



Informe de Labores 2015



Compilación y redacción: Carolina Mora

Diseño y diagramación: www.altdigital.co - Jander Bore



Presentación

El Informe de Labores atiende lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 7593; retoma las principales acciones realizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) en el 2015, destacando aquellas relacionadas con la regulación tarifaria, económica y de la calidad, la atención al usuario y la utilización de los recursos que financian la gestión de la ARESEP.

Más allá de la función tradicional de un ente regulador □ la fijación tarifaria □ la regulación moderna tiene dos grandes áreas de acción. **La primera** es la regulación económica, que está dirigida a incidir sobre las condiciones financieras de prestación de los servicios públicos, mediante la aprobación o no de tarifas para dichos servicios, producto del análisis cuidadoso de los rubros de costo en que incurre cada servicio, los niveles de inversión que se realizan y los niveles de demanda que se asocian a cada actividad. La **segunda** gran área de la regulación es la calidad, un concepto inherente al servicio público por su capacidad de satisfacer una necesidad. La medición de la calidad no es fácil, pues depende, muchas veces, de la percepción que tenga el usuario del servicio que se le está dando, de ahí que deban desarrollarse mecanismos objetivos para ejercer una regulación equilibrada de la calidad. Adoptar acciones hacia una regulación moderna ha sido el énfasis institucional durante el 2015.

Este informe consta de seis capítulos: el **primer capítulo** hace referencia al cumplimiento de los ejes estratégicos definidos en el plan estratégico 2010-2015; refiere, las principales de decisiones tomadas por la Junta Directiva; resaltándose aquellas metodologías, normativa y resoluciones judiciales que han impactado la gestión institucional.

El **segundo capítulo** informa sobre los resultados de la regulación en los sectores de agua, energía (tanto electricidad como combustibles) y en las modalidades de transporte, y servicios de infraestructura, como correo postal, peajes y revisión vehicular.

Uno de los principales ejes de acción ha sido la fijación de reglas claras, transparentes y concretas para la regulación de los diferentes servicios, por lo que en el **capítulo tercero** se informa sobre los avances y logros en la definición de metodologías tarifarias, reglamentos y normas técnicas, aprobadas en este periodo, para los diferentes servicios que se regulan.



El reforzamiento de la relación con los usuarios y todas las acciones que se ejecutaron durante el 2015, con el propósito de lograr un mayor involucramiento de los usuarios en la regulación de los servicios, es la información que se incorpora en el **capítulo cuarto**.

El **capítulo quinto** presenta un breve resumen de la gestión realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en vista que esta entidad está adscrita a la ARESEP.

El último apartado incluye el informe de ejecución financiera institucional, en el que se detalla el presupuesto de la actividad regulatoria de la ARESEP.



Siglas y acrónimos

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



GLP	Gas licuado de petróleo
IA	Intendencia de Agua y Ambiente, ARESEP
IE	Intendencia de Energía, ARESEP
IT	Intendencia de Transporte, ARESEP
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad
INCOFER	Instituto Costarricense de Ferrocarriles
INCOP	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
JAPDEVA	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo de la Vertiente Atlántica
JASEC	Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago
LANAMME	Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales UCR
MICITT	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
MINAET	Ministerio de Ambiente y Energía
MEP	Ministerio de Educación Pública
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
POASEN	Norma Técnica: Planeación, Operación y Acceso al Sistema Eléctrico Nacional AR-NT-POASEN.
ProDUS	Programa de Investigación de Desarrollo Urbano Sostenible
RECOPE	Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A.
RDSI	Red Digital de Servicios Integrados
RIOF	Reglamento Interno de Organización y Funciones de la ARESEP y sus órganos desconcentrados
RTV	Revisión Técnica Vehicular
SEN	Sistema Eléctrico Nacional
SENARA	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento
SIR	Sistema de Información Regulatoria
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones
TCA	Tribunal Contencioso Administrativo
TCM	Terminal de Contenedores de Moín



Contenido

Presentación	3
Siglas y acrónimos	5
Mensaje del Regulador General y Presidente de la Junta Directiva	9
CAPÍTULO I: PROFUNDIZACIÓN REGULATORIA	14
A. Objetivos estratégicos:	16
Calidad: Deber impostergable ante el usuario	16
Metodologías: en pos de transparencia y equidad	17
Mayor claridad en trámites de la ARESEP	18
En aras de información más precisa y verificable	19
Más profundidad en la fiscalización económica	20
B. Junta Directiva marca el rumbo institucional	21
Asuntos regulatorios	21
Aumenta resolución de recursos	23
Control interno en la gestión administrativa	24
C. Ordenamiento y acciones medulares y administrativas	25
Modelo de gestión en recursos humanos	26
Sistemas de información	27
Resoluciones judiciales	29
CAPÍTULO II: REGULACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	31
A. Sector Agua	33
Regulación económica	38
Regulación de la calidad	50
B. Sector Energía	55
Sector electricidad	55
Regulación económica	60
Regulación de la calidad	65
Sector Hidrocarburos	70
Regulación económica	73
Regulación de la calidad	74



C- Sector Transporte	81
Servicios movilidad de las personas	81
Regulación económica	85
Regulación calidad	89
Servicios de infraestructura	90
 CAPÍTULO III: FORTALECIMIENTO DE MODELOS	 93
Sector Energía	95
Sector Transporte	100
Sector Agua	102
 CAPÍTULO IV: EN POS DEL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO	 103
A. Actividades de promoción de la participación ciudadana	105
En procura de usuarios informados	105
Ferias de servicios públicos	106
Campaña informativa en medios de comunicación	108
Participación en eventos	109
Actividades de información y fiscalización de servicios de transporte	109
Aplicaciones tecnológicas	110
B. Consejería del Usuario	111
C. Espacios de participación	114
Audiencias Públicas	114
Consultas Públicas	118
D. Atención de quejas	119
Gestión de las quejas en el 2015	121
Denuncias	122
Correo de usuario y centro gratuito de llamadas	123
 CAPÍTULO V: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	 125
Análisis de las telecomunicaciones	127
Fonatel	131
Calidad	134
Mercados	141
 CAPÍTULO VI: INFORMACIÓN FINANCIERA	 149



Mensaje del Regulador General y Presidente de la Junta Directiva

Consolidación de los cambios legales aprobados en 2008

Luego de seis años como Regulador General y Presidente de la Junta Directiva de la ARESEP, me complace exponer en este informe las acciones realizadas por la institución durante el 2015 y el impacto que dichas acciones han tenido sobre la institución, los usuarios y la ciudadanía en general.

A partir de la reforma a la Ley 7593 en el año 2008, fue necesario replantear el esquema de regulación, desde la redefinición de la estructura organizativa, hasta la promulgación de nuevas reglas para la regulación. Emerge de dicha reforma un nuevo marco legal, un modelo regulatorio que muchos otros países añoran: un ente regulador con independencia técnica y política. Esto conllevó cambios en el modelo de toma de decisiones de la regulación.

Atrás quedaron los tiempos en que las funciones regulatorias y tarifarias estaban concentradas en la figura del Regulador General, con omnipotencia plena en la toma de decisiones; la reforma dichosamente aprobada por nuestros legisladores, descentralizó las instancias de decisión, dando a las áreas técnicas funciones específicas, y bien definidas, en el desarrollo de propuestas metodológicas (al CDR) y aplicación de las mismas (a las Intendencias); mientras que la Junta Directiva asumió a partir de ese momento, la aprobación de las metodologías, posterior al proceso de participación ciudadana previsto en la ley. En todo este proceso el Regulador General pasa a asumir un rol activo en el ámbito técnico y decisorio, pero lejos de solamente firmar una resolución tarifaria, amplió su ámbito de acción de lo tarifario, hacia otras actividades más afines a las de un ente regulador moderno



Los cambios más relevantes en la estructura organizativa son los siguientes:

- la formulación y aprobación de metodologías y normativa regulatoria, a cargo de instancias de la administración Superior y Comisiones AD Hoc;
- la aplicación de metodologías, la fiscalización del cumplimiento de la normativa, a cargo de las Intendencias especializadas.
- la atención a los usuarios, a cargo de la DGAU

Como procesos complementarios destacan la atención de recursos administrativos, labor que se realiza en los niveles organizacionales correspondientes, y los procesos de apoyo institucional a cargo de la Dirección General de Operaciones.

Así, las Intendencias realizan diversas funciones como: fijaciones tarifarias, fiscalización para que los servicios se presten con la cantidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad necesaria; evaluar el cumplimiento de los reglamentos técnicos, normativa y otras disposiciones que rijan para la adecuada prestación de los servicios públicos, así como fiscalizar a los operadores contable, financiera y técnicamente, entre otros.

Sabidamente los cambios en la legislación también previeron un blindaje al Regulador General contra presiones políticas indebidas y su captura por los grupos de interés. A lo largo de estos años la ARESEP no ha estado exenta de presiones provenientes de diferentes sectores políticos, empresariales, usuarios y otros; posiblemente eso no va a cambiar a futuro, es parte de una función que, en la medida que se haga bien, siempre genera incomodidad a quienes impacta, de ahí la necesidad de seguir fortaleciendo la institucionalidad que fundamenta la regulación. Más allá de hacer caso a las voces que demeritan el trabajo del ente regulador, debemos seguir fortaleciendo su gestión, salvaguardando su independencia técnica y procurando cada vez mayor transparencia, por lo que cualquier acción que amenace o se dirija a reformar nuevamente el marco jurídico que rige para la ARESEP debe ser evaluado cuidadosamente, porque el debilitamiento de la regulación es una carga que no merecen los usuarios de los servicios públicos.

Estas transformaciones también han exigido un cambio en las herramientas que soportan todo el trabajo de la regulación, por lo que ha sido necesario impulsar un desarrollo importante en la obtención de información necesaria para realizar una adecuada regulación económica. Por ello, a lo largo de estos años se ha venido dando impulso a la generación de bases de datos, con el desarrollo de sistemas de información que compilen y pongan a disposición todos los datos necesarios para fundamentar las actuaciones de la ARESEP. Estos pasos también apuntan a una mayor transparencia en la gestión de los servicios públicos y sus resultados, por tal razón es necesario continuar con estos esfuerzos.



También ha sido necesario crear las condiciones jurídicas, tecnológicas y de contacto con los usuarios. Este rol es fundamental y en extremo importante para fortalecer la regulación. En esa línea, se han creado una serie de aplicaciones tecnológicas que permite tener información oportuna y precisa de los diferentes servicios que se regulan, de manera que puedan ejercer una labor más activa y participativa del usuario pues tienen a su disposición una herramienta con la que pueden tomar decisiones. También se han facilitado los procesos de denuncias y quejas apoyándose en la tecnología y procurando una mayor cercanía con los usuarios. Se ha fortalecido la figura del Consejero del Usuario, cuya función principal es asesorar y hacer comprensibles las funciones de regulación y los aspectos técnicos de los cambios tarifarios, metodologías, de manera que la participación ciudadana esté mejor fundamentada. Todavía falta mucho por hacer en este campo. Es claro que los primeros fiscalizadores de los servicios públicos son los usuarios, y en esta medida, debemos informarlos y formarlos para que conozcan sus derechos y los alcances de la regulación. Cuanto mejor sea nuestra gestión en esos aspectos, más efectiva será nuestra labor institucional en este campo.

Dennis Meléndez Howell
Regulador General





Capítulo I:

Profundización regulatoria





La ARESEP es una institución creada con el fin de armonizar y procurar el equilibrio de los intereses y necesidades de los consumidores y de los prestadores de los servicios públicos sujetos a la Ley 7593 (electricidad, acueducto y alcantarillado, combustibles, transporte terrestre, servicios marítimos y aéreos, entre otros).

Para cumplir con estos objetivos, la ARESEP debe fijar precios y tarifas, velar por que se cumplan las normas de calidad, y asegurar que los servicios regulados se presten en condiciones óptimas: cuando el usuario los requiera y

En este capítulo se esbozan las acciones realizadas para ejercer una regulación más profunda, como fiscalizar las inversiones y costos en que incurren los operadores de los servicios públicos. Además, fortalecer la regulación de la calidad, es decir, garantizar que los servicios públicos que pagan los usuarios cumplan con las condiciones del contrato, se profundice su continuidad y prestación óptima.

En 2008, el marco regulatorio sufrió modificaciones, principalmente en torno a fortalecer la autonomía e independencia del Ente Regulador. Estos principios son determinantes pues garantiza la objetividad y la fundamentación técnica de sus decisiones.

Pero también un ente regulador debe contar con las potestades suficientes para ejercer la fiscalización de los operadores, no solo en la prestación del servicio al usuario final, sino en el control y seguimiento de los recursos públicos. Esta función se hace mediante las Intendencias, como órganos especializados en cada servicio público regulado.

El Ente Regulador se rige por las disposiciones que emanan del Plan Nacional de Desarrollo y de los planes sectoriales, por lo que se destaca la presencia activa de técnicos de la ARESEP en las mesas de diálogo impulsadas por el MINAE, durante el primer semestre de 2015, para contribuir oportunamente en la definición de políticas nacionales en materia de energía y transporte público.

La participación de ARESEP, como ente técnico, en estas sesiones permitió la coordinación de aspectos legales y técnicos, así como la formulación de propuestas hacia el futuro, con el fin de definir metas para mejorar los servicios públicos y garantizar su prestación.

Además, se inició la fiscalización de las inversiones de tal manera que no generen tarifas muy altas para los usuarios, sino que estas sean proporcionales al uso efectivo de las obras en el tiempo. La ARESEP ha emprendido una tarea de revisión y definición de la normativa de los servicios, la cual se encuentra en constante evolución, y sobre todo, para disponer de información cada vez más rigurosa y exacta, y de sistemas que faciliten la obtención de datos objetivos, precisos y reales.



Estas son las principales funciones que realiza la ARESEP:



Fuente: ARESEP.

Con el propósito de orientar las acciones de la ARESEP, en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016 se emitieron objetivos estratégicos¹, que se cumplieron durante el 2015 de la siguiente forma:

A. Objetivos estratégicos:

Calidad: Deber impostergable ante el usuario

En los últimos años se ha dado un fuerte impulso a la medición de la calidad en los servicios públicos. Se tienen programas de calidad en combustibles, electricidad, gas licuado de petróleo y en agua, por medio de los cuales se certifican las condiciones de prestación de esos servicios. Las mediciones y visitas de control son realizadas por laboratorios universitarios que realizan pruebas científicamente reconocidas.

La inversión en los programas de calidad es relevante para garantizar a los usuarios las condiciones de prestación de los servicios: continuidad, confiabilidad, cantidad y oportunidad requerida en cada uno de ellos.

¹ Fortalecer el marco jurídico regulatorio; Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias; Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos; Fortalecer la participación y consejería del usuario; Mantener y desarrollar la excelencia de los funcionarios; Consolidar las capacidades organizacionales; Incrementar la eficiencia operativa y Fortalecer la rendición de cuentas.

Metodologías: en pos de transparencia y equidad

En este momento se dispone de 41 metodologías tarifarias en diversos servicios, lo que permite reducir la discrecionalidad en estudios tarifarios, y se garantizan instrumentos precisos y objetivos que definen los costos del servicio y cada uno de los valores de referencia que se utilicen.

Todas las metodologías se someten al escrutinio público, actividad que es compleja por la diversidad de intereses, y por la información que hasta ese momento dispone el ente regulador. En muchas ocasiones, el proceso de elaboración de metodologías provoca una fuerte presión de los regulados. Sin embargo, la tarea que ha emprendido la ARESEP es la de exponer ante estos públicos la propuesta metodológica y recibir insumos de los diferentes sectores. Se busca un mayor dinamismo e integración de diversos grupos de usuarios, operadores y entidades de control, con el fin de obtener la mejor información disponible y la transparencia en los cambios tarifarios. Finalmente, las metodologías son sometidas al proceso de audiencia pública, las veces que sea necesario, hasta que la Junta Directiva apruebe el modelo que será aplicado.

Durante el año 2015 funcionaron de manera simultánea un total de 9 Comisiones Ad Hoc – nombradas entre los años 2014 y 2015-, que agruparon un total de 25 funcionarios del CDR, las Intendencias y la DGAJR, un asesor del Regulador General y el Director General del CDR. Estas comisiones trabajan, en forma paralela, un total de 25 metodologías o normas (nuevas o modificaciones), y el CDR desarrolló 5 metodologías más.

Cuadro 1.1

NÚMERO DE METODOLOGÍAS Y NORMAS TÉCNICAS GESTIONADAS POR LAS COMISIONES AD HOC Y LA DIRECCION GENERAL CENTRO DE DESARROLLO DE LA REGULACIÓN (CDR), SEGÚN ESTADO DE AVANCE
-DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015-

Sector o subsector	En elaboración ¹	En Junta Directiva	Proceso audiencia	Aprobada	TOTAL
Electricidad ²	6		1	14	21
Combustibles	1	-	-	1	2
Transporte	3	1	1	1	6
Agua	-	-	1	-	1
TOTAL	10	1	3	16	30

Elaboradas por comisión ad hoc	9	1	3	12	25
Elaboradas por el CDR ³	1	-	-	4	5

1 Incluye metodologías en proceso de diseño que no han sido remitidas a Junta Directiva.

2 En el caso de la normas técnicas de electricidad, se contó la aprobación inicial de las normas y la aprobación posterior de tres modificaciones como un solo proceso de desarrollo de la norma.

3 Abarca las metodologías aprobadas de distribución, transmisión y generación operadores públicos y cooperativas y la modificación a la metodología para la generación privada con recursos renovables y la metodología en elaboración para fijar el margen de comercialización de estaciones de servicio expendedoras de combustibles.

Fuente: ARESEP.

Mayor claridad en trámites de la ARESEP

Los trámites técnicos y administrativos que se realizan en la ARESEP son los siguientes:



Fuente: ARESEP.



En aras de información más precisa y verificable

El 2015 fue un año en que la ARESEP diseñó e implementó la primera fase de operación del SIR. Este sistema informático reunirá toda la información de más de 800 empresas de servicios públicos regulados, tales como sus datos de identificación, y características operativas. Para el 2016 se espera implementar el sistema para recibir toda la información sistematizada y en línea por parte de las empresas reguladas. Como parte del SIR se dispone de un catálogo uniformado de cuentas y su manual. De esta manera se uniformará la información entre operadores, lo que es fundamental para la fiscalización del sector.

Crear una base de datos confiable y única es una tarea que se gestó en el 2015, con el recurso interno, e integra a los tres sectores de la regulación (agua, energía y transporte).

Durante el 2015, las Intendencia iniciaron el proyecto de contabilidad regulatoria, con el fin de obtener la información sistematizada por parte de los operadores. La Intendencia de Transporte inició con la obtención de información de los empresarios de autobús, se les citó en las oficinas de la ARESEP con el fin de presentarles el proyecto y empezar con la captura de la información.

En la Intendencia de Agua se crearon las bases de datos para completar la lista de todos los acueductos rurales que existen en el país y el mapa de ubicación de los sistemas (captación, tanques de almacenamiento, etc).

