflictos con las comunidades (2013-2016): 86
- ✓ Conflictos en las comunidades
- ✓ Cantidad de posiciones en las audiencias
- ✓ Cantidad de asistentes a las audiencias

De las 86 rutas indicadas, 10 son de atención inmediata, que además podrían ser de los casos que ya tienen información completa; es decir, ya cuentan con un estudio de demanda del CTP, esquema operativo revisado y actualizado, incluso con las nuevas herramientas del CTP, y que la Intendencia de Transporte ya tiene el estudio preliminar listo para someterlo a audiencia pública.

La señora **Grettel López Castro** comenta que las rutas que tienen conflictos con las comunidades posiblemente no tengan estudios de demanda, a lo que el señor **Enrique Muñoz Aguilar** aclara que de las 10 rutas seleccionadas, existen algunas que tienen la información completa, por lo que ya se podría someter al proceso de audiencia pública. De estos 10 casos, algunos pueden estar en trámite de revisión en el CTP, para lo cual, esa entidad solicitó que se le remitiera la lista para proceder de inmediato a revisar el esquema operativo de esas rutas.

El señor **Muñoz Aguilar** explica que, en síntesis, existen 86 fijaciones del 2013 a la fecha, se adicionaron las columnas con la información de cantidad de personas que participaron y oposiciones; con base en estos datos la Dirección General de Atención al Usuario clasificó cuáles son las 10 prioritarias según el problema más grande con la comunidad.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que se le podría solicitar al CTP que, de acuerdo a sus criterios que son muy importantes para el usuario, que le dé prioridad a esas rutas para poderlo aplicar, a lo que el señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que ya se hizo esa gestión ante el CTP.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** prosigue con su presentación y se refiere al Grupo C, que corresponde a la rutas que tienen información completa, las cuales serán tramitadas de oficio. En este grupo hay aproximadamente 50 rutas; la metodología establece que el estudio de demanda no puede tener más de tres años de antigüedad; por tanto, todas las rutas que tengan estudio de demanda del CTP o de la Aresep del 2013 a la fecha, entrarían en este esquema.

Comenta que en la base de datos de la Intendencia de Transporte, existe información de aproximadamente 40 rutas con estudios de normalización de demanda del CTP; en ese sentido, se le estará solicitando al CTP todos los estudios del 2013 a la fecha, cada uno con sus esquemas operativos. Agrega que existen estudios que podrían correrse con la demanda de la Aresep, que son los casos de ProDus, alrededor de 15 rutas.

Para seleccionar en qué orden se van aplicando, las rutas se clasificarían de acuerdo con los siguientes criterios de priorización:

- ✓ Cantidad de Usuarios
- ✓ Rutas de rezago tarifario

- ✓ Zona geográfica

En resumen explica la primera etapa conforme al siguiente cuadro, en el entendido de que son datos aproximados:

GRUPO	CANTIDAD DE RUTAS
Grupo A- Solicitudes de parte	¿?
Grupo A- Refrendos	50
Grupo B- Rutas con aumentos tarifarios recientes y con conflictos en las comunidades	10
Grupo C- Estudios de demanda CTP	40
Grupo C- Estudios de demanda Aresep	15
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta cuántas veces se ha hecho una revisión tarifaria a solicitud de parte de organizaciones de consumidores o de algún órgano público con autorización legal para ello

Los señores **Enrique Muñoz Aguilar** y **Angelo Cavallini Vargas** responden que en los últimos tres años no se ha realizado ninguna; sin embargo, en el pasado, Consumidores de Costa Rica y Asociación Costarricense de Grandes Consumidores de Energía (ACOGRA) sí solicitaron y se le dio el trámite correspondiente.

Por otra parte, el señor **Muñoz Aguilar** se refiere a la capacidad actual institucional para la atención de fijaciones tarifarias, requerimientos para las audiencias públicas y para atender la fase recursiva. Agrega que este aspecto, es importante tomar en consideración que para los diferentes procesos (técnicos, logística, recursiva, refrendos de contratos y estrategia de comunicación, intervienen las siguientes dependencias:

- ✓ Intendencia de Transporte
- ✓ Dirección General de Atención al Usuario
- ✓ Dirección General de Operaciones
- ✓ Regulador General
- ✓ Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
- ✓ Secretaría de Junta Directiva
- ✓ Departamento de Comunicación Institucional

De lo expuesto por el señor Muñoz Aguilar, la señora **Grettel López Castro** se refiere a la escasa capacidad institucional actual para atender los estudios de todas las rutas con la nueva metodología ordinaria. Más aún, refiere al plan de aplicación antes expuesto, señalando la dificultad de atender, únicamente, 10 estudios por mes con los 5 funcionarios dedicados a ello.