Y la Intendencia de Energía inició el proceso para unificar la contabilidad regulatoria para las ocho empresas de distribución de energía eléctrica del país, que se adapte a los requerimientos de los procesos tarifarios y actividades de control de costos e inversión acorde con el marco regulatorio actual.

Por otro lado, se avanzó en el sistema de costeo por sector regulado, de acuerdo con las disposiciones de la CGR.



Más profundidad en la fiscalización económica

La ley de ARESEP tiene el mandato de fiscalizar contable, financiera y técnicamente a los operadores de servicios regulados. Las fijaciones tarifarias se deben hacer en cumplimiento del principio de “servicio al costo”, el cual debe contemplar únicamente aquellos costos destinados a la prestación del servicio, que brinden una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad.

La Intendencia de Agua desarrolló el proyecto de contabilidad regulatoria para los principales operadores en los servicios de agua y alcantarillado, de manera que se disponga de un sistema de costeo unificado en cada uno de los servicios.

La Intendencia de Energía realizó un análisis de la inversión de Recope a la empresa conjunta Soresco, lo cual provocó la rebaja en la tarifa de combustibles al confirmar que usó recursos provenientes del margen de comercialización. Mediante el estudio tarifario respectivo se devolvió a los usuarios ₡1 109 931 368,53, lo cual significó una rebaja general de ₡4,74 por litro, por una única vez en el mes de agosto 2015.

Otra de las acciones del ente regulador, en 2015, fue la fiscalización de los costos relacionados con beneficios contenidos en las convenciones colectivas, de los cuales se extrajeron aquellos que no tuvieran ninguna relación con la prestación de los servicios. Esta decisión, sobre Recope, fue de alto impacto en las noticias y en el posicionamiento institucional público, por cuanto la ARESEP ejerce una competencia dada por ley y que ha sido confirmada por los Tribunales de Justicia.

Además de conformidad con lo establecido en el artículo 6 inciso c) de la Ley 7593, se verificó el cumplimiento de las obligaciones en materia tributaria, el pago de las cargas sociales y de las leyes laborales, por parte de todos los regulados del sector energía y transporte público (servicio de autobús y taxi),

La ARESEP, de acuerdo con la ley, exige que los operadores cumplan con sus obligaciones ante la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Instituto Nacional de Seguros (INS), el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), el Registro Nacional del Ministerio de Justicia y la Dirección General de Tributación Directa del Ministerio de Hacienda.

Por su parte, la Intendencia de Transporte revisó las condiciones operativas de algunas rutas que estaban en proceso de ajuste tarifario y rechazó las que requieren un estudio de demanda actualizado por parte del CTP y que sea acorde con las necesidades de movilización de los usuarios.



B. Junta Directiva marca el rumbo institucional

La Junta Directiva es el órgano encargado de definir la política y los programas de la ARESEP, dictar los reglamentos técnicos para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos, aprobar el estudio de cánones y presupuesto, resolver asuntos en materia administrativa, así como los recursos y apelaciones que se sometan a su consideración, entre otras funciones.

Este cuerpo colegiado es presidido por el Regulador General, Dennis Meléndez, y lo integran Adriana Garrido Quesada, Sonia Muñoz Tuk (quien sustituyó a Sylvia Saborío Alvarado tras finalizar su periodo), Edgar Gutiérrez López y Pablo Sauma Fiatt.

Durante el 2015, la Junta Directiva realizó 63 sesiones, de las cuales 47 fueron ordinarias y 16 extraordinarias. A lo largo del período, se emitieron una serie de disposiciones de índole regulatorio y administrativo, para la ARESEP y también algunas para la SUTEL.

Asuntos regulatorios

En cuanto a los temas de índole regulatoria destaca la aprobación o modificaciones de diversas metodologías y que cumplan con el precepto de mayor rigurosidad, y además de normas técnicas precisas y que exijan una mejor prestación de los servicios que reciben los usuarios.

En el sector de energía se aprobaron los siguientes instrumentos regulatorios:

- Metodología para fijar el precio de liquidación de la energía entregada al Sistema Eléctrico Nacional (SEN), por parte de los micro y mini generadores adscritos a la norma POASE. Modificación de los artículos: 3, 10, 11, 15, 17, 18, 26, 27, 34, 36, 39, 41, 42, 45, 123, 126, 131, 132, 136, 137, 138, 139, 152, 154, 155, 157, 159, 170, 178 y al Anexo A de la norma técnica AR-NT-POASEN.
- Metodología de fijación del precio o cargo por acceso a las redes de distribución de generadores a pequeña escala para autoconsumo que se integren al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) con fundamento en la norma AR-NT-POASEN
- Metodología de fijación del precio o cargo básico por interconexión de generadores a pequeña escala para autoconsumo con el Sistema Eléctrico Nacional (SEN) con fundamento en la norma POASEN.



- Metodología para determinación de tarifas de referencia para plantas de generación privada solares fotovoltaicas nuevas
- Norma técnica regulatoria denominada “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica” AR-NT-SUMEL,
- Norma técnica regulatoria denominada “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” AR-NT-SUCAL
- Norma técnica denominada “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” AR-NT-SUINAC,
- Norma técnica regulatoria denominada “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión” AR-NT-SUCOM,
- Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de distribución de energía eléctrica brindado por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural.
- Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de transmisión de energía eléctrica en operadores públicos.
- Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de generación de energía eléctrica brindado por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural.
- Metodología tarifaria ordinaria y extraordinaria para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.

Adicionalmente se aprobaron para someter al proceso de audiencia pública las siguientes propuestas metodológicas, que se encontraban en trámite de revisión al finalizar 2015:

- Modificación a las metodologías de fijación de tarifas para generadores privados de energía eléctrica con recursos renovables y Metodología tarifaria ordinaria y extraordinaria para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final.
- Metodología para la fijación ordinaria de tarifas de autobuses.
- Modelo de regulación económica del servicio público de transporte remunerado de personas modalidad taxi.
- Modificación del reglamento técnico “Prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes AR-PSAYA-2013”
- Modelo tarifario de los servicios de acueductos, alcantarillado e hidrantes y del programa de Protección de Recursos Hídricos.



La Junta Directiva aprobó la resolución de “Simplificación de trámites de las solicitudes tarifarias que se presentan ante la ARESEP”. Además, se otorgaron tres concesiones para prestar el servicio público de generación de energía.

En cuanto a aspectos regulatorios en telecomunicaciones, la Junta Directiva aprobó la Modificación al Reglamento para la Fijación de las Bases y Condiciones para la Fijación de precios y Tarifas. Y se remitió al proceso de audiencia pública las siguientes propuestas metodológicas, las cuales quedaron pendientes:

- Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones
- Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes internas de telecomunicaciones”. proceso de audiencia pública.

Aumenta resolución de recursos

La Junta Directiva es la instancia donde se agota la vía administrativa, y es la que revisa los recursos que se interponen contra las decisiones administrativas. En lo correspondiente a los recursos contra resoluciones tarifarias se registra un incremento de 144,5% en la cantidad de gestiones, particularmente aquellos relacionados con los sectores de energía y transporte:

Cuadro 1.1

CANTIDAD DE RECURSOS RESUELTOS

Sector	2013	2014	2015
Agua	2	4	4
Energía	36	42	93
Transporte	32	36	100
Sutel	11	4	6
Otros	11	6	23
Total	92	92	225

Fuente: ARESEP.



Control interno en la gestión administrativa

En el plano administrativo-presupuestario, la Junta Directiva aprobó para la ARESEP, entre otras cosas:

- Informe de Evaluación del POI 2014; al primer semestre 2015,
- Lineamientos para la formulación del Plan Operativo Institucional y Proyecto de Presupuesto 2016.
- Plan Anual Operativo Institucional (POI) y Proyecto de Cánones 2016.
- Estados Financieros e Informes de Ejecución Presupuestaria, a diciembre 2014; al primer trimestre 2015, al 30 de junio 2015 y 30 de setiembre de 2015.
- Modificaciones al Plan Operativo Institucional (POI).
- Ajuste en la escala de salarios del Segundo semestre 2015.

Entre las acciones que realizó el órgano colegiado, fue el nombramiento de la Auditora Interna de la ARESEP y SUTEL.

Sobre reglamentos administrativos destaca la aprobación de aquellos que ordenan las sesiones del cuerpo colegiado, uso de fondos públicos y parqueo institucional, según se detalla:

- Reforma el artículo 5, inciso 3) del Reglamento de Sesiones de Junta Directiva, en cumplimiento del acuerdo 04-45-2014, del acta de la sesión 45-2014 del 31 de julio de 2014
- Reglamento de Tesorería de la ARESEP (RETI).
- Reglamento de Caja Chica de la ARESEP.
- Modificación parcial al Reglamento para la Administración y el Uso de los Espacios para Estacionamiento (RAUDE), de los artículos 8, 9, 10, 11, 15, 16 y Transitorios.
- Modificación al artículo 36 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la ARESEP, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios

Asimismo, se aprobó la Metodología de valoración y estimación de procesos judiciales instaurados contra la ARESEP; se adoptó, como base de registro contable para la ARESEP y SUTEL las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público



(NICSP) y se aprobó el Plan de Cuentas Contable, el Manual Funcional de Cuentas Contable y las Políticas Contables para el cumplimiento de los requerimientos de la Contabilidad Nacional.

Por otra parte, están en trámite de consulta las siguientes propuestas:

- Reglamento para el Control de la Propiedad, Planta y Equipo y Activos Intangibles de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado.
- Reglamento para aplicación del teletrabajo en la ARESEP y su Órgano Desconcentrado.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna.

En temas relacionados con la SUTEL, la Junta Directiva aprobó: la ejecución de proyectos incorporados en el Plan Operativo Institucional (POI) del segundo semestre 2014; los Estados Financieros de la Sutel, al 31 de diciembre del 2014, al 31 de marzo de 2015 y al 30 de junio de 2015; el Plan Operativo Institucional 2016 para el canon de regulación de las telecomunicaciones y POI 2016.

C. Ordenamiento y acciones medulares y administrativas

El Regulador General dirige la labor institucional, tanto en las funciones regulatorias como en las administrativas. El Regulador es el superior jerárquico administrativo, y ejecuta y vela por que se cumplan la política, programas, así como los planes de trabajo y demás funciones establecidas en la ley. Es el Regulador quien orienta las acciones que realicen las demás dependencias de la ARESEP y vela por un adecuado ejercicio de la función pública y en atención a las leyes de control interno, así como la atención prioritaria a las disposiciones que emanan de la Contraloría General de la República y de la Auditoría Interna.

En 2015 la ejecución del presupuesto fue de 76,8%, cuando tan solo 5 años atrás había sido 52,3%, lo que es resultado de las disposiciones emitidas del Regulador General para cumplir con la ejecución del presupuesto y los programas y proyectos planteados (ver detalle en el capítulo VI).

En el caso de la labor de seguimiento a las disposiciones de la Contraloría General de la República, se ha realizado mediante una labor conjunta entre el Despacho del Regulador y las jefaturas de la Institución, con el fin de atender procesos judiciales, mejorar la ejecución de proyectos y actividades y mejoras en la propia auditoría interna.



Desde julio de 2014 opera una Comisión de Seguimiento a las Recomendaciones de la Auditoría Interna, la cual vela por implementar, en toda la institución, las medidas correctivas señaladas. El trabajo coordinado y continuo ha permitido un avance sustancial en la atención de recomendaciones emitidas en 2015.

En cuanto a directrices, el Regulador General emitió catorce lineamientos nuevos, tendientes a mejorar prácticas administrativas, fortalecer sistemas de información institucional y establecer transparencia en las gestiones, como el SIR y el sistema de registro de horas Optimus, sistema insumo para contribuir a un procedimiento alternativo de costeo.

En algunos de los lineamientos fue clara la orientación del Regulador de buscar transparencia y probidad en las tareas desarrolladas por los funcionarios de la Institución, destacan las directrices para definir plazos de cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna, para normar las compras de equipos, accesorios y uniformes de uso institucional y la Normativa Anticorrupción, entre otras.

En cuanto al cobro de cánones, que es la fuente de financiamiento de la ARESEP, se alcanzó un 99,31% de recaudación del canon facturado en 2015, superando en 3% a lo recaudado en 2014.

Modelo de gestión en recursos humanos

La Dirección de Recursos Humanos ha venido desarrollando importantes avances para disponer de un modelo nuevo de gestión de capital humano, orientado al servicio al cliente, estructurado por procesos y con una posición estratégica para el desarrollo del personal.

Se inició la ejecución y acompañamiento para mejorar el clima organizacional, en busca de un ambiente de satisfacción laboral. Se realizó un diagnóstico de necesidades detectadas por los funcionarios y en 2016 se verificará la efectividad de dichos planes.

Se estandarizaron los estudios de puestos, así como la elaboración del manual descriptivo de clases. En este año, se introdujo el sistema Optimus, con el cual se registran las horas que labora cada funcionario y cuáles tareas realiza. Esta es una herramienta que captura información útil para la distribución de costos por servicio regulado, así como para los estudios de la estructura organizacional y de cargas de trabajo.

Se hicieron las gestiones para que se cierren brechas en formación y capacitación de los funcionarios y la adopción de una nueva metodología para identificar necesidades de capacitación y conocimientos en competencias de comportamiento.



Sistemas de información

En relación con los sistemas de información, durante 2015 se trabajó en los siguientes proyectos:

Proyecto SIR: es parte de los proyectos del Plan Táctico de Tecnologías de Información (PTAC), y consiste en el desarrollo interno de un sistema informático institucional para almacenar, administrar y centralizar la información regulatoria requerida por la institución para llevar a cabo sus principales funciones.

Desarrollar un sistema integral que permita capturar y procesar información regulatoria de los diferentes servicios existentes en el país. Entre la información que se manejará en el SIR están los datos de los operadores, tanto información general de cada operador como los datos operativos de acuerdo a los servicios que brindan al público. Por otro lado, se tienen los procedimientos de importación de información financiera, de mercado, de calidad y de inversiones, que los operadores deberán enviar periódicamente. Esta información podrá ser analizada para convertirse en reportes, cuadros de mando (dashboards) y estadísticas que permitirán el análisis histórico de datos.

Posteriormente se prevé que el SIR pueda interactuar con otros sistemas institucionales, entre ellos el sistema de Gestión Documental que actualmente está iniciando su desarrollo; y en un futuro cercano, con las herramientas que el Proyecto de Interoperabilidad facilite para conectarse con diferentes instituciones de ámbito nacional, lo cual facilitará la regulación de los diferentes operadores. Entre las instituciones para este propósito se contemplan: la CCSS, el Registro Nacional, RTV, el CTP, entre otros. Igualmente, este sistema integrará en una etapa posterior, los desarrollos de información regulatoria de las Intendencias, el sistema INTRAN de la Intendencia de Transportes y el sistema INFO-IE de la Intendencia de Energía; y el iSAU y PROMPTU de la Dirección General de Atención al Usuario.

Sistema de información administrativo financiero: el objetivo de este proyecto es implementar una solución integrada de gestión financiera que permita consolidar y automatizar parte de los procesos administrativos. El proyecto se encuentra en la etapa de planeación y contratación, lo cual se espera finalizar en setiembre de 2016.

Sistema de gestión documental: El Sistema de Gestión Documental está definido en el PTAC como un sistema integrado y automatizado de gestión documental que permite capturar, registrar, procesar, controlar y transferir datos e información institucional. El objetivo de este sistema es realizar la correcta implementación de un Sistema de Gestión Documental (paquete previamente elaborado), que cumpla a satisfacción

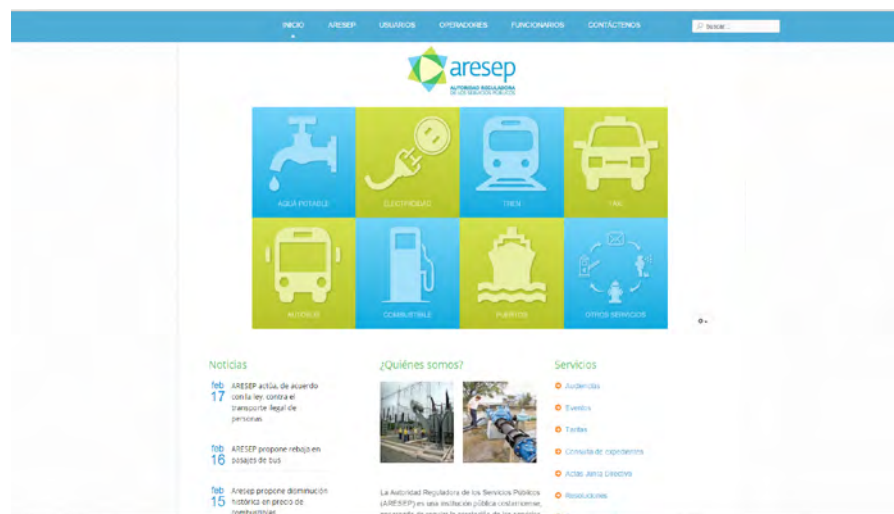


con los requerimientos técnicos, funcionales y administrativos establecidos en el cartel de la contratación.

Este sistema interactuará con los Sistemas de Información Regulatoria (SIR) e Información Administrativo Financiero.

Sistema de registro de horas por procesos y proyectos: Se denomina Optimus y fue creado con el objetivo de proporcionar un insumo que facilite la estimación de los costos de las actividades reguladas por parte de la ARESEP. Los funcionarios pueden realizar sus registros, como labores administrativas, proyectos y procesos. Este registro es obligatorio para todos los funcionarios a partir del 1° de junio de 2015, donde deben registrar lo que hacen diariamente, durante la jornada laboral. El sistema Optimus generará la información para estimar los costos por actividad regulada considerando cada proceso y proyecto que se realice, y genera información para estudios de estructura organizacional y cargas de trabajo.

Sitio Web: En 2015, se rediseñó completamente el sitio Web de ARESEP con el fin de facilitar la búsqueda de la información por servicio público, y se adaptó a cualquier tipo de terminal: celulares, computadoras o tabletas. Además se emitieron lineamientos para el uso del sitio Web y su actualización permanente.



Resoluciones judiciales

Potestad sancionatoria: En 2015 se produjeron varias decisiones de los tribunales que validan la potestad sancionatoria de la Autoridad Reguladora sobre los prestadores.

Mediante la Resolución N° 2015-001781 del 6 febrero de 2015, la Sala Constitucional resolvió una acción de inconstitucionalidad contra el artículo 41 de la ARESEP, el cual establece que la ARESEP puede quitar la concesión o permiso. La Sala concluyó que dicho artículo no lesiona los principios de tipicidad y seguridad jurídica, ni se violan principios de proporcionalidad y razonabilidad de la sanción impuesta.

Así también, se resolvió un proceso contencioso administrativo contra ARESEP por la aplicación de una sanción económica que se había impuesto, el cual fue declarado sin lugar (Resolución N° 00498-S1-2015 del 7 de mayo de 2015).

Esta potestad se aplicó también ante varias diligencias judiciales contra de la eliminación de la concesión o permiso.

ARESEP ganó varios procesos por la sanción impuesta al detectar daños ocasionados en bienes de los usuarios. El Tribunal Contencioso Administrativo declaró sin lugar la demanda planteada contra ARESEP (Resolución N° 100-2015-VII del 21 de setiembre del 2015, Resolución N° 184-2015-VII del 29 de octubre del 2015 y Resolución N° 116-2015-VIII del 10 de diciembre de 2015).

Competencia para normativa: En la resolución N° 190-2015-VI del 9 de noviembre de 2015, el Tribunal Contencioso Administrativo declaró sin lugar en todos sus extremos la demanda, por considerar que ARESEP actuó apegada a derecho y a sus competencias.

Información en propuestas metodológicas: La Sala Constitucional declaró tres recursos de amparo sin lugar, al considerar que la Autoridad Reguladora no violentó el derecho de participación de ningún usuario, y que en la propuesta de metodología ordinaria para el servicio de autobús la no presencia de la hoja de cálculo es un tema que no compete determinar ante ese Tribunal.

La Sala estimó que: “no aprecia situación ilegítima alguna que lesione los derechos fundamentales del recurrente, particularmente los principios de información, publicidad y participación ciudadana”. Voto 2015-010568.

Audiencias públicas: La Sala Constitucional (Resolución N° 2015-4024 del 20 de marzo de 2015) resolvió un recurso a favor de ARESEP, y validó el actuar de la Institución para convocar audiencias en los lugares de mayor concentración de ciudadanos. Estos lugares se definen con criterios objetivos y que los abonados tienen diversos medios para manifestarse y no solo en la audiencia pública.



Por otro lado, el Tribunal Contencioso Administrativo rechazó la medida cautelar mediante la cual se buscaba suspender la audiencia pública para presentar una propuesta de rebaja de la tarifa. La programación de la audiencia estuvo suspendida por casi un año.

La Sala IV también consideró que el cambio que estableció el Regulador General para que los técnicos de ARESEP no participen en las audiencias, tampoco afecta el derecho de participación de los ciudadanos (Resolución N° 2015-009420 del 26 de junio de 2015).

Nombramiento de miembro de Junta Directiva: El Tribunal Contencioso Administrativo, rechazó la demanda planteada por algunos ex diputados que, cuestionaron el nombramiento de Edgar Gutiérrez como miembro de la Junta Directiva de ARESEP, por considerar que no cumplía con el requisito de experiencia en el campo de la regulación de los servicios públicos (Resolución N° 052-2015-VII del 26 de mayo de 2015). El Tribunal estimó que Gutiérrez sí cumple con el requisito de experiencia para el cargo y avala la posición de ARESEP, por cuanto “servicio público” es aquella actividad desplegada por la administración pública para el mejor y más adecuado cumplimiento de sus fines legales y constitucionales.

Derechos laborales: Por medio de la Resolución N° 0180-2015-VI del 19 de octubre de 2015 el Tribunal Contencioso Administrativo declaró sin lugar la demanda de una funcionaria contra el traslado de dependencia. El acto fue debidamente justificado y no se le violentó ningún derecho laboral, ni se provocó ninguna disminución en sus funciones.

Procesos judiciales: La ARESEP continúa enfrentando procesos judiciales por la aplicación de las llamadas “herramientas complementarias” que fueron sistemas de cálculo que se aplicaron a las tarifas de autobús entre 2009 y 2012. Sin embargo, los Tribunales consideraron que estos instrumentos debieron ser sometidos al proceso de audiencia pública, previo a su aplicación. Fue entonces, cuando la ARESEP propuso una nueva metodología ordinaria en el servicio de autobús, la cual fue aprobada a inicios de 2016.



Capítulo II:

Regulación de Servicios Públicos





La ARESEP regula los sectores de Agua, Energía y Transporte Público. Esta labor se realiza a través de las Intendencias.

Las Intendencias realizan diversas funciones como: fijaciones tarifarias, fiscalización para que los servicios se presten con la cantidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad necesaria; evaluar el cumplimiento de los reglamentos técnicos, normativa y otras disposiciones que rijan para la adecuada prestación de los servicios públicos, así como fiscalizar a los operadores contable, financiera y técnicamente, entre otros.

A continuación se presentan datos de cada uno de los sectores y acciones de regulación económica y de calidad ejecutadas por las Intendencias en cada uno de ellos, durante 2015.

A. Sector Agua

Se regulan los servicios de agua potable, saneamiento, hidrantes, riego y avenamiento y piscicultura. Los operadores que prestan el servicio son: AyA, ESPH, SENARA y acueductos comunales (ASADAS) que deben actuar por delegación del AyA.

Acueductos

El AyA cuenta con 671.528 abonados totales para el servicio de Acueducto, como promedio del año 2015, y 242.226 en el servicio de Alcantarillado. Mientras que la ESPH tiene 67.466 abonados de Acueducto y 21.720 de Alcantarillado.

Por otro lado, se estima que las ASADAS atienden alrededor de 29% de los abonados, básicamente con el servicio de acueducto, y las Municipalidades el 14% restante.

El 91% de los abonados (la Categoría Domiciliar) consumen el 79% del agua que ofrecen el AyA y la ESPH. Pero las empresas (Categoría Empresarial), que representan el 7,5% de los abonados, consumen el 16% del agua que ofrecen estos operadores.

El 99% de la población es atendida con un 93% de agua potable. Sin embargo, el porcentaje de agua potable varía según sea el operador, como se muestra a continuación:

- AyA 99%
- Asadas 82,4%
- Municipalidades 95,1%
- ESPH, S.A. 99,1%



De lo anterior se deduce, que el control de calidad del agua para consumo humano debe enfocarse en primer lugar en las ASADAS, y por ende se justifica y demanda cualquier plan de control aleatorio del servicio desde un punto de vista bacteriológico, fisicoquímico e inclusive de metales pesados por parte de ARESEP.

Cuadro 2.1

ABONADOS, CONSUMO MEDIDO Y MEDIO POR ABONADO, POR CATEGORIA TARIFARIA, SEGÚN OPERADOR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (2015)

Categoría Tarifaria	AyA			ESPH S.A		
	Abonados*	Consumo medido	Consumo x abonado	Abonados*	Consumo medido	Consumo x abonado
Acueducto						
Domiciliar	614.623	120.618.718	16,52	61.287	14.067.419	19,13
Empresarial	49.455	21.584.966	36,47	5.598	3.185.412	47,42
Preferencial	5.484	6.118.914	93,99	399	426.108	88,94
Gobierno	1.966	3.927.432	166,79	182	197.106	90,50
Total	671.528	152.250.030	19,07	67.466	17.876.045	22,08
Alcantarillado						
Domiciliar	213.433	39.112.499	15,33	18.266	3.791.407	17,56
Empresarial	26.066	9.780.294	31,31	3.193	1.582.212	41,42
Preferencial	1.794	3.211.291	150,16	151	143.581	79,06
Gobierno	933	2.061.870	184,49	109	108.306	83,12
Total	242.226	54.165.954	18,70	21.720	5.625.506	21,87

* Promedio mensual de abonados, incluye los abonados de servicio fijo y medido.

Fuente: ARESEP.



Cuadro 2.2

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ABONADOS Y EL CONSUMO MEDIDO, POR CATEGORÍA TARIFARIA, SEGÚN OPERADOR PARA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (2015)

Categoría Tarifaria	AyA		ESPH S.A	
	% Abonados *	% Consumo medido	% Abonados	% Consumo medido
Acueducto				
Domiciliar	91,5	79,2	90,8	78,7
Empresarial	7,4	14,2	8,3	17,8
Preferencial	0,8	4,0	0,6	2,4
Gobierno	0,3	2,6	0,3	1,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Alcantarillado				
Domiciliar	88,1	72,2	84,1	67,4
Empresarial	10,8	18,1	14,7	28,1
Preferencial	0,7	5,9	0,7	2,6
Gobierno	0,4	3,8	0,5	1,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

* Promedio mensual de abonados, incluye los abonados de servicio fijo y medido

Fuente: ARESEP.



Acueductos Comunes – ASADAS

Las ASADAS son los Acueductos Comunes que están distribuidos por todo el país y brindan el servicio de acueducto al 29% de la población.

El 52% de los Acueductos comunes tienen menos de 150 servicios o abonados. Aquellas ASADAS que tienen menos de 450 abonados, representan el 81%. El 16% son asociaciones con menos de 50 abonados y tan solo el 7% tienen más de 1.000 abonados.

El Total de ASADAS a diciembre 2015, son 1.424 aproximadamente. De estas, se conoce que 1.203 ASADAS, o sea el 84%, usan hidrómetro o una combinación de hidrómetro y servicio fijo.

El 25% de las ASADAS trabajan solamente con servicios fijos. Únicamente el 63% de los Acueductos Comunes, cuentan con convenio de delegación del AyA, aunque un 7% está en trámite.

Alcantarillado Sanitario

El 70% de la población nacional estaba conectada a un tanque séptico común y el 27% utilizaba alcantarilla o cloaca, según la Encuesta Nacional de Hogares. Solo un 1,39% de las viviendas tienen tanque séptico con tratamiento, a través de una fosa biológica. Existían 18.949 viviendas, cuyo sistema de excretas era un hueco de pozo negro o letrina.

Cuadro 2.3

DISTRIBUCIÓN DE VIVIENDAS POR SISTEMA DE EXCRETAS. 2014

Sistema de Excretas	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
No tiene	5.450	0,39	0,39
Conectado a alcantarilla o cloaca	380.868	27,22	27,61
Conectado a tanque séptico común	973.655	69,58	97,19
Conectado a tanque séptico con tratamiento (fosa biológica)	19.483	1,39	98,58
De hueco, de pozo negro o letrina	18.949	1,35	99,94
Otro sistema	866	0,06	100
Total	1.399.271	100	100

Fuente: ARESEP.



Suministro de agua para riego

El Distrito de Riego Arenal Tempisque trabajó en el primer semestre de 2015 con un total de 27.523 hectáreas, de las cuales el 86% correspondieron a riego por gravedad, 11% por bombeo y 3% en la actividad piscícola. La composición en el segundo semestre fue similar, sin embargo las proporciones de Riego por Gravedad y por Bombeo fueron menores debido especialmente a las lluvias. Ver cuadro ubicado seguidamente.

El 94% de los usuarios de riego pertenecen al sistema de gravedad, un 5% utiliza bombeo y el 1% de los usuarios corresponden a piscicultura. No obstante, estos últimos producen el 9% de los ingresos del DRAT. En el primer semestre de 2015, el 76% de los ingresos provinieron de la modalidad por gravedad y el 15% a bombeo. En el segundo semestre del año los ingresos por bombeo disminuyeron al 7%. El verano obliga a un mayor riego por bombeo.

Resulta interesante observar que con el cambio climático, la actividad de riego del segundo semestre se está volviendo en cierta forma, similar a la del primer semestre. En este sentido, el riego será cada vez más intensivo e importante.

Cuadro 2.4

SENARA: RIEGO Y PISCICULTURA 2015 COMPARACIÓN DE LAS VARIABLES DE MERCADO DE LOS SERVICIOS DE RIEGO SEGÚN GRAVEDAD Y BOMBEO, Y PISCICULTURA

Riego	I semestre 2015			II semestre 2015		
	Usuarios	Hectáreas	Ingreso	Usuarios	Hectáreas	Ingreso
Agricultura						
Gravedad	946	23.741	722.622.177	951	23.999	730.837.603
Bombeo	53	3.081	137.672.281	54	3.029	65.573.482
Piscicultura	12	700	86.997.147	12	700	78.688.328
Total	1.011	27.522	947.291.605	1.017	27.728	875.099.413
Agricultura						
Gravedad %	94	86	76	94	87	84
Bombeo %	5	11	15	5	11	7
Piscicultura %	1	3	9	1	3	9
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: ARESEP.

Regulación económica

Tarifas medias por metro cúbico y su comportamiento periodo 2008-2015

El precio medio, determinado a través del cociente entre los ingresos del operador y los metros cúbicos consumidos por los abonados, viene a mostrar el costo del servicio por metro cúbico, independientemente de los subsidios que puedan existir dentro y entre categorías tarifarias.

En el gráfico siguiente se puede observar una comparación de la evolución del precio medio del servicio de acueducto, en el período 2008-2015, entre el AyA y la ESPH, y posteriormente se puede observar el gráfico que muestra la situación para Alcantarillado.

A finales de 2012, la brecha entre el precio medio del metro cúbico de agua del AyA y la ESPH se incrementa, hasta que a mediados de 2015 disminuyen las tarifas para el primero. Se esperaba que esa empresa realizara una serie de inversiones programadas; sin embargo no logró mejorar su capacidad de ejecución en materia de proyectos de inversión.

A través de todo el período 2008-2015 las tarifas del AyA han sido mayores que las de la ESPH, pareciendo no fructificar las economías de escala en esta empresa. No obstante, algunas explicaciones de este comportamiento podrían ser:

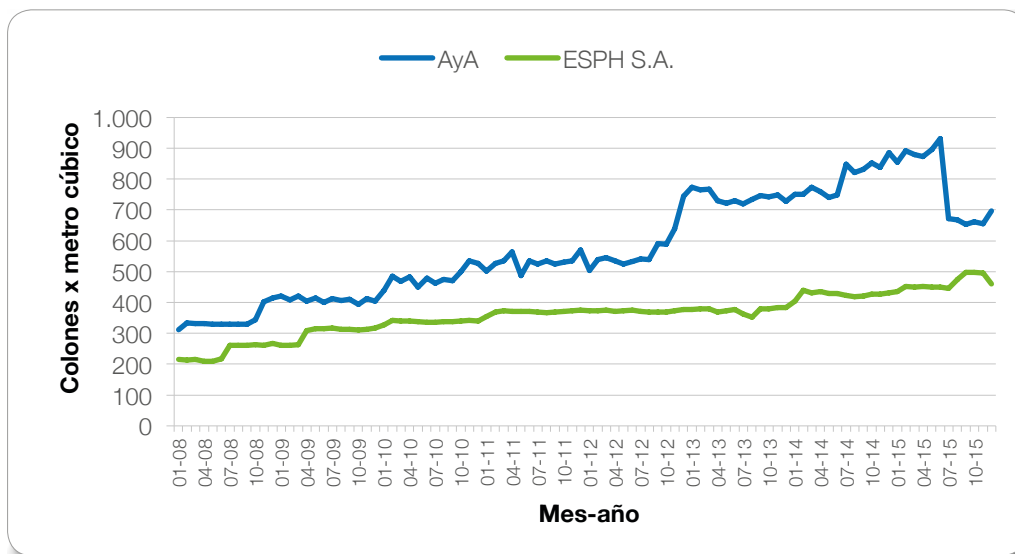
1. AyA le corresponde la Administración de las ASADAS. En este sentido con frecuencia tiene que asumir estos sistemas e incurrir en costos adicionales. Por la diversidad de zonas que cubre, le ha correspondido servir y asumir sin recibir pago, el costo de una serie de precarios. Posiblemente la población que sirve la ESPH, incluya una proporción menor de precarios y de poblaciones pobres y de extrema pobreza.
2. Para el periodo 2008-2015 se consideraron en las fijaciones tarifarias una serie de proyectos de inversión, que haría el AyA, pero no lo logró por lo que fue necesario reducirle las tarifas.
3. Por otra parte, la ARESEP ha gestionado e incluido algunos indicadores dirigidos a mejorar la eficiencia de su labor.
4. En el caso de Alcantarillado la situación ha sido diferente y se podría decir que las tarifas medias por metro cúbico se han mantenido estables.



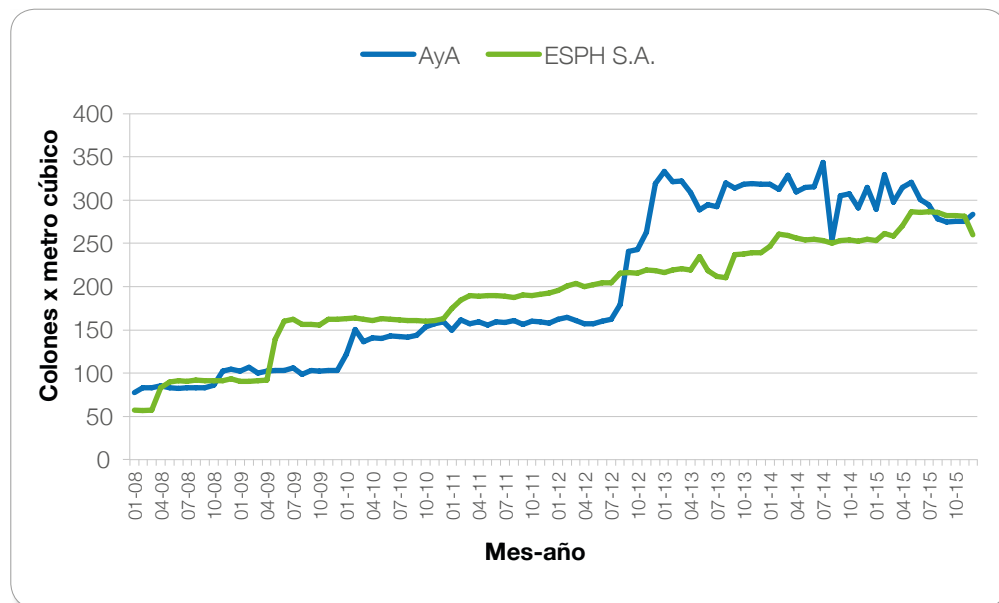
Gráfico 2.1

PRECIO MEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR EMPRESA

PRECIO MEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO 2008-2015



PRECIO MEDIO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO 2008-2015



Fuente: ARESEP.

Metodologías tarifarias

Se procedió con la aplicación de oficio del Modelo Regulatorio para las Tarifas de Suministro de Agua en el Distrito de Riego Arenal Tempisque (DRAT) operado por SENARA. Este modelo modificó el cálculo por hectárea y lo pasó a un cobro por volumen m³, esto con el fin de que se haga un mejor uso del recurso y eliminen paulatinamente los subsidios entre agricultores. Además, es el primer modelo que se aprueba bajo el esquema de flujos de efectivo, diseñado con el fin de atender en forma más adecuada los servicios prestados en el sector de aguas, en donde los prestadores dominantes son entidades públicas que operan bajo condiciones monopolísticas.

Se sometió al proceso de audiencia pública el Modelo Regulatorio para fijar las tarifas del sector de acueducto, alcantarillo, hidrantes y la protección del recurso hídrico y los servicios colaterales. Se llevó a cabo el análisis de las posiciones, y está pendiente en la instancia de la Junta Directiva. Este modelo también sigue el esquema de flujos de efectivo e incorpora además la tarifa de protección del recurso hídrico, con carácter generalizado y obligatorio.

Indicadores de gestión y evaluación

Se trabajó en conjunto con el Centro de la Regulación y la Universidad Nacional en el establecimiento de un conjunto de indicadores de productividad y eficiencia y su sistema de evaluación para mejorar la fiscalización de los operadores. Esto se va a integrar con el sistema de evaluación de la calidad.

Se concluye del informe realizado al AyA que ninguna región presenta un desempeño destacable en todos los indicadores. Lo más preocupante es que el desempeño general parece estarse deteriorando para ambas empresas y las distintas regiones, según se desprende del análisis de los índices y los resultados de los indicadores parciales. Es conveniente que se practique un esquema más cercano de vinculación con las empresas, para apoyarlas en el análisis más profundo de las causas del desempeño, y que les pueda orientar en la búsqueda de estrategias para mejorar los indicadores como continuidad del servicio, control de calidad, atención al usuario, entre otros.