Indica que completar el estudio para la totalidad de las empresas a este ritmo, tomaría al menos 4 años, considerando que hay alrededor de 400 empresas. Lo anterior bajo el supuesto de un ritmo constante, con los recursos actuales, lo cual en su criterio es un panorama pesimista.

No obstante, señala que si se aplica el escenario del Grupo D, con un periodo de gracia para entrega de la información por parte de las empresas y la respectiva valoración por parte de la Junta Directiva del CTP, ya sea para avalar la demanda que dicen los empresarios; o bien para realizar los estudios que el CTP o la Aresep deban hacer para confirmar el dato de demanda que se utilice en la fijación tarifaria, bajo la nueva

metodología, podría pensarse en realizar muchos más estudios. Igualmente cabe valorarse la posibilidad de contar con más recursos internos para realizar un mayor número de estudios, para lo cual habría que revisar el impacto del canon y considerar el gran peso que puede significar para la institución responder sólo con recursos internos. Una alternativa adicional, sería procurar la contratación externa de más estudios de demanda para agilizar las fijaciones tarifarias con la nueva metodología.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que es un asunto de capacidad instalada. En este momento, la Intendencia de Transporte podría tener 40 casos de todas las rutas que tienen información completa. El tema de las rutas que tienen información incompleta, si la decisión fuera correrlas ya, también se convertiría en un tema de capacidad instalada.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que se podría tomar una estrategia de ir hacia el usuario y que ellos definan las prioridades; es decir, informarles sobre la Ley, porque probablemente esas asociaciones u organizaciones de consumidores desconocen que pueden presentarse y hacer una solicitud.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** menciona que se busca el empoderamiento del usuario, por lo que, dentro de los criterios está ese aspecto y vendrá una tarea muy importante de la Dirección General de Atención al Usuario, a través del Consejero del Usuario. Dentro de la estrategia cabe destacar que está el fortalecimiento de las organizaciones sociales ligadas a los usuarios; es decir, grupos que se organicen y cumplan con los requisitos para poder hacer valer esos derechos, razón por la cual, debería ser parte de los elementos a futuro y que entren paralelamente con este tema; organizar, fortalecer y desarrollar las capacidades de los usuarios y que, junto con los criterios que se han indicado en esta oportunidad, como por ejemplo, tarifas muy elevadas, conflictos con las comunidades, se pueda desarrollar una estrategia para apoyar iniciativas y aplicar la metodología tarifaria en esos casos.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que lo importante es empezar cuanto antes a aplicar el modelo y en el transcurso del tiempo se darán las soluciones.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** considera que se tiene que hacer un análisis para determinar si se puede sumar en algún momento, un porcentaje relevante de analistas; pero estos no pueden llegar de una sola vez y aplicarlo, ya que se requiere cierta experiencia, formación para hacerlo. Una vez que se cuente con estos analistas, adecuar la capacidad logística interna a esos requerimientos, es decir, hacer ciertos ajustes; esta es la línea base.

Es importante tener presente que hay cuestionamientos al canon, al presupuesto, al tema de las plazas; sin embargo, estos aspectos se le pueden explicar muy bien a la sociedad; siendo que es parte de ese servicio que se quiere brindar para que el usuario se vea beneficiado y también salvaguardar el interés del prestador; es decir, que sea un estudio fundamentado con carácter técnico, riguroso y equitativo.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** indica que también se podrían considerar otras estrategias; por ejemplo, valorar si hay funcionarios en otras áreas de la Institución que puedan apoyar en este tema, ya que es una prioridad institucional.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** señala que está claro que se tendrá que asignar recursos, y hacer grupos de trabajo para tener desde el punto de vista legal, muy bien fundamentado lo que la Aresep tiene que hacer. Asimismo, indica que se requiere contar con analistas financieros de muy buen nivel, para lo que

viene en el campo de indicadores financieros de sostenibilidad; hay que hacer el estudio para determinar si existen recursos internos para que brinden apoyo o si se requerirá contratar a futuro.

La señora **Grettel López Castro** señala que se podría pensar en una estrategia para intensificar los estudios de demanda que la Aresep pueda concretar externamente a un mejor ritmo que el actual; en particular, si la capacidad instalada actual permite únicamente realizar 10 fijaciones tarifarias por mes. Ello sugiere que Aresep debe ampliar la capacidad actual y avanzar, en paralelo, mediante la contratación de más estudios de demanda de empresas autobuseras en los próximos tres años. No estaría bien dejar toda la carga de los estudios de demanda al CTP porque no se avanzaría, como ha sucedido hasta ahora; y tampoco estaría bien generar los estudios de demanda pero no realizar las fijaciones tarifarias porque no tenemos recursos internos.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** manifiesta que concuerda con lo externado por el director Sauma Fiatt en el sentido de que es muy importante empezar con la aplicación. Destaca que en el pasado se estaba trabajando en la automatización de esta fijación tarifaria, para poder hacer una fijación ordinaria nacional, para lo cual es importante contar con un sistema automático que permita hacerlo. La Intendencia de Transporte venía desarrollando este sistema y estaba prácticamente listo para el modelo anterior, pero en este momento hay que ajustarlo para el nuevo modelo. Para lograrlo, le solicitó la colaboración al Regulador General en vista de que, el informático que venía haciendo esa labor, se trasladó al Departamento de Tecnologías de Información.