Ajustes tarifarios realizados: Ahorro para los consumidores

Producto de los ajustes tarifarios durante 2015 en los servicios regulados por la IA, el consumidor se ahorró la suma de ¢17.178 millones aproximadamente, donde el canon del sector representa solo un 14% de esos ahorros. Esto sin cuantificar los beneficios generados en la salud pública al garantizar una buena prestación del servicio por parte de los operadores.

Ajustes en tarifas

En 2015 se tramitaron 11 estudios tarifarios, de los cuales tres fueron aprobados (servicios de ESPH y Senara), y se rechazó el estudio planteado para las Asadas y el del AyA se resolverá en 2016.

Estudios al AyA

En 2015 se aplicó una disminución del 26% en el servicio de acueducto y de un 13% en alcantarillado, tarifa que se fijó desde 2012. La disminución se aplicó en los servicios de acueducto y alcantarillado, como se indica a continuación, con algunos ejemplos de las nuevas tarifas:

Cuadro 2.5

GASTO POR CONSUMO PROMEDIO DE LOS HOGARES Y EMPRESAS EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (EN COLONES)

Gasto en tarifas Acueducto				Variación	
Categoría	Consumo promedio m ³	Gasto Anterior	Gasto Actual	Absoluto	%
Domiciliar	18	8.319	6.156	(2.163)	-26
Empresarial	51	91.824	67.950	(23.874)	-26

Gasto en tarifas Alcantarillado				Variación	
Categoría	Consumo promedio m ³	Gasto Anterior	Gasto Actual	Absoluta	%
Domiciliar	18	2.772	2.415	(357)	-13
Empresarial	51	30.459	26.487	(3.972)	-13

Fuente: ARESEP.

Resultados del seguimiento a AyA

El análisis que se ha efectuado al AyA es de acuerdo con la ejecución de caja con fondos corrientes. El saldo a diciembre de 2014 asciende a ¢48.018 millones y se incrementa a ¢60.689 millones a diciembre 2015; la reserva de caja a esa fecha es de ¢44.569 millones, de las cuales ¢25.948 millones son fondos para inversión. Como parte de las aprobaciones tarifarias efectuadas desde 2012, en julio 2015 se registró una rebaja en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Además, de acuerdo con el análisis de gestión elaborado por el operador, obtuvo para 2013 y 2014 réditos de desarrollo de 8% y 7,73% respectivamente, que está acorde con el porcentaje meta establecido en el último estudio tarifario (2012), que corresponde a un 7,29%,

El AyA presenta un monto de inversiones con recursos tarifarios de ¢18.407.160.982. La distribución por actividad se desglosa a continuación:

Cuadro 2.6

INVERSIONES PRELIMINARES A DICIEMBRE 2015 (MONTO EN MILES DE COLONES)

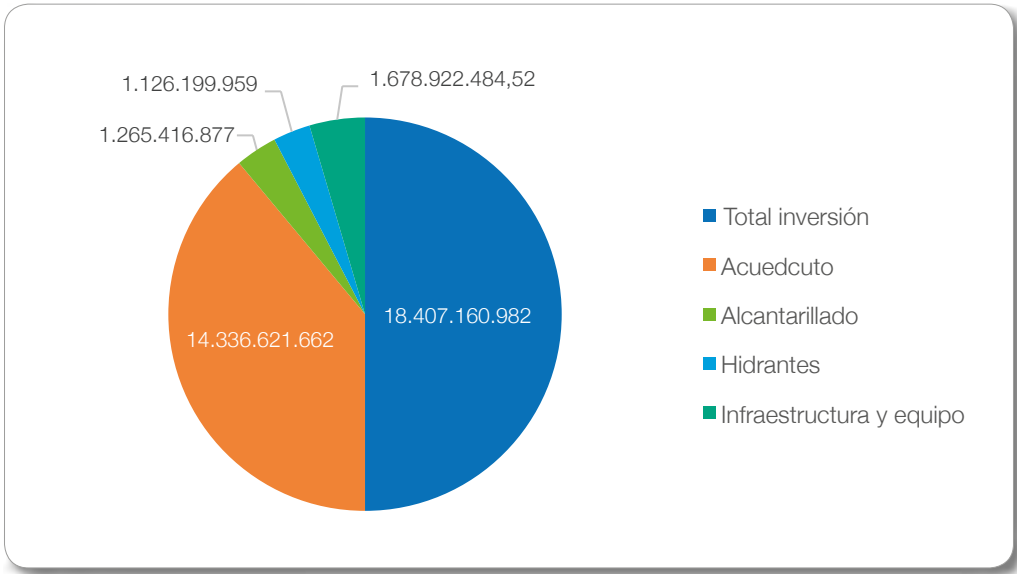
Actividad	Suma de Importe
Acueducto Captación	257.454,00
Acueducto Conducción	295.571,00
Acueducto Estación de Bombeo	3.303.206,00
Acueducto Línea Distribución	7.365.747,00
Acueducto Planta Potabilizadora	3.014.192,00
Acueducto Sistema de Hidrantes	1.126.200,00
Alcantarillado Est. Sistemas Bombeo	2.250,00
Alcantarillado Estación de Bombeo	60.478,00
Alcantarillado Planta Tratamiento	185.537,00
Alcantarillado Tubería Recolección	1.017.152,00
Acueducto Estación de Bombeo	100.451,00
Edificios y Estructuras	1.175.510,00
Equipo de Computo	462.598,00
Planta de Tratamiento	40.815,00
Total general	18.407.161,00

Fuente: ARESEP.

El resumen de las inversiones del AyA se visualiza en el siguiente gráfico

Gráfico 2.2

AYA RESUMEN INVERSIONES PRELIMINARES



Fuente: ARESEP.

ESPH – Acueducto y alcantarillado

La empresa solicitó un aumento de 36% a partir de agosto de 2015; 19,95% para el año 2016 y una rebaja de 11,93% para el 2017. La Intendencia otorgó un incremento 6,33% y 6,80% para el período 2016-2019. A continuación se detallan los incrementos solicitados y otorgados en 2015 (en porcentajes):

Cuadro 2.7

	Solicitado por ESPH		Aprobado por ARESEP	
	Servicio medido	Servicio fijo	Servicio medido	Servicio fijo
2015	36,42	36,42	6,33	8,23

Fuente: ARESEP.

El cargo fijo que tenía un valor de ¢ 600 por mes para cualquier usuario de la red de ESPH, pasó a ¢1.200,00.

Cuadro 2.8

GASTO POR CONSUMO PROMEDIO DE LOS HOGARES Y LAS EMPRESAS

	Promedio	Gasto según tarifa ¢			Incremento % según empresa	
	m³	Anterior	ESPH	ARESEP	ESPH	ARESEP
Domiciliaria	18	5.199	6.876	6.097	32,3	17,3
Empresarial	51	41.826	56.850	50.875	35,9	21,6

Fuente: ARESEP.

El porcentaje aprobado de la tarifa de alcantarillado es de un 12,2% promedio, diferido a lo largo de un quinquenio (desde abril 2015 a abril 2019); mientras que la ESPH solicitó un porcentaje único de 59% para el 2015.

Cuadro 2.9

EJEMPLO DE FACTURA EN EL PRIMER AÑO DE APLICACIÓN TARIFARIA 2015

Categoría tarifaria	Consumo promedio m³	Factura		Incremento	
		Anterior	Actual	Absoluto	Porcentaje
Domiciliar	18,89	3.174	3.481	307	9,7
Empresarial	52,82	20.213	22.607	2.394	11,8

Fuente: ARESEP.

Hidrantes

En este servicio, la ESPH solicitó un incremento del 40% para el año 2015, una rebaja de 10,71% para el 2016, 0% para el 2017, aumentos de 4% y 3,85% para los años 2018 y 2019, para el servicio medido. Además propuso incrementos para el servicio fijo de 12,6% para el año 2015, 11,41% para el 2016, 2,62% para el 2017, 1,66% para el 2018 y 3,33% para el 2019. Luego del análisis efectuado, los incrementos aprobados fueron los siguientes:



Cuadro 2.10

	Fijación tarifaria, datos en colones y porcentajes				
	Tarifa ₡	Propuesta ₡	Aprobación ₡	Incremento %	Incremento %
	Anterior	ESPH	ARESEP	ESPH	ARESEP
Tarifa servicio medio por m ³	20	28	25,81	40	29
Tarifa servicio fijo	467	526.00	617,83	13	32

	Gastos en factura: colones y porcentajes				
	Tarifa ₡	Propuesta ₡	Aprobación ₡	Incremento %	Incremento %
	Anterior	ESPH	ARESEP	ESPH	ARESEP
Gastos consumo medio 18 m ³	360	504	464,58	40	29

Fuente: ARESEP.

Seguimiento a ESPH – Acueducto y alcantarillado:

El seguimiento económico de ESPH que se realizó en 2015 corresponde a datos de 2014. Esta empresa presenta un beneficio de operación inferior al proyectado en un 13%, pero positivo; la rentabilidad obtenida fue de un 5,65% contra un 7,58% estimado; esto se debe a que los ingresos disminuyeron en un 0,45% y los gastos aumentaron 2%; lo que demuestra que la situación financiera a diciembre de 2014 es aceptable; y se le otorgó un incremento tarifario a partir de agosto de 2015 del 6,23% en promedio, para mantener el equilibrio financiero de la empresa, según determina la ley de la ARESEP.

Con respecto al alcantarillado se analizó en el año 2014, que la situación financiera fue positiva, dado que el Beneficio de Operación fue mayor al proyectado. La rentabilidad obtenida también tuvo un incremento importante de 8,21% a 16,11%; lo cual se debe a que los ingresos se incrementaron en un 20%, que se debe principalmente a que los otros Ingresos presentan un aumento de más de 2.000%, ya que se incluyen las transferencias del gobierno que financian parte del proyecto de Saneamiento Ambiental, lo cual afecta los resultados financieros, además los gastos disminuyeron en un 6%. A partir de abril de 2015, se le otorgó un incremento tarifario del 12,2% para un período de 5 años para mantener esa situación de equilibrio financiero según lo determina la ley de la ARESEP.



Con base en los flujos de efectivo reportados por ESPH a diciembre de 2015, se determinó que el saldo total obtenido suma ₡1.135,5 millones, que corresponde a los servicios de acueducto, alcantarillado, tarifa hídrica e hidrantes.

La empresa ESPH registró las siguientes inversiones en los servicios que presta y su respectivo porcentaje de relación al 2014.

Cuadro 2.11

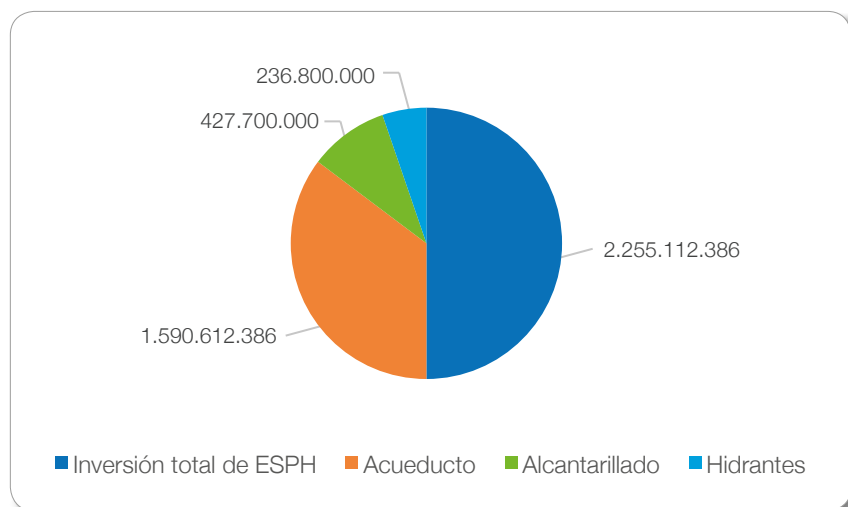
Actividad	Inversión	Porcentaje de disminución-rebaja
Acueducto	1.590.612.386,00	59,37 rebaja
Alcantarillado	427.700.000,00	17 disminución
Hidrantes	236.800.000,00	25 rebaja

Fuente: ARESEP.

El resumen de inversión de la ESPH se muestra en la Gráfico siguiente:

Gráfico 2.3

INVERSIÓN DE ESPH 2015



Fuente: ARESEP.

Riego y avenamiento

En setiembre de 2015 se aplicó un estudio de oficio para el servicio de riego. Se aprobó el cambio de cobro de tarifas por hectáreas a una tarifa unitaria de ¢2,41 por metro cúbico, la cual se cobrará en su totalidad hasta el 2020, dado que se hace un rebalanceo en los precios de cada cultivo, con el fin de eliminar los subsidios cruzados, de forma paulatina.

Para el 2016, se presenta el ajuste en las tarifas y al aplicarlas en la factura de diferentes usuarios, con un consumo estimado, se dan los siguientes ajustes tarifarios para el primer año:

Cuadro 2.12

SENARA – DRAT. TARIFAS POR METRO CÚBICO EN COLONES

Actividad	Actual	2016	Variación	
			Absoluta	Porcentual
Arroz	1,73	1,82	0,09	5,21
Caña de Azúcar	3,26	3,00	-0,26	-7,90
Pastos	4,23	3,75	-0,48	-11,30
Papaya	3,60	3,27	-0,34	-9,32
Sandía	6,99	5,89	-1,11	-15,81
Cebolla	5,42	4,67	-0,75	-13,81
Cítricos	4,94	4,30	-0,64	-12,94
Algodón	3,72	3,36	-0,36	-9,76
Maíz	4,53	3,98	-0,55	-12,05
Piña	5,13	4,45	-0,68	-13,31
Piscicultura	N.D.*	2,33		

Fuente: ARESEP.

Efectos del seguimiento tarifario en SENARA

Las razones financieras obtenidas para el año 2014 son aceptables en su mayor parte; no obstante, las medidas de rentabilidad fueron desfavorables, dado los déficits registrados. Además el nivel de endeudamiento es bastante bajo, dado que SENARA no cuenta con financiamiento a largo plazo.

El análisis del Valor Económico Agregado (EVA) arrojó valores negativos para el año 2014, lo que demuestra que la entidad ha disminuido valor, situación que refleja que los recursos empleados no producen la rentabilidad superior al costo.

SENARA presentó resultados desfavorables en relación con las proyecciones efectuadas para el año 2014. El rédito obtenido fue negativo; no obstante, se registra una variación acumulada de capital de trabajo de 184,56 millones de colones positivo, que deben ser invertido en proyectos para el mejoramiento del servicio.

El porcentaje de ejecución que alcanzó SENARA fue de un 57,7% para el año 2015. Se refleja la dificultad que tiene ese operador para cumplir con la planificación de inversiones proyectada y con ello la necesidad de que todo remanente CRI (Cuota de Recuperación de Inversiones) se reserve, con el fin de que no se destine para otros fines más que los otorgados

En setiembre de 2015 utilizando la nueva metodología de necesidades de recursos de efectivo y cobro por metro cúbico, se efectuó un estudio de oficio en que se actualizaron las tarifas para el DRAT que estaban fijadas por hectáreas lo que contribuirá a mejorar la gestión del Distrito.

Cuadro 2.13

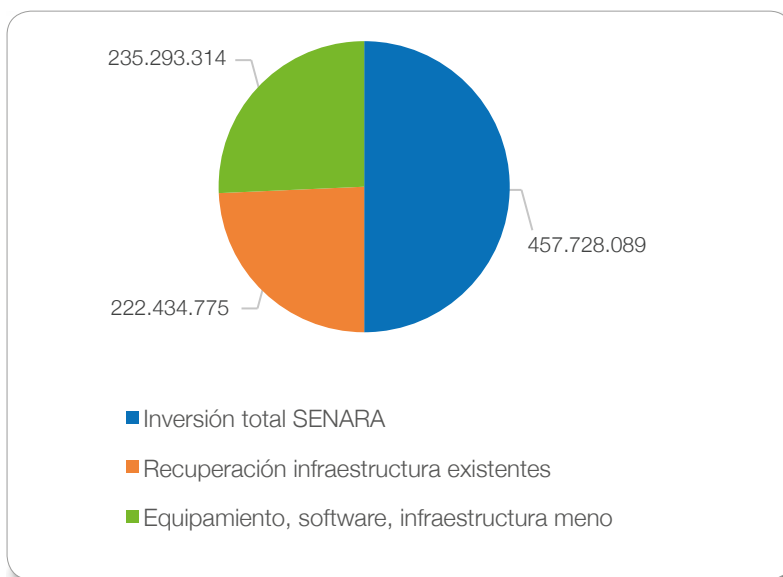
Facturación anual en colones y porcentajes			Variación	
Cultivo	Gasto Anterior ¢	Gasto 2016 Esperado ¢	Absoluta ¢	Porcentual %
Arroz	3.861.900,00	4.063.142,00	201.242	5,21
Piscicultura	16.862.182,00	16.126.749,00	-735.433	-4,36
Caña de Azúcar	3.861.900,00	3.556.664,00	-305.236	-7,90

Fuente: ARESEP.

Con los recursos otorgados mediante tarifas, Senara realizó inversiones por ¢457.728.089 donde ¢235.293.314 se utilizaron para equipamiento, adquisición de software, e infraestructura menor y ¢222.434.775 fueron para recuperar infraestructura existente. A continuación se presenta un resumen de las inversiones del SENARA:

Gráfico 2.4

RESUMEN DE LA INVERSIÓN SENARA EN 2015, EN COLONES



Fuente: ARESEP.

Regulación de la calidad

En marzo 2015, entró a regir el Reglamento de Prestación de Servicios de Acueducto, Alcantarillados e Hidrantes con lo cual se regula la calidad que prestan los operadores en estos servicios (AyA y ESPH). Este instrumento requiere de algunas modificaciones y se espera realizar la audiencia pública en 2016.

Se desarrolló un Manual de Fiscalización para verificar el uso de los recursos recibidos por los operadores y la calidad de la gestión realizada.

Se actualizó el Sistema de Información Geográfico (SIG) para ubicar nuevas fuentes, sistemas de acueducto, redes, entre otros, verificados en el 2015. Este mapa, sobre la calidad del líquido, será disponible para los usuarios a través de una aplicación celular.

Se presentan zonas geográficas con los acueductos que tienen algún tipo de contaminación, debido a la inadecuada aplicación de cloro, zonas con acueductos con agua potable no contaminada, o presencia de metales.

Otra de las acciones fue la verificación del funcionamiento del parque de medidores y seguimiento al comportamiento de la calidad del servicio, mediante 8 indicadores que deben cumplir las empresas.

Se está elaborando un modelo para el monitoreo de disponibilidad y calidad del agua, que permita estimar escenarios y dar seguimiento al impacto de los proyectos de protección del recurso hídrico.

Inspecciones de acueductos

Se realizaron visitas a ciertas comunidades de la zona Sur, como Golfito y Osa, con el fin de verificar la prestación del servicio por parte de las ASADAS.

Además, se realizaron estudios en ocho sectores de Escazú y Santa Ana a los sistemas de acueducto del AyA, los cuales tienen tarifas diferenciadas por la baja calidad del servicio. Además, se aplicó una encuesta para obtener información de 26 ASADAS para realizar estudio tarifario de oficio en 2016.

También se realizaron 11 reuniones de capacitación e informativas a representantes de 108 ASADAS, donde asistieron 184 personas. Ahí se abordaron temas tarifarios, calidad del servicio y aplicación de normativa en la gestión de los servicios de acueducto e hidrantes. Las principales conclusiones de las inspecciones realizadas a 39 ASADAS son:



- Las visitas impactan en 35 992 abonados y 143 964 habitantes,
- El 80% de los sistemas tiene Convenio de Delegación.
- El 87,7 % tiene sistema de desinfección.
- 90,8% tiene control de calidad por parte del Laboratorio Nacional de Aguas.

En general los sistemas visitados incumplen con el Reglamento sobre Calidad del Agua potable, tanto desde el punto de vista de la frecuencia de los análisis, y en los parámetros de calidad establecidos.

La mayor parte de ASADAS se concentran en evaluar los parámetros microbiológicos dejando por fuera los físico-químicos.

En los sistemas pequeños se dificulta obtener los recursos para realizar inversiones, especialmente relacionadas con desinfección, realizar el control de calidad del agua, lo cual no permite garantizar que el agua abastecida sea potable.

- Se observa una correlación directa entre el número de abonados y el control de calidad,
- El 91% de las ASADAS visitadas no existe problemas de discontinuidad.
- El 9% de las ASADAS que presenta problemas de continuidad debido a: insuficiencia permanente de las fuentes o reducción de la producción por efectos estacionales.
- El 82 % de los sistemas visitados cumplen con las presiones mínimas establecidas.
- Las que incumple se debe a problemas de diseño de los sistemas, como escasa diferencia topográfica del nivel de tanques y las zonas de consumo.
- El 75,4% de los sistemas cuentan con 100% de medición, el 6,2% tiene la totalidad de los servicios como fijos, es decir sin medición y el 18,5% es parcial.

La mayor parte de las ASADAS visitadas tiene niveles de vulnerabilidad sanitaria en su infraestructura de baja a intermedia: el 87% de las instalaciones de captación, el 82% de los tanques de almacenamiento y el 88% de las redes de conducción y distribución. Solo un 3% tiene vulnerabilidad nula. El 66,2% de las ASADAS aplica las tarifas máximas fijadas.



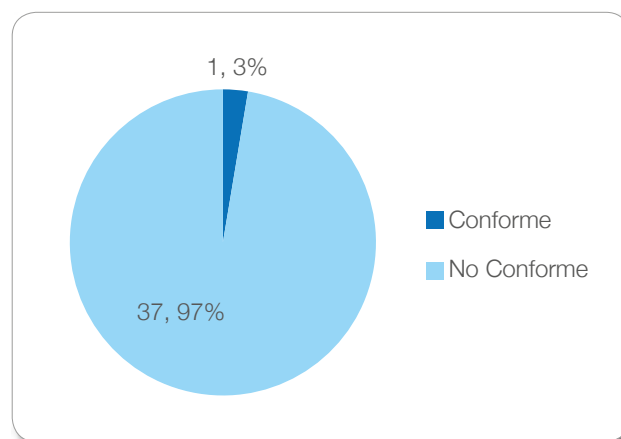
Análisis de Laboratorio

El “Programa de Verificación de Calidad del Agua Potable” busca, mediante la realización de análisis físico-químicos y microbiológicos verificar si la misma es conforme con los parámetros de calidad. En 2015 se escogieron sistemas abastecidos por el AyA en las regiones Huetar Atlántica y Pacífico Central (sin incluir la zona de Cóbano). Se verificaron 38 sistemas, 16 de la Región Huetar Atlántica y 22 de la Región Pacífico Central.

El programa obtuvo como resultado que de los sistemas de abastecimiento verificados en las regiones Huetar Atlántica y Pacífico Central del AyA, un 97% de los sistemas de abastecimiento presentó al menos un parámetro no conforme y apenas un 3% de los sistemas de abastecimiento presentó resultados acordes con la normativa técnica.

Gráfico 2.5

RESULTADOS GENERALES



Fuente: ARESEP.

En términos de población de usuarios, se abastece de agua con alguna no conformidad corresponde a 444 mil personas, lo que representa un 98,7% del total.

La información obtenida en los análisis de laboratorio, se concluye lo siguiente:

Cuadro 2.14

Rubro de análisis	Regiones AyA analizadas	
	Huetar Atlántica	Pacífico Central *
Cantidad de sistemas verificados	16	22
Porcentaje general de no conformes	100	96
Porcentaje no conformes por problemas de control del cloro residual libre en red	75	77
Porcentaje no conformes porque no se detecta cloro residual libre en red	13	14
Porcentaje de no conformes por presencia de coliformes fecales en red	13	27
Porcentaje de no conformes por presencia de metales	31	14
Porcentaje de no conformes por presencia de otros parámetros de los niveles N1, N2 y N3 del Decreto 38924-S	13	0

* No incluye el área de Cóbano.

Fuente: ARESEP.

Evaluación de hidrómetros

Para el año 2015, mediante el proyecto de evaluación de la implementación de la norma de hidrómetros, se evaluaron 420 hidrómetros del AyA, ubicados en el Gran Área Metropolitana.

Los resultados preliminares muestran una cantidad muy significativa de medidores parados; es decir, que están instalados pero no operan, más del 50% de los que operan tienen problemas con subregistro de caudales. Además se ha identificado que una parte importante del parque de medidores 20 años de funcionamiento.

El 32,6% de la población tiene un hidrómetro acorde con la normativa y el 23% de la muestra verificada cumple los valores establecidos.



Avances ambientales

La Intendencia de Agua presentó una propuesta de una Tarifa de Protección del Recurso Hídrico en un nuevo modelo tarifario para el servicio de acueducto. La propuesta contó con el apoyo financiero de The Nature Conservancy (TNC), y el Centro de Derecho Ambiental y de los Recursos Naturales (Cedarena) para que se definan los parámetros de selección y priorización de los proyectos que podrían recibir estos recursos.

En el 2015 se obtuvo apoyo técnico y financiero del Fondo de Adaptación, implementado en Costa Rica por Fundecooperación en alianza con la Dirección de Cambio Climático del MINAE y del Proyecto de Corredores Biológicos (GIZ-SINAC), por medio de los cuales se están desarrollando los siguientes instrumentos:

- a. Guía para la evaluación y priorización de los proyectos a ser financiados con la tarifa de protección del recurso hídrico.
- b. Guía para el desarrollo de estrategias quinquenales para la protección del recurso hídrico por parte de los operadores de servicios de agua potable.
- c. Estrategias quinquenales para el AyA, ESPH y un grupo de acueductos rurales en función de las necesidades prioritarias de cada operador, que permitirán identificar sus proyectos prioritarios y los costos respectivos.
- d. Implementación de 3 proyectos piloto:
 - I. Cuenca del Río Cañas (a cargo de AyA)
 - II. Cuenca del Río Segundo (a cargo de ESPH)
 - III. Cuenta del Río Candelaria (a cargo de Federación de ASADAS de Aserri)

El enfoque para utilizar los recursos recaudados por ese concepto, está dirigido a la formulación de proyectos solo en las áreas de influencia de las fuentes, de manera que se garantice la calidad y disponibilidad del recurso hídrico.

Por otro lado, a solicitud de la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (Aderasa), se conformó este Grupo de Trabajo a nivel de los países de América Latina y el Caribe.

El objetivo de este grupo es crear espacios de diálogo e intercambio de experiencias sobre el diseño e implementación de mecanismos de financiamiento para la conservación de las cuencas que abastecen de agua.



B. Sector Energía

El sector de Energía se regula a través de la Intendencia de Energía, la cual realiza las funciones técnicas para garantizar la prestación de los servicios de electricidad y combustibles. El detalle de lo realizado en el año, se desglosa a continuación:

Sector electricidad

Durante el año 2015, la regulación económica del sector electricidad se llevó a cabo en medio de un contexto institucional que estuvo marcado por la conjunción de hechos, entre los cuales destacan los siguientes:

- La implementación de la resolución RIE-013-2014 dictada por la Intendencia de Energía, en la cual se establece la obligación de realizar la separación financiero-contable de todos los sistemas: generación, transmisión, distribución y alumbrado público. Lo anterior como condición para la admisibilidad de las peticiones tarifarias.
- La formalización e implementación de las metodologías ordinarias para los servicios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica brindada por operadores públicos, empresas municipales y cooperativas de electrificación rural, en agosto del 2015.
- El proceso de formulación del Plan Nacional de Energía 2015-2030, que recoge las preocupaciones del sector productivo nacional en torno al impacto que tienen las tarifas eléctricas en la competitividad, instrumento por medio del cual el Poder Ejecutivo dicta una serie de medidas de política pública con el objetivo de promover tarifas competitivas en alta y media tensión.
- La formalización de formatos estándar para la presentación de solicitudes tarifarias, bajo las resoluciones RIE-130-2015 y RIE-131-2015, tanto para información de inversiones como para información financiero-contable, decisión que facilitará no sólo el proceso de solicitud tarifaria, sino también la ubicación de la información por parte de cualquier interesado en conocer los expedientes que se tramitan en la Autoridad Reguladora, contribuyendo a facilitar la participación ciudadana y promover un ejercicio regulatorio más transparente y confiable.



Durante el 2015, entre los principales logros de la regulación económica en electricidad destacan los siguientes:

- Acompañamiento brindado por la Intendencia a las empresas reguladas con el propósito de facilitar la implementación de las nuevas metodologías y facilitar una mejor comprensión de su alcance, del marco conceptual y principales cambios de orden técnico.
- Simplificación, estandarización y automatización de requerimientos tarifarios, que condujo a la promulgación de una resolución específica para organizar la presentación de la información financiero contable que envían las empresas para efectos regulatorios, proceso que implicó la derogatoria de más de 300 requerimientos dictados de manera independiente por medio de múltiples resoluciones tarifarias.
- Promoción de un proceso de regulación tarifaria más detallado, exhaustivo y riguroso, velando por el cumplimiento del principio del servicio al costo, que permite excluir del cálculo de las tarifas los gastos no justificados, excesivos, desproporcionados o que no se relacionan con la prestación del servicio, al amparo de lo establecido por medio de la Ley 7593.

Se tramitaron 42 expedientes tarifarios, relacionados con estudios ordinarios y extraordinarios, de oficio y a solicitud de parte.



Marco Eléctrico Regional

El Mercado Eléctrico Regional (MER) opera de conformidad con las reglas establecidas por medio del Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central. Fue concebido como un mercado superpuesto a los seis mercados nacionales para la colocación de excedentes de energía eléctrica en la región centroamericana y es regulado a nivel regional.

La Comisión Reguladora de Interconexión Eléctrica (CRIE) es uno de los organismos que conforman el marco institucional que da sustento al funcionamiento del Mercado Eléctrico Regional (MER) y tiene la responsabilidad de regular el MER así las relaciones comerciales entre las instituciones públicas y privadas que se conectan al sistema eléctrico regional.

En junio 2015 la Intendencia de Energía asumió la Presidencia pro-témpore de CRIE, promoviendo desde entonces una estrategia de reforma sustentada en dos ejes de acción complementarios: la modernización del marco regulatorio regional y el desarrollo institucional de la CRIE.

A partir de junio 2015 la Presidencia asumió el compromiso de fortalecer la capacidad de gestión técnica y administrativa de la CRIE. Para ello, propuso la formulación de un Plan Estratégico para el periodo 2016-2020, como medio para promover un proceso de gestión por resultados, sustentado en la mejora continua, la rendición de cuentas y la transparencia. La propuesta de fortalecimiento contó con el respaldo de todos los Comisionados que representan a los países de la región y se gestionó, desde la Presidencia, la cooperación técnica del Departamento de Estado del Gobierno de los Estados Unidos y de la Embajada de Estados Unidos en Costa Rica, lo cual permitió disponer de la asesoría necesaria para iniciar la preparación de este plan estratégico en noviembre del 2015.

Unido a lo anterior, en el otro eje de acción definido por la Presidencia, se promovieron una serie de iniciativas con el fin de mejorar el marco de la regulación regional y crear condiciones para la consolidación del MER y la maximización de los beneficios que ofrece a los países que forman parte de este esfuerzo de integración regional.

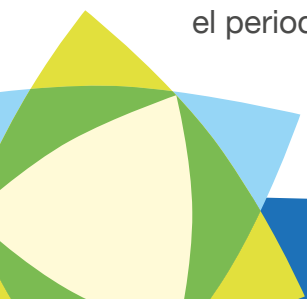
Entre las acciones más relevantes, impulsadas en el 2015, destacan las siguientes:

- Auditoría Técnica al Ente Operador Regional (EOR): el efecto de la labor de auditoría significó una disminución del costo de las desviaciones de frecuencia para 2015 en relación con 2014 de US\$ 2.922.689.
- Auditoría Financiera a la Empresa Propietaria de la Red (EPR): los procesos de auditoría han significado una administración más eficiente del EPR, que es una entidad público-privada responsable de la ejecución del proyecto y de la operación del sistema, integrada por las empresas eléctricas de los países miembros y asociados.



- Auditoría Financiera al EOR: como resultado de las auditorías financieras al EOR se detectó que este Ente sub ejecutó en 2015 un total de US\$ 180,279 que cubrirá parte del cargo por operación del 2016.
- Definición de la capacidad de transmisión en 300 MW: la CRIE estableció la capacidad de transmisión en 300 MW con lo cual se determinó las necesidades de obras de refuerzos en la transmisión por país, aspecto que está siendo analizado como eje del plan estratégico regional. Adicionalmente, las capacidades o máximas transferencias entre países han aumentado en promedio 46% en 2015 con relación a 2014. Esta labor permite disminuir los costos directos e indirectos asociados a Energía No Servida lo que se traduce en un beneficio para el MER del orden de US\$ 2.9 millones.
- Metodología de asignación de los Cargos Variables de Transmisión (CVT's): En su oportunidad la metodología de los CVT's presentaba debilidades relacionadas con el mecanismo de liquidación debido al pago adelantado a los agentes transmisores. Por iniciativa de la Presidencia, se formuló una propuesta de mejora metodológica, la cual fue aprobada en sesión 90 de Junta de Comisionados en junio de 2015.
- Asignación de Derechos Firmes asociados a Contratos Regionales con Prioridad de Suministro: la CRIE estableció el procedimiento para la aplicación de los CRPS y sus Derechos Firmes, esto se tradujo en ingresos por venta de Derechos Firmes durante la aplicación de la regulación antes señalada por la suma de US\$ 4.441.511. Y por iniciativa de la Presidencia de Costa Rica, se retomó el mecanismo de subastas para asignar dichos derechos, lo cual incentiva la competencia para la adquisición de los mismos y maximizar los beneficios asociados.
- Conexiones a la RTR: durante 2015 se tramitaron 24 solicitudes de conexión a la RTR lo cual se traduce en un crecimiento y desarrollo del Sistema Eléctrico Regional tanto en infraestructura de transmisión, como de generación y de demanda, aumento de la confiabilidad en el suministro y un potencial incremento de las transacciones regionales y venta de Derechos Firmes. Para los desarrolladores representa un ahorro estimado de US\$ 600.000. En general, la mayoría de los proyectos interconectados son de energías renovables, evitando con ello la emisión de CO2 a nivel regional.
- Plan Estratégico y Hoja de Ruta del MER: la estrecha coordinación de la CRIE, CDMER y EOR ha permitido la aprobación del Plan Estratégico Regional que permitirá enfocarse en temas estratégicos del mercado.

Se espera que las iniciativas impulsadas por la Presidencia de Costa Rica durante 2015 continúen en 2016 con proyectos que den mayor transparencia y participación en las decisiones que tome la CRIE y mayor dinamismo del mercado regional, cuando finalice el periodo de gestión en junio de 2016.



Generación Privada

De acuerdo con el registro de concesiones otorgadas por la ARESEP para la generación privada, le corresponde a la Intendencia de Energía la aplicación de las metodologías autorizadas por la Junta Directiva para la fijación de tarifas relacionadas con la generación de energía con fuentes renovables: hidroeléctricas (plantas nuevas y existentes), eólicas nuevas, solar fotovoltaica, bagazo y biomasa. En 2016, el CDR continúa con el desarrollo de la metodología para la generación de energía eléctrica por medio de residuos sólidos.

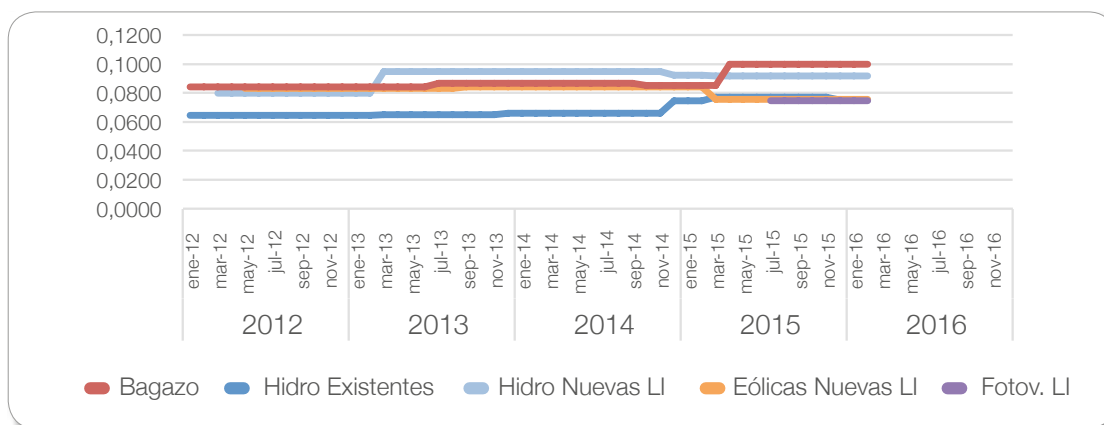
Entre los principales logros del 2015, destacan los siguientes:

- La actualización del marco metodológico aplicable a la generación privada, que se consolida en el año 2015, permitió a la Intendencia de Energía realizar una adecuada programación anual de los estudios requeridos para la actualización de las tarifas.
- La aplicación por primera vez de la metodología aprobada por la Junta Directiva para la fijación de las tarifas relacionadas con la generación fotovoltaica.
- La actualización de las tarifas para la generación de energía eléctrica con bagazo, por medio de un estudio de mercado, que incluyó la actualización de todos los valores de costo e inversión que contempla la metodología vigente.

Las tarifas asociadas a la generación privada con plantas nuevas de fuente hídrica, eólica y solar fotovoltaica se establecen mediante un sistema de bandas, fijando en cada caso un piso (tarifa mínima) y un techo (tarifa máxima). En el siguiente gráfico se presentan las tarifas vigente al 2015, utilizando como referencia para efectos de comparación la banda inferior, así como las tarifas puntuales para bagazo. La banda inferior se ubica entre los US\$ 0,06 kWh y los US\$ 0,10 kWhm en las distintas fuentes de energía:

Gráfico 2.6

EVOLUCIÓN TARIFAS (POR RESOLUCIONES) DE GENERACIÓN PRIVADA (US\$/KWH)



Fuente: ARESEP.