Adicionalmente, conforme se va aplicando la metodología, se puede ir en paralelo realizando los ajustes al sistema; toda la información de las rutas iría ingresando a dicho sistema, de manera que, en el supuesto de que en el 2017 se logre tener una cantidad importante de estudios, ya en el 2018 se podrían revisar todas las tarifas porque estarían en dicho sistema y empezar con las revisiones anuales.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** apunta que los sistemas informáticos son importantes si realmente vienen a facilitar y a mejorar las actividades sustantivas; hay que analizar la asignación de recursos para lo pertinente.

Por otra parte, la señora **Sonia Muñoz Tuk** manifiesta que en una sesión anterior había solicitado a la Intendencia de Transporte un informe respecto del avance de la atención de los recursos. Es importante el manejo de este tema, porque cada vez que hay una fijación tarifaria, se presenta una cantidad considerable de recursos.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que la IT ha insistido en la necesidad de estar al día con la resolución de los recursos; para lo cual expone en detalle la información solicitada por la señora Muñoz, la cual incluye el plan y las necesidades de personal para enfrentar esta labor.

La señora **Sonia Muñoz Tuk** comenta que un aspecto importante, en el sentido de que los abogados de la IT que están conociendo los recursos, tienen una categoría más baja de lo que se requiere, por lo tanto es necesario apoyar a la Intendencia en ese sentido.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** acota que si esta Junta Directiva lo tiene a bien, se podría agilizar las gestiones pertinentes para cubrir los requerimientos de la IT, que son básicos para poder salir adelante con este tema.

El señor **Robert Thomas Harvey** agrega que es importante considerar que el ritmo que se logre adoptar en la IT para resolver los recursos, tendrá implicaciones en la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y en la Secretaría de la Junta Directiva, por lo que se debe tomar alguna medida o proyectarse para atender ese volumen de recursos de igual manera en esas áreas.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** comenta que son dos dimensiones, en cantidad y en la forma en que se organice esta gestión; se requiere homologar criterios, que los casos se analicen con una capacidad técnica, legal, y así tener muy buenas bases para lo que se presente a futuro.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** manifiesta estar de acuerdo con lo externado por el señor Thomas Harvey, en el sentido de que esto tendrá implicaciones hacia la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y la Secretaría de la Junta Directiva.

Finaliza su presentación y se refiere los siguientes aspectos: i) requisitos de admisibilidad, ii) protocolo de demanda, iii) análisis de equilibrio financiero de las empresas y iv) automatización del proceso de fijación ordinaria.

El señor **Roberto Jiménez Gómez** indica que es importante que todo lo que se haga a nivel de esta metodología, sea muy robusto desde el punto de vista técnico, financiero y legal para que sea aplicada de forma apropiada, valorando los intereses del país, del consumidor y de la Aresep.

La señora **Adriana Garrido Quesada** solicita una calendarización de la generación de los productos y de los insumos requeridos para la aplicación de la nueva metodología.

Analizado el tema, con base en la presentación de la Intendencia de Transporte, el señor **Roberto Jiménez Gómez** la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

#### **ACUERDO 08-38-2016**

Dar por conocida la exposición brindada por la Intendencia de Transporte, relacionada con el plan de aplicación de la “Metodología para fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas, modalidad autobús” y continuar en una próxima sesión con el análisis del tema.

*A las dieciocho horas con treinta minutos se retiran del salón de sesiones, los señores Enrique Muñoz Aguilar, Angelo Cavallini Vargas, Eddy Víquez Murillo, Paolo Varela Brenes, Juan Carlos Martínez Piva, Edward Araya Rodríguez y Donald Miranda Montes.*

#### **ARTÍCULO 8. Asuntos de los miembros de la Junta Directiva**

No presentaron temas en esta oportunidad.

#### **ARTÍCULO 9. Asuntos informativos**

Seguidamente se conoce y se da por recibido el tema indicado en la agenda, como asunto de carácter informativo, el cual se refiere a un Informe de resultados de la contratación de dos plazas por servicios

especiales de la clase de puesto Gestor Técnico en la Intendencia de Energía, en cumplimiento de acuerdo 07-49-2015.

**A las dieciocho horas con cuarenta minutos finaliza la sesión.**

**ROBERTO JIMÉNEZ GÓMEZ**  
Presidente de la Junta Directiva

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