Regulación económica

Durante el 2015, el proceso de regulación económica en el sector electricidad generó un ahorro estimado en ₡156.640 millones.

Se trata de beneficios para los usuarios, originados en la rigurosidad con que se aplicaron las metodologías vigentes, lo cual implicó el rechazo de dos estudios tarifarios y la autorización de ajustes inferiores a los solicitados por las empresas reguladas. Durante el proceso de análisis técnico, se excluyó del cálculo de las tarifas todos aquellos gastos no justificados, excesivos, desproporcionados o que no estaban relacionados con la prestación del servicio público, incluso algunos relacionados con beneficios relacionados con las convenciones colectivas y otros instrumentos relacionados.

Las solicitudes tramitadas corresponden a estudios tarifarios para las diferentes actividades del sector eléctrico dentro de las cuales tenemos:

- **Generación:** las solicitudes tarifarias sobre esta actividad se dan por primera vez en el año 2014 y en acatamiento de lo establecido en el RIE-013-2014 publicado en la Gaceta N°58 del 24 de marzo del 2014, con excepción de la actividad de generación del ICE. Dentro de esta actividad se realizan 12 estudios tarifarios ordinarios de los cuales 7 fueron aprobados, 2 fueron rechazados y 3 por resolver en el 2016. Este año se le dio la tarifa por primera vez a ESPH.
- **Transmisión:** esta actividad solamente está permitida al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y en 2015 se resolvieron dos solicitudes.
- **Distribución:** para el periodo 2015 se tramitaron 22 estudios tarifarios. De éstos, 16 son ordinarios: 12 fueron aprobados, 1 se acumuló en otro expediente, 1 se le dio desistimiento a solicitud de la empresa y 3 están por resolver en 2016. Se tramitaron y resolvieron cuatro estudios extraordinarios.
- **Alumbrado Público:** para el periodo 2015 se tramitaron 6 solicitudes tarifarias. Se aprobaron 5 solicitudes ordinarias y una solicitud ordinaria se resolverá en 2016.

A finales de 2014, el ICE presentó solicitudes tarifarias para cuatro de sus actividades de electricidad (generación, transmisión, distribución y alumbrado eléctrico) y durante el desarrollo del estudio, la Sala Constitucional mediante el expediente N°14-019025-0007-CO suspende la realización de la audiencia pública, razón por la cual los estudios tarifarios se resolvieron en 2015.



Dentro de los estudios ordinarios, se contemplan tres expedientes tarifarios tramitados de oficio por la Intendencia de Energía. Se tramitó de oficio un ajuste tarifario debido a las diferencias entre los montos de exportaciones e importaciones realizados por el ICE durante el periodo de agosto 2014 a marzo 2015, para el servicio de generación de electricidad que presta el ICE, y las empresas distribuidoras ICE, CNFL, ESPH y COOPELESCA.

Adicionalmente, se tramitaron dos solicitudes tarifarias de media tensión b (T-MTb) del servicio de distribución: una solicitando su creación (presentada por la CNFL), la cual fue desestimada por la misma empresa, y una modificación presentada por ICE, que se rechazó ad portas.

Como parte integral del proceso regulación tarifaria, se realizó un análisis financiero de las inversiones vigentes, así como de los proyectos de inversión propuestos por las empresas reguladas. Además, se participó en las inspecciones de campo de los proyectos con el fin de validar la información presentada por los regulados.

Al respecto, conviene destacar que en el marco del estudio tarifario ET-084-2015, de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), se tomó la decisión de no autorizar la inclusión en la base tarifaria las inversiones relacionadas con el Proyecto Hidroeléctrico (PH) Balsa Inferior y el Proyecto Eólico (PE) Valle Central, debido a una serie de inconsistencias. Además, se inició un estudio de fiscalización, para determinar el valor, las razones y justificaciones técnicas de ambos proyectos, cuyos resultados se darían en el primer cuatrimestre de 2016.

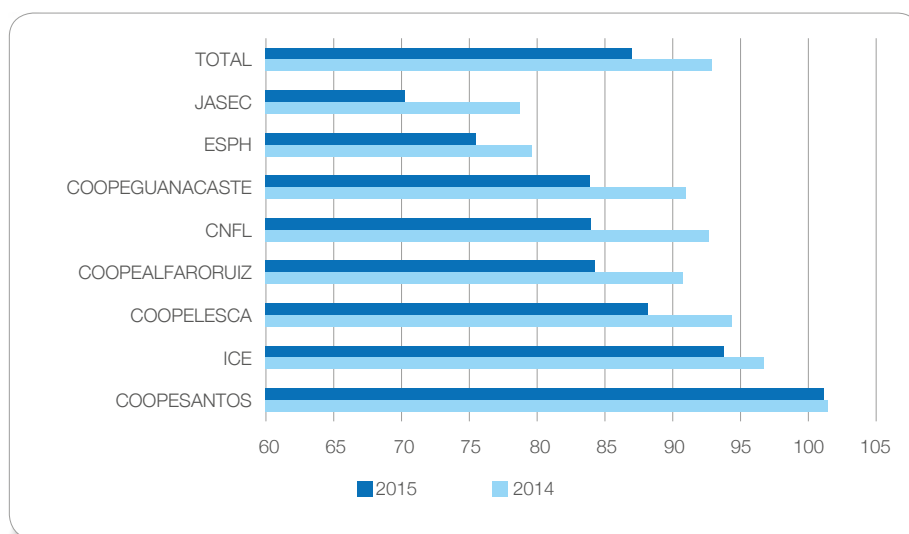
La revisión a las inversiones ha generado información valiosa sobre el grado de ejecución real, permitiendo precisar los montos y el plazo que en que los proyectos de inversión deben ser capitalizados e incluidos en la base tarifaria.

En este contexto, a continuación se presentan los resultados del proceso de regulación tarifaria del sector eléctrico durante 2015. Se aprecia la comparación del precio promedio por kWh pagado por el abonado final, según empresa distribuidora y a nivel de país, lo que confirma una disminución en el precio promedio respecto al 2014.



Gráfico 2.7

PRECIO MEDIO POR CADA KWH AL ABONADO FINAL, POR EMPRESA Y AÑO 2014-2015

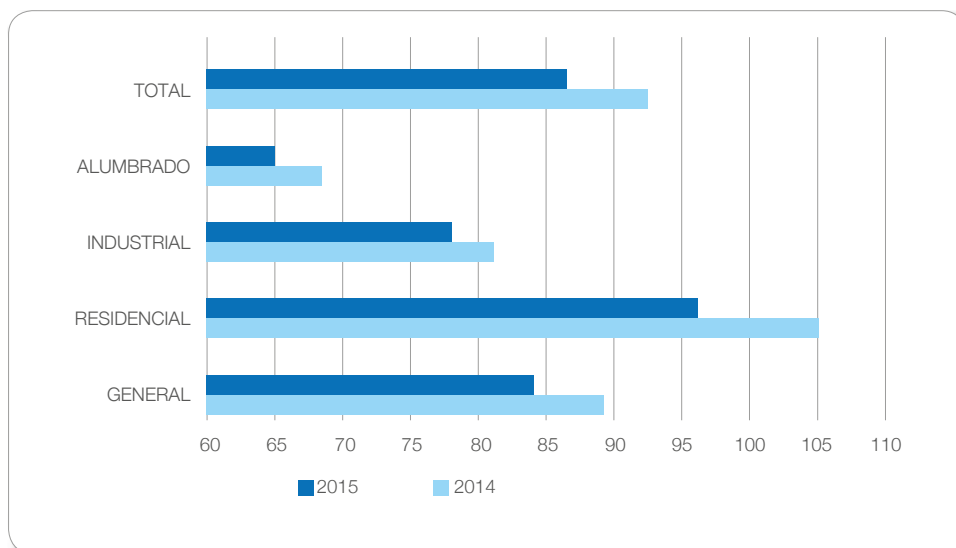


Fuente: ARESEP.

Al comparar en el precio promedio por cada kWh al abonado final, según sector de consumo, registró una disminución en los precios promedio durante el *año anterior*.

Gráfico 2.8

PRECIO MEDIO POR CADA KWH AL ABONADO FINAL, POR SECTOR DE CONSUMO Y AÑO. 2014-2015 -DATOS EN COLONES-



Fuente: ARESEP.

Uno de los principales problemas heredados a la Intendencia de Energía, a partir de su creación en 2013, estaba relacionado con la práctica institucional de establecer los “requerimientos de información” por medio de las resoluciones tarifarias dictadas a las empresas reguladas. Estos requerimientos se convertían en requisitos de admisibilidad, que las empresas estaban obligadas a cumplir como condición para la tramitación de una nueva solicitud tarifaria.

Lo anterior, en ausencia de un sistema de registro de requerimientos, fue provocando la dispersión de la información requerida para el ejercicio de una regulación económica oportuna y estratégica.

Para enfrentar esta situación, se impulsó un proceso de simplificación, estandarización y automatización de los requerimientos financiero-contables que deben presentar las empresas, que condujo a la promulgación de la resolución RIE-131-2015. Esta decisión implicó la derogatoria de alrededor de 300 requerimientos definidos previamente por medio de múltiples resoluciones.

Previo a la emisión de esta resolución de simplificación, estandarización y automatización de requerimientos financiero-contables, se tuvieron reuniones con los equipos técnicos de cada empresa eléctrica para sensibilizarlos sobre el nuevo formato, de manera que se ajustaran aspectos técnicos a las necesidades del proceso de regulación y a las prácticas financiero-contables de las empresas.

Esta resolución entró a regir el 1 de enero de 2016 y servirá, junto con las metodologías formalizadas en agosto del 2015, como marco de referencia para avanzar en el desarrollo de la Guía para la presentación de Estudios Tarifarios en el Sector Eléctrico, instrumento definido como prioridad para 2016.

La implementación del proyecto de Contabilidad Regulatoria, durante 2015, avanzó según lo programado, convirtiéndose en un instrumento que contribuirá a renovar el proceso de fijaciones tarifarias en todas sus etapas.

De manera complementaria, se inició un proceso de acompañamiento dirigido a las empresas reguladas del sector eléctrico, con el fin de valorar conjuntamente las metodologías tarifarias ordinarias aprobadas en agosto de 2015, como base para que las nuevas solicitudes se ajusten a éstas.

Con el apoyo del proceso Información y Mercados, se diseñó el Sistema de Registro de Resoluciones Tarifarias dictadas por la Intendencia de Energía desde su creación, como instrumento de apoyo interno y para consulta pública por medio de la página Web de la ARESEP.



Estos instrumentos tienen como objetivo común la consolidación de un modelo de regulación económica más estratégico, transparente y confiable, que permita la armonización y el balance de los intereses entre usuarios y prestadores.

En lo que respecta al costo variable por combustibles (CVC) se tramitaron cuatro expedientes tarifarios.

Se realizaron esfuerzos importantes en la sistematización y depuración de la información técnica requerida para la actualización de las estructuras de costos y la determinación de las tarifas.

Adicionalmente, se inició la revisión de las inversiones en el sector eléctrico, que por el costo tienen una alta incidencia en las tarifas, y se determinó la necesidad de realizar un monitoreo de los proyectos en todas sus etapas, desde la fase de pre-inversión hasta su entrada en operación, siendo el momento en que se incorporan a la base tarifaria.

La primera tarea desarrollada por el proceso Inversiones estuvo relacionada con la propuesta de simplificación, estandarización y automatización de los requerimientos de información, necesaria para realizar la regulación económica y de calidad. En este caso, las relacionada con los planes y proyectos de inversión de todos los sistemas.

En este contexto, tratándose de un proceso nuevo, destacan los siguientes logros:

- Sesiones de acompañamiento y diálogo con las empresas reguladas, con el fin de precisar los requerimientos de información y formatos uniformes para su presentación a la Intendencia.
- Formulación y puesta en marcha de un plan de fiscalización de proyectos de inversión de las empresas del sector eléctrico, que dio inicio con la supervisión técnicas de obras asociadas a proyectos de generación, transmisión, distribución y alumbrado público desarrolladas por ICE, CNFL y COOPEGUANACASTE, en el marco de las solicitudes tarifarias tramitadas por la Intendencia de Energía durante el segundo semestre del año 2015.
- Seguimiento del Mercado Eléctrico Nacional (MEN) en su relación con el Mercado Eléctrico Regional (MER), brindando apoyo técnico al proceso de Información y Mercados en el análisis de datos mensuales, así como en la elaboración de los boletines trimestrales y el informe anual sobre la participación de Costa Rica en el MER.
- Generación de información estratégica sobre el funcionamiento del MER, como insumo para el ejercicio de la regulación. Lo anterior permitió una mejor fiscalización de las actuaciones del ICE como operador regional, con el fin de aprovechar las oportunidades que ofrece el MER para la colocación de excedentes (exportaciones de energía), así como para la compra de energía proveniente de fuentes renovables y más barata, en sustitución de la generación térmica (importaciones), lo cual implica para el país un menor consumo de combustibles.



- Apoyo en temas ingenieriles del mercado eléctrico regional, con el fin de promover una participación más activa en el desarrollo de la regulación regional y el seguimiento del funcionamiento de este mercado.
- Desarrollo de capacidades técnicas para su consolidación como contraparte técnica de la Intendencia para la atención de consultas relacionadas con el funcionamiento del MER.
- Seguimiento oportuno de las inversiones del sector eléctrico, garantizando el manejo centralizado de información estratégica para la tramitación de las solicitudes de ajuste y el seguimiento tarifario.

Regulación de la calidad

En este año se continuó con el proceso de actualización y modernización del cuerpo normativo del sector eléctrico promulgado en el año 2001, que no se había actualizado desde entonces.

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora aprobó el nuevo cuerpo normativo del sector eléctrico para las actividades de distribución y comercialización del suministro eléctrico, conformado por las normas técnicas regulatorias.

La implementación de estas normas técnicas es el principal desafío del proceso Calidad de la Electricidad, pues se requiere desarrollar una serie de metodologías, procedimientos y reglamentos complementarios y que involucra a las ocho empresas distribuidoras de electricidad.

En lo que respecta a la calidad de la tensión y continuidad del suministro eléctrico, la norma técnica regulatoria “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCAL), incorpora las siguientes novedades:

- Se establecen las mismas condiciones de tensión para todo el territorio nacional sin distinciones por concentración poblacional (rural o urbano).
- Se ajustan las normas técnicas a las prácticas internacionales, tomando como referencias principales, las normativas ANSI (American National Standard Institute), la IEC (International Electrotechnical Commission) y a las prácticas regulatorias a nivel latinoamericano.
- Se establece la obligación de calcular los indicadores de continuidad de suministro eléctrico, tomando en consideración la totalidad de las interrupciones hasta el nivel de transformador de potencia.



- La duración promedio de interrupción por abonado y la frecuencia promedio de interrupción son indicadores que se fijarán anualmente, tomando en consideración las características topológicas y topográficas de la red de las empresas.
- Se establece una clasificación de las desviaciones de la tensión de suministro escalonada, para efectos de evaluación en razón de su afectación.
- Incorpora un sistema de compensación económica a los usuarios, por deficiencias en la tensión de suministro y en la continuidad del servicio.
- Se establecen dos años como plazo para el inicio de la compensación a los usuarios para el caso de la continuidad del servicio y de cuatro años para la compensación por deficiencias en la tensión de suministro.
- Se modifica la metodología de los programa de medición de la tensión de suministro a efectuar por las empresas, pasando de un actividad meramente correctiva a una actividad integral de mantenimiento del parque de transformación de las empresas y se incorpora la obligación de monitorear la tensión en las redes de distribución primaria.

En cuanto a la actividad de comercialización del suministro eléctrico la norma técnica regulatoria “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCOM), define y detalla las reglas a seguirse en lo relativo a la comercialización del servicio eléctrico. A continuación los principales cambios:

- Se establecen las condiciones técnicas en la prestación del servicio y las responsabilidades, para la empresa y el abonado del servicio eléctrico.
- Se clasifican con mayor detalle los servicios por nivel de tensión y se establecen en ellos limitaciones de carga, condiciones de suministro, requisitos de medición de potencia y energía, y de la calidad cuando corresponde.
- Se definen las condiciones de medición, lectura y facturación, y las reglas que regirá para estos aspectos en relación con el depósito en garantía, estimaciones de consumo de energía y potencia demandada, cargo por factor de potencia, cobros indebidos, errores de aplicación tarifaria, uso ilícito de energía, suspensión del servicio y reconexiones, entre otros.
- Se fijan las reglas a seguir para las adecuaciones de red, incluyendo las extensiones de redes de distribución y la responsabilidad en el aporte de los transformadores en servicios de baja y media tensión para los abonados con demandas superiores a las típicas.



- Se definen las reglas a seguir en la medición, facturación y responsabilidad de la calidad para condominios horizontales y verticales.
- Se incorporan una serie de indicadores para la evaluación de la gestión técnica y comercial de las empresas.
- Se establece un año de plazo a las empresas para implementar el sistema informático para la determinación de los indicadores de gestión técnica y comercial.

En el campo de la regulación de la medición, la norma técnica regulatoria “Supervisión del uso, funcionamiento y control de contadores eléctricos y laboratorios de verificación” (AR-NT-SUMEL), presenta los siguientes cambios principales:

- control de sellos como mecanismo para el control de la manipulación de los sistemas de medición.
- pruebas de verificación a efectuar a los transformadores.
- incorporan las pruebas de verificación de campo a los sistemas de medición.
- Se establece esta norma como referencia técnica de los sistemas de medición a utilizarse en el sistema de medición comercial del Mercado Eléctrico Regional (SIMEC).
- Se establece el requisito de acreditación de los laboratorios de verificación y ensayo a la norma ISO-17025 y de las unidades de verificación a la norma ISO-17020.

Finalmente, en lo que respecta a la seguridad en el suministro eléctrico, la norma técnica regulatoria “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC), presenta los siguientes cambios:

- Se establecen únicamente los requisitos de las acometidas eléctricas hasta los respectivos puntos de entrega en baja y media tensión.
- Se define requisito de los componentes de la acometida cumplir con lo estipulado en el Decreto Ejecutivo No.36979- MEIC “Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y la Propiedad” (RTCR-458-2011).
- Bóvedas, transformadores y requisitos de seguridad deben registrarse según lo estipulado en el Decreto Ejecutivo No.36979- MEIC “Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y la Propiedad” (RTCR-458-2011).



Para lograr una correcta transición a la nueva normativa técnica regulatoria del sector eléctrico, en mayo de 2015 inició un trabajo de acompañamiento para la implementación de las nuevas normas. Se efectuaron sesiones de trabajo con el Colegio Federado de Ingenieros de Costa Rica, la Cámara de Industrias de Costa Rica, la Asociación de Consumidores de Costa Rica y las 8 empresas distribuidoras.

Este acompañamiento ha sido clave para crear condiciones que favorezcan una mejor comunicación con las empresas reguladas. El desafío de consolidar un modelo de regulación moderno, estratégico, confiable y transparente exige, como condición necesaria, el establecimiento de mecanismos renovados que faciliten un diálogo constructivo que permita retroalimentar la toma de decisiones incorporando la perspectiva de los regulados y de los usuarios.

El proceso de revisión del cuerpo normativo del sector eléctrico es una actividad de carácter permanente, según las políticas de mejoramiento continuo de la regulación implementadas por la Intendencia de Energía.

La evaluación, supervisión o fiscalización del suministro eléctrico, dentro del proceso de regulación de los servicios públicos, está relacionado específicamente con la verificación sistemática de las condiciones de la calidad de la energía (calidad de la tensión y continuidad del suministro) y calidad en la prestación del servicio (disponibilidad y comercialización del servicio).

Producto de la estandarización de formatos y calendarización de la entrega y procesamiento de datos, las empresas reportaron, en 2014, la información de indicadores de continuidad y de resultados de mediciones, segregados por circuitos y subestaciones, lo que permite determinar la ubicación de los usuarios con mayores deficiencias en la calidad del suministro, y consecuentemente, supervisar la oportuna corrección de las deficiencias, así como lograr en el corto plazo, una vinculación de las inversiones de las empresas eléctricas, con las necesidades de mejoramiento de la calidad.

En setiembre de 2015 se realizó el lanzamiento del Programa de Evaluación de la Calidad de la Energía Eléctrica en baja y media tensión, gracias al Convenio de cooperación institucional vigente entre la Universidad de Costa Rica, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación (Fundevi), para la verificación de la calidad del suministro eléctrico.



En el marco del Programa de Evaluación de la Calidad de la Electricidad, cuyo lanzamiento se realizó en la empresa Bridgestone en setiembre de 2015. Durante el último trimestre del 2015 la Unidad Verificación de la Calidad del Servicio Eléctrico (UVECASE) emitió y notificó 219 certificados de calidad, los cuales correspondieron a mediciones y registro efectuados a servicios eléctricos suministrados por el ICE (32 servicios), la ESPH (45 servicios), la JASEC (70 servicios) y la CNFL (72 servicios), de los cuales un 21% (47) indicaron condiciones de tensión de suministro no conformes con las condiciones establecidas en la normativa vigente. Todos los servicios con deficiencias fueron oportunamente atendidos y se solventaron las condiciones no conformes en la tensión de servicio.

El objetivo fundamental de este convenio es que la UCR apoye a la Intendencia de Energía en la evaluación sistemática y científico-práctica de las actividades de planificación, diseño y operación de la infraestructura eléctrica nacional, pública y privada, incluyendo la verificación de la calidad de la energía eléctrica en todas las etapas de la industria eléctrica, así como en la realización de auditorías de instrumentación y documentación.

Las deficiencias encontradas por la UVECASE y notificadas, en representación de la Intendencia de Energía, a las empresas eléctricas, deben ser solucionadas por ellas en un plazo no mayor de 48 horas, lo que servirá como insumo para desarrollar el mecanismo de “compensación económica” por deficiencias de calidad en la prestación del servicio, que establece la nueva normativa técnica regulatoria.



Sector Hidrocarburos

Este sector se encarga de regular el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos, dentro de los cuales se incluyen: los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución; así como los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados al consumidor final. También las relacionadas con el transporte que se emplea para realizar el abastecimiento nacional.

En el país se comercializan alrededor de 17 productos derivados del petróleo, cuyos precios y condiciones de calidad son regulados por la ARESEP. La empresa estatal RECOPE se encarga de la importación, refinación y distribución del combustible al por mayor (a granel) a través de sus planteles de distribución y también por medio del sistema de oleoducto.

Además, se regulan las estaciones de servicio, *peddlers*, transportistas, envasadores, distribuidores, agencias y detallistas de GLP, cubriendo las etapas de importación, almacenamiento y distribución de los productos derivados del petróleo que se comercializan en el país.

A nivel de comportamiento de mercado, los productos que más se vendieron durante el 2015 fueron diésel (36,86%), el cual es utilizado principalmente por el transporte público del país y por el ICE para la generación térmica de electricidad. Le siguen en importancia las gasolinas (37,69%). Dentro de éstas, la gasolina plus91 es la de mayor venta ya que su precio es inferior al de la gasolina súper.

Las ventas totales de Recope durante 2015 fueron de 3.008.402.362 litros. Por su parte, el transporte y comercialización de los productos lo desarrollan empresas privadas. Existen actualmente 316 transportistas, 66 vendedores sin punto fijo de venta o *peddlers*, 351 estaciones de servicio distribuidas en todo el territorio nacional y 3 empresas con 9 plantas envasadoras de GLP.

El siguiente gráfico presenta el comportamiento de los precios internacionales de las gasolinas, el diésel, el LPG y el crudo WTI, durante el 2015. El gráfico muestra no sólo la tendencia a la baja, que se acentúa en el segundo semestre del 2015, tanto para el crudo como para los productos terminados, sino también la volatilidad y estacionalidad que caracteriza a los mercados de los productos terminados.

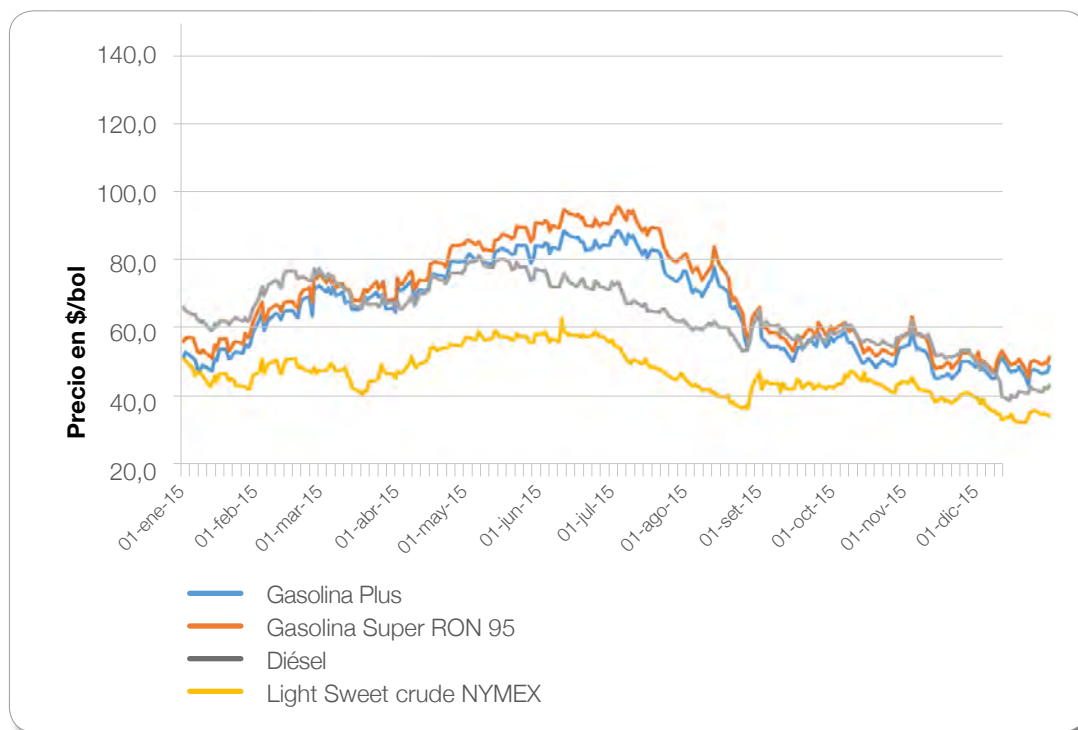
Costa Rica importa el 100% de los productos terminados, considerando que desde el 2011 la Refinadora Costarricense de Petróleo suspendió las actividades de refinación, realizando únicamente algunas mezclas para aditivación. El precio del crudo alcanzó su precio más bajo en los primeros días del mes de diciembre de 2015, ubicándose en ese momento por debajo de los US\$40.



Gráfico 2.9

EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS INTERNACIONALES DEL CRUDO Y PRODUCTOS TERMINADOS

**Precios FOB de gasolina superior, Plus, Diésel y crido NYMEX
Enero 2015 a Diciembre 2015**



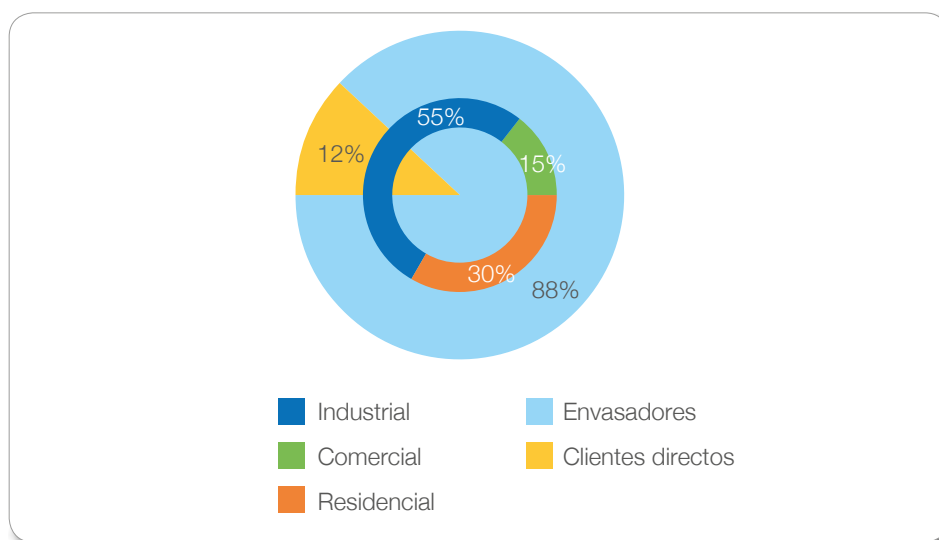
Fuente: ARESEP.

Mercado de gas licuado de petróleo

En el 2015 el consumo nacional de gas registró un aumento del 6% en comparación al 2014. En el siguiente gráfico se muestra la estructura comparativa del mercado.

Gráfico 2.10

**RECOPE: VENTAS DE GAS SEGÚN SECTOR DE DESTINO
MERCADO DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO**



Fuente: ARESEP.

El 30% de las ventas realizadas por Recope son para satisfacer la demanda del sector residencial (venta de cilindros), que de acuerdo con los datos del INEC, alrededor de 615 mil familias (44,3%) utilizan gas. Lo anterior en un escenario en donde el 95% de los hogares lo utilizan principalmente para cocinar sus alimentos, un 48,9% admite tener dificultades económicas y un 47,7% vive en las zonas rurales. Además, que un 90% de los hogares utilizan envases de 11,34 Kg (25 lbs).

En abril de 2015, debido a que la disputa interna en la empresa Gas Nacional Zeta S.A. afectó la operación de las dos principales plantas envasadoras (Lima y Ciruelas), el MINAE decidió autorizar temporalmente el llenado universal de cilindros a todos los concesionarios. Posteriormente, en octubre adoptó la política de llenado mixto (70% cilindros propios, 30% competidores) e intercambio, que se mantendrá vigente hasta que se promulgue el nuevo reglamento para la regulación del mercado del gas, que se espera esté en el primer semestre de 2016. Adicionalmente, en mayo del 2015 MINAE otorgó una concesión temporal de un año a la empresa denominada 3-101-622925 S.A para prestar el servicio público bajo las marcas comerciales de Petrogas y Solgas.

Regulación económica

Durante 2015, la regulación económica del sector hidrocarburos se realizó en el siguiente contexto:

- La volatilidad que caracterizó al mercado internacional del crudo, así como de los productos terminados que importa Costa Rica, en un entorno socioeconómico y político complejo, considerando que las tensiones entre los principales productores de petróleo llevó a que el precio del crudo registrara una caída sin precedentes, alcanzando en el segundo semestre de 2015 niveles históricos sin precedentes.
- Las expectativas que generó en los usuarios la caída en el precio internacional del crudo, a pesar de que Costa Rica en la actualidad solamente importa productos terminados.
- Aprobación de la nueva metodología tarifaria ordinaria y extraordinaria para fijar el precio de los combustibles derivados de hidrocarburos en plantas de distribución y al consumidor final.

Destacaron los siguientes logros:

- La realización de estudios técnicos más rigurosos y detallados, con el propósito de velar por el cumplimiento del principio de servicio al costo. Durante la solicitud de ajuste ordinario del 2015, se excluyó del cálculo de las tarifas una serie de gastos derivados de la convención colectiva de Recope, debido a que no guardaban relación con la prestación del servicio público.
- El apoyo técnico brindado al proceso de Estudios y Proyectos Especiales en la realización del estudio de fiscalización por medio del cual la Intendencia investigó el Proyecto de Modernización y Ampliación de la Refinería (PAMR), así como la constitución de la empresa conjunta Soresco. Este proceso condujo, como se detalla más adelante, a la devolución de ₡1.109 millones a los usuarios.
- La aplicación por primera vez de la nueva metodología tarifaria ordinaria y extraordinaria para fijar el precio de los combustibles derivados de hidrocarburos en plantas de distribución y al consumidor final, que implicó para la Intendencia de Energía un replanteamiento del proceso de fijación. La nueva metodología permite precisar para cada uno de los productos que expende Recope los costos correspondientes, permitiendo realizar fijaciones tarifarias más transparentes.
- Un mayor conocimiento de los regulados, especialmente en el mercado del gas licuado de petróleo (GLP), en donde el trabajo conjunto entre con el proceso Calidad del Gas permitió avanzar en la sistematización de información y bases de datos, que han contribuido a fortalecer el proceso de regulación económica y de calidad que impulsa la Intendencia.

Durante 2015 se tramitaron 22 expedientes tarifarios.



Regulación de la calidad

El programa de calidad en combustibles se extiende a las estaciones de servicio y a Recope. Evalúa aspectos de calidad del producto, cantidad y precio, mediante pruebas físico-químicas aplicadas a los combustibles y verificaciones volumétricas y de precios en cada uno de los surtidores. El proceso consiste en inspecciones (visitas) que se realizan de manera aleatorias y sin previo aviso, las cuales cubren el 100% de las estaciones de servicio del país.

A lo largo del año se realizan 4 inspecciones en cada estación de servicio, mediciones que permiten registrar no sólo la calidad de los combustibles y el seguimiento a las estaciones que hayan presentado alguna no conformidad en alguna de las mediciones realizadas previamente.

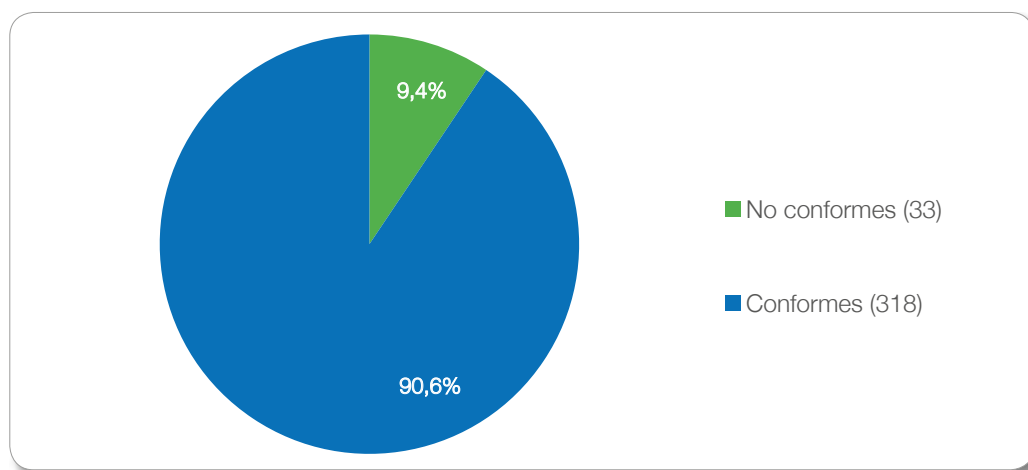
Este programa se realiza conjuntamente con el CELEQ de la Universidad de Costa Rica (UCR), laboratorio acreditado ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).

Los combustibles evaluados son diésel, gasolina regular y gasolina superior, y las evaluaciones se realizan con base en los protocolos aprobados para tales efectos.

De las 351 estaciones de servicio activas en el país, 33 presentaron no conformidades, lo que representa un 9,4%, según se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 2.11

PORCENTAJE DE ESTACIONES DE SERVICIO CON NO CONFORMIDADES. AÑO 2015



Nota: Los valores entre paréntesis corresponden al número de estaciones.

Fuente: ARESEP.

Este indicador muestra una mejora significativa respecto al 2014, período durante el cual se contabilizaron 57 estaciones de servicio con no conformidades, las cuales representaban el 16,4% del total de estaciones activas en ese año. Es decir, el número de estaciones de servicio con no conformidades se redujo en un 42% respecto al 2014.

Durante 2015, se realizaron 1385 inspecciones efectivas a las 351 estaciones de servicio activas en el país. En este período se detectaron 47 no conformidades (incumplimiento de las normas técnicas) en alguno de los tres combustibles analizados: diésel, gasolina superior y gasolina regular. Del total de no conformidades, 29 estaban relacionadas con cantidad (es decir, surtidores que expenden una cantidad menor de combustible) y las restantes 18 asociadas directamente a problemas de calidad: presencia de sedimentos (12), la temperatura de inflamación (3), presencia de agua, octanaje y color (con 1 cada una).

Se registró una disminución de 38% en el número de no conformidades, con respecto al año anterior, confirmándose una mejora sistemática por tercer año consecutivo. Esta tendencia confirma el éxito del programa de evaluación cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de los combustibles que los costarricenses compran en las gasolineras.

Al considerar la incidencia geográfica, según provincia, se concluye que la mayor cantidad de estaciones con alguna no conformidad se ubican en San José, Puntarenas y Alajuela.

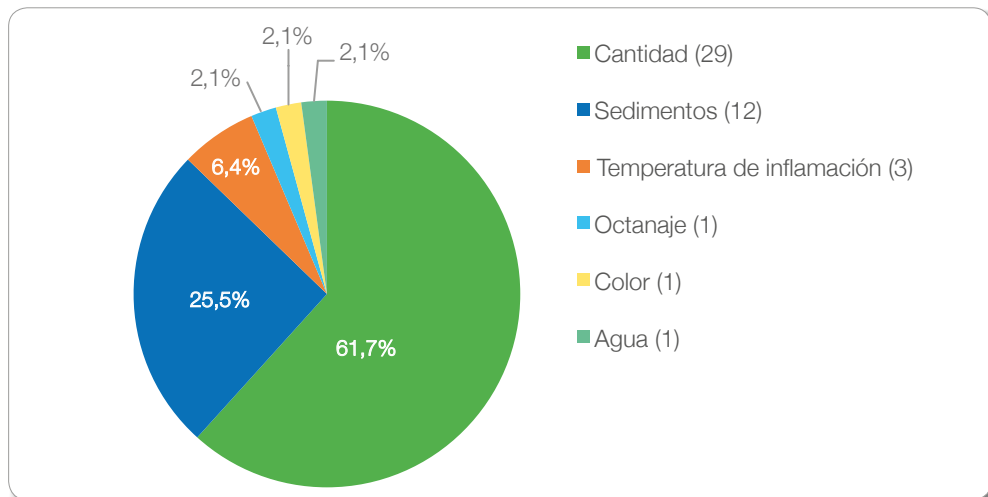
El principal problema detectado es de cantidad; es decir, que se dispensó una cantidad menor de combustible.

Las no conformidades de cantidad se detectaron en 29 ocasiones y representaron el 62% del total, convirtiéndose en el principal desafío del programa de evaluación de la calidad para 2016. En segundo lugar se encuentran las 12 no conformidades relacionadas con la presencia de sedimentos, que representan el 25,5% del total y constituyen una falta grave que requiere de especial atención por parte de las estaciones de servicio, por el efecto que tiene sobre el funcionamiento y el desempeño del motor. En el siguiente gráfico se puede apreciar el tipo de no conformidades detectadas en el 2015, tanto en números absolutos como relativos.



Gráfico 2.12

NO CONFORMIDADES POR CLASE DE ANOMALÍA. AÑO 2015

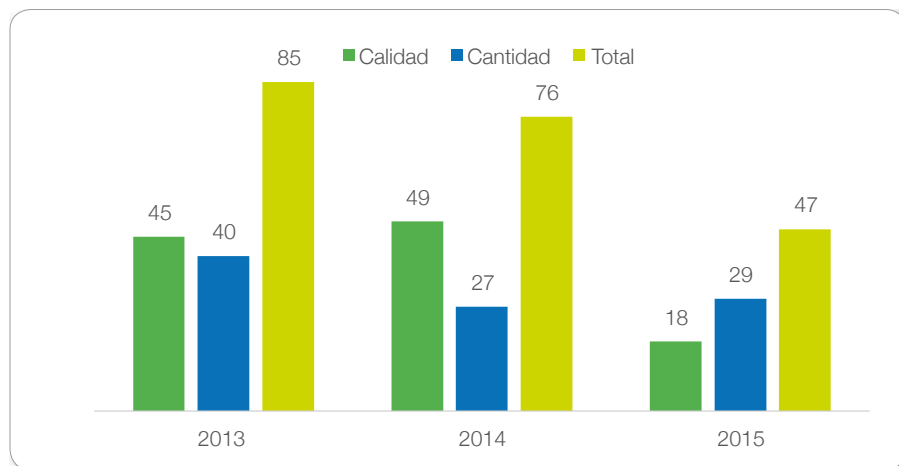


Nota: Los valores entre paréntesis corresponden a las cantidades absolutas.
Fuente: ARESEP.

A continuación se puede apreciar que los resultados obtenidos confirman una mejora sistemática en la calidad de los combustibles que se expenden en las estaciones de servicio:

Gráfico 2.13

CANTIDAD DE NO CONFORMIDADES EN ESTACIONES DE SERVICIO DE 2013 A 2015, SEGÚN TIPO



Fuente: ARESEP.

Es importante destacar que en el caso de las 18 no conformidades de calidad, se procedió a aplicar el procedimiento de apertura y análisis de la muestra testigo, de manera que una vez ratificada la no conformidad la Intendencia de Energía preparó los correspondientes estudio técnico y los remitió, según lo establecido, a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) para que se valore la apertura de los procedimientos sancionatorios.

Por otro lado, en el año 2015 se realizó el primer diagnóstico sobre riesgos de incendio y seguridad humana en las estaciones de servicio, conjuntamente con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. Se realizó un diagnóstico para disponer de información sobre riesgos de incendio y seguridad humana en el 100% de las estaciones del país.

Para tales efectos, se diseñó un instrumento de evaluación para identificar potenciales riesgos de incendios y seguridad humana en las estaciones de servicio, los cuales podrían afectar a usuarios, trabajadores, propiedades públicas y privadas que se localizan en los alrededores de las gasolineras y a la ciudadanía en general, en caso de que se registre algún accidente. Las inspecciones se efectuaron, sin previo aviso, durante el segundo semestre de 2015.

De acuerdo con el protocolo establecido se evaluaron aspectos tales como:

- Detalle de la construcción.
- Equipos portátiles de extinción de incendios.
- Hidrantes.
- Seguridad en locales dentro de la estación de servicio.
- Verificación documental sobre los tanques de almacenamiento de combustible
- Condiciones del sistema eléctrico.
- Señalización.
- Verificación de procedimientos de seguridad.
- Condiciones especiales para estaciones de servicio mixtas y marinas.
- Verificación de prohibiciones.

Los resultados obtenidos fueron comunicados de manera formal a cada estación de servicio en diciembre, con el fin de que cada una de ellas defina su propio plan de mitigación y prevención de riesgos. La información derivada de este diagnóstico fue compartida con la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible (DGTCC) del MINAE y durante el 2016 está prevista la realización de una serie de actividades conjuntas para sumar esfuerzos en materia de fiscalización, específicamente en lo que a riesgos de incendio y seguridad humana se refiere.



De los resultados obtenidos, el más preocupante fue el relacionado con el mal funcionamiento del sistema de paro de emergencia, lo cual representa un riesgo altísimo que requiere una atención inmediata por parte de las estaciones que presentan esta grave falla, ya que al presentarse un derrame, accidente, evento sísmico o acto vandálico, las estaciones se ven imposibilitadas de eliminar una posible fuente de ignición y una posible tragedia. Esta falla se presentó en 16 estaciones de servicio y por su gravedad fueron notificadas de inmediato por la Intendencia de Energía, otorgándoles un plazo máximo de 48 horas para atender el problema. La reacción de las estaciones de servicio fue positiva, registrándose en todos los casos una respuesta oportuna que permitió enfrentar el problema en el plazo previsto.

Por último, señalar que la socialización y democratización de la información de interés público se ha convertido de un principio orientador del trabajo de ARESEP. La idea es facilitar información oportuna y estratégica a los usuarios para que se involucren, de manera indirecta, como aliados en la fiscalización de los servicios públicos que brindan los prestadores autorizados.

En este año destaca el posicionamiento de la aplicación móvil celular desarrollada para que los usuarios consulten los resultados obtenidos del Programa de Evaluación de la Calidad de Hidrocarburos de las estaciones de servicio.

En lo que respecta a la evaluación de la calidad de los combustibles en los planteles de Recope, durante el 2015 se realizaron 96 visitas, en las que el 100% de las pruebas realizadas cumplieron con la normativa técnica vigente; resultado que confirma el aseguramiento de la calidad en la primera fase de la cadena de valor.

Los principales logros en la calidad del GLP destacan:

- El fortalecimiento del programa de evaluación de calidad del gas, no sólo para garantizar la calidad del producto que se expende en los planteles de Recope y las plantas envasadoras, sino también en la calidad de los cilindros portátiles con el fin de reducir riesgos que puedan afectar la seguridad humana.
- La incorporación de pruebas cuantitativas en cilindros portátiles, así como un procedimiento de marchamado, para identificar y retener cilindros en mal estado.
- Verificación del funcionamiento de los sistemas contra incendios y atención de emergencias.
- Lanzamiento de “Campañas que Salvan Vidas” donde se visitaron tres Ferias del Agricultor, para brindar consejos a los usuarios al comprar e instalar cilindros. Esta campaña de responsabilidad social enfatiza en el derecho que tienen los usuarios de exigir cilindros de buena calidad, libres de golpes, corrosión, y que estén debidamente identificados.



El programa se extiende a tres empresas, y nueve plantas envasadoras:

- Planta Envasadora SuperGas GLP S.A., Alajuela (Super Gas).
- Planta Gas Tomza de Costa Rica S.A., Cartago (Tomza).
- Gas Nacional Zeta S.A. (Gas Zeta)
 - Planta la Lima.
 - Planta Ciruelas Alajuela.
 - Planta Guápiles.
 - Planta Sandoval, Limón.
 - Planta Bagaces, Guanacaste.

Las inspecciones en las plantas envasadoras se realizan a través de una alianza estratégica con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la Escuela de Ingeniería Química de la Universidad de Costa Rica (UCR) y el Centro de Electroquímica y Energía Química (CELEQ) de la UCR.

Se implementó el procedimiento de recalificación y destrucción de cilindros, cuando no logren superar la fase de recalificación. Estas verificaciones se hacen con pruebas visuales y físicas de espesores, corrosión e hidrostáticas basadas en la norma de recalificación de cilindros INTE 21-02-03:2014. Además se analiza el producto y cantidad.

La implementación del programa de marchamado, en sólo dos meses, permitió la revisión de 72.285 cilindros de 11,34 Kg (25 lbs) y se marchamaron 3.014. Se realizaron 354 inspecciones durante las cuales se identificaron los siguientes hallazgos, en cilindros que ya estaban disponibles para la venta:

- 93% que no cuentan con la información requerida para su identificación
- 43% con un espesor mínimo de pared requerido para ser envasado a presión
- 37% no cumplen con la tara necesaria para que los usuarios puedan verificar la cantidad de gas por el cual pagan los usuarios
- 22% no contaban con el número de serie
- 19% con defectos físicos como grietas y laminación
- 7% presentó problemas de corrosión



- 3% presentó fuga en la válvula de acoplamiento

A raíz de la puesta en marcha de este programa se registró una disminución en el número de fugas, respecto del total de cilindros inspeccionados.

Cuadro 2.15

RESULTADOS DE INSPECCIONES EN PLANTAS ENVASADORAS 2014 Y 2015

Parámetro	2015	2014
Inspecciones realizadas	354	138
Total de cilindros inspeccionados	72.285	17.280
Total de cilindros detectados con fugas	1.640	2.638
Total de cilindros marchamados	3.014	No se realiza

Fuente: ARESEP.

En 2015 se incrementó en un 250% el número de inspecciones y en un 318% la cantidad de cilindros inspeccionados, destacando una disminución significativa en fugas detectadas. Asimismo, arrancó el programa de marchamado (inmovilización) de cilindros en mal estado, lo cual es una señal para las empresas envasadoras sobre las consecuencias que implica la práctica de llenar cilindros en mal estado.

Se realizaron inspecciones en Recope y en las plantas envasadoras para garantizar a los usuarios que reciban un producto que cumple con la normas técnicas de calidad y se mantenga la relación entre esta y el precio autorizado por la Autoridad Reguladora, así como el cumplimiento de la normativa internacional.

De acuerdo con los criterios vigentes, según lo establecido en el RTCA 75.01.21:05, en Costa Rica se establece como incumplimiento de las especificaciones de calidad del GLP, cuando se detecta la venta de mezclas que contiene más de un 40% v/v de butano. Solamente se detectó una no conformidad en el contenido de butano el 19 de noviembre de 2015, en la planta envasadora de la empresa Gas Nacional Zeta S.A. de la Lima de Cartago.

A lo largo de año se realizaron las pruebas para realizar la verificación de concentración de odorizante en el gas que expende Recope. Garantizar el olor en el gas es un aspecto clave para la seguridad, pues se trata del único medio para que los usuarios detecten fugas y minimizar el riesgo de accidentes que pongan en peligro la salud humana.



C- Sector Transporte

Los servicios regulados por ARESEP, en el sector de transporte, se clasifican en dos grupos: los servicios que ofrecen movilidad de las personas (buses, taxis, ferrocarril y cabotaje) y los de infraestructura (servicios en aeropuertos, puertos, peaje, revisión técnica vehicular y correo postal).

Las acciones emprendidas en 2015 en cada uno de estos subsectores, se expone a continuación:

Servicios movilidad de las personas

Autobús:

Este servicio lo brindan 299 empresas que tienen una concesión o permiso otorgadas por el CTP. En octubre 2014 venció la concesión de 140 empresas, y la ARESEP condicionó el refrendo de los contratos a la presentación de estudios técnicos; lo cual fue validado por la Procuraduría General. Sin embargo, a finales de 2015, no se había realizado esta gestión ante la ARESEP.

La flota de autobús está conformada por 4.707 unidades. En la Región Central se ubica el 70%, mientras que en el Pacífico Sur es la zona con la menor cantidad de autobuses autorizados (1%). Destacan además, los aumentos de flota en la Región Central y Sur.



Figura 2.1

CANTIDAD DE AUTOBUSES POR REGIÓN
ENERO 2016

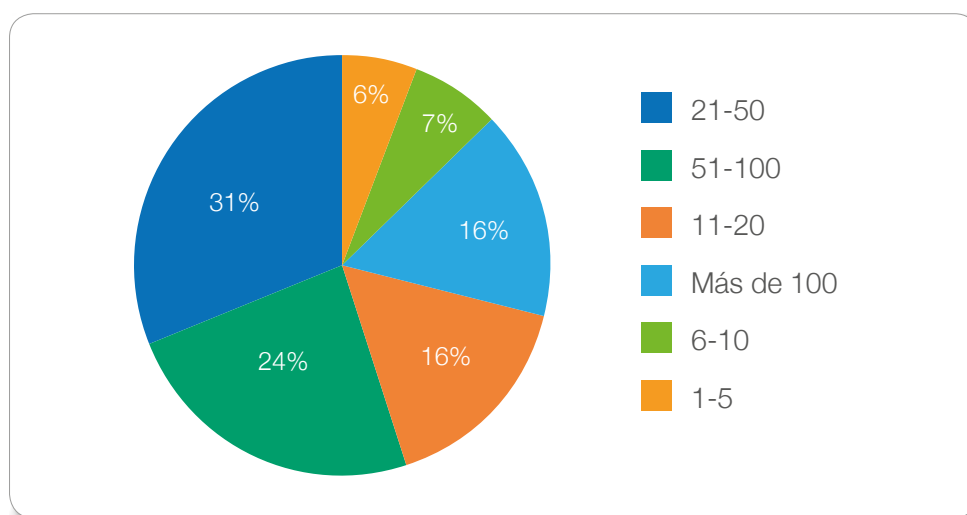


Fuente: ARESEP.

La mayor proporción de operadores posee entre 1 y 5 unidades (45%). Por su parte, el 2% de los cuentan con más de 100 autobuses autorizados. Resalta el hecho de que empresas con más de 50 autobuses pertenecen sólo a la Región Central, Atlántica y Servicio Interregional. Otro 29% de los operadores tienen entre 21 y 50 vehículos.

Gráfico 2.14

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR TOTAL DE LA FLOTA POR TAMAÑO DEL OPERADOR



Fuente: ARESEP.

Al analizar la flota autorizada por año modelo hay 2.625 unidades con 7 años de antigüedad o menos, cifra que corresponde al 56% del total. De modo que el restante 44% se caracteriza por tener 8 años o más de antigüedad. A diciembre de 2015 la edad promedio de la flota autorizada era de 7 años.

Se considera relevante analizar la antigüedad de la flota, por su relación con la calidad del servicio que se presta. La antigüedad promedio es mayor entre menos autobuses tiene el operador. Para los operadores con menos de seis unidades, la antigüedad promedio era de 9,6 años; dato que contrasta con los 6,5 años de antigüedad promedio en la flota de operadores con más de 100 unidades.

En conclusión, la antigüedad de la flota aumenta al disminuir el tamaño del operador, es decir, las diferencias se agudizan entre operadores pequeños y grandes.

En torno a la marca del autobús, en 2015 se presentaron 36 marcas diferentes, de las cuales Mercedes Benz es la que abarca la mayor cantidad de unidades autorizadas. Destaca la exclusión de las marcas Mitsubishi, Asia, Toyota y Mack en los últimos dos años y se introduce la marca BLK con 96 autobuses). Las mayores disminuciones se dieron en las marcas Mercedes Benz y Blue Bird (55 y 54 unidades, respectivamente). Los autobuses Man Mascarello poseen el mayor valor promedio, mientras que las marcas White y M.A.S.A. contaron con el menor valor promedio.

Con respecto al valor de la flota se concluye que los operadores con menos de seis unidades poseen el menor valor promedio de autobús (¢30.128.454), pero los operadores que poseen entre 11 y 20 unidades tienen unidades de ¢42.876.863. En dicho rango es donde es más acelerado la renovación completa de la flota, lo cual está en estrecha relación con la capacidad financiera del operador. Es decir, en un extremo se encuentran quienes poseen pocas unidades, pero sus capacidades financieras pueden ser insuficientes para renovar la flota completa o hacerlo con los últimos modelos y en el otro se hallan los que poseen muchas unidades y una alta capacidad financiera, pero que es inviable renovar más rápidamente toda la flota.

Taxi:

El servicio de taxi lo brindan quienes tengan concesión otorgada por el CTP. En la actualidad se registran 12.653 unidades de taxi (flota roja) distribuidas en las siete provincias y 75 que operan en la base de operación especial, en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Urge un análisis de mercado de este sector, en vista de la cantidad de prestadores informales y formales que operan este servicio. Para este análisis se contrató al Centro de Investigaciones Económicas de la UCR y se espera que realicen el estudio a lo largo de 2016.

Ferrocarril:

El servicio de ferrocarril lo brinda la empresa estatal Incofer, y es servicio de carga (en zonas cercanas a puertos) y de pasajeros (rutas interprovinciales en San José, Heredia y Cartago).

Durante el 2015 se presentó una solicitud de unificación de tarifa para el Tren Urbano para todos los recorridos:

- San José-San Antonio de Belén y viceversa
- San José-Heredia y viceversa
- Curridabat-San Pedro-Pavas y viceversa
- San José-Cartago y viceversa



Sin embargo, fue rechazada por falta de requisitos de admisibilidad, específicamente por no cumplir con lo establecido por la ARESEP en anteriores fijaciones tarifarias (estados financieros auditados). En el seguimiento a este servicio, se insiste ante sus autoridades en la necesidad de entregar estudios tarifarios con la información requerida para el mismo.

Cabotaje:

Este servicio se divide en dos tipos de cabotaje: el mayor que lo brindan Naviera Tambor S.A. y Coonatramar; mientras que el cabotaje menor lo facilitan cinco empresas.

Entre los problemas que se han analizado está la presencia del cabotaje ilegal (sin contar con autorización), disminución de la demanda, y condiciones poco seguras para el abordaje de los pasajeros.

En el mes de mayo se realizó una visita técnica a Barra del Colorado, en Limón, con los siguientes objetivos:

- Describir y caracterizar la ruta
- Verificar la documentación de la embarcación
- Corroborar las condiciones del permiso contra la realidad operativa del servicio
- Revisar la tarifa cobrada
- Verificar la existencia de chalecos, accesibilidad, otros activos necesarios para prestar el servicio
- Solicitar información operativa

Regulación económica

En 2015 se realizaron 64 estudios tarifarios a solicitud de diferentes empresas de autobús. De éstas 61 fueron solicitudes individuales y tres de oficio por parte de ARESEP (una ordinaria y dos extraordinarias).

Las peticiones pretendían ajustes de 87,6% y finalmente se aprobó 62,8%. 51 operadores (13,35% del total) son quienes solicitan actualización de sus tarifas, para 71 rutas (9,57% del total). De los 51 operadores, 42 solicitaron revisión en una ocasión, 8 lo hicieron en 2 y solo una empresa formuló 3 solicitudes a lo largo del año. De estas peticiones, se aprobaron tarifas al 65%, y las demás fueron denegadas. Dentro de los ajustes aprobados, en 18 casos se otorgaron tarifas inferiores a las solicitadas por las empresas.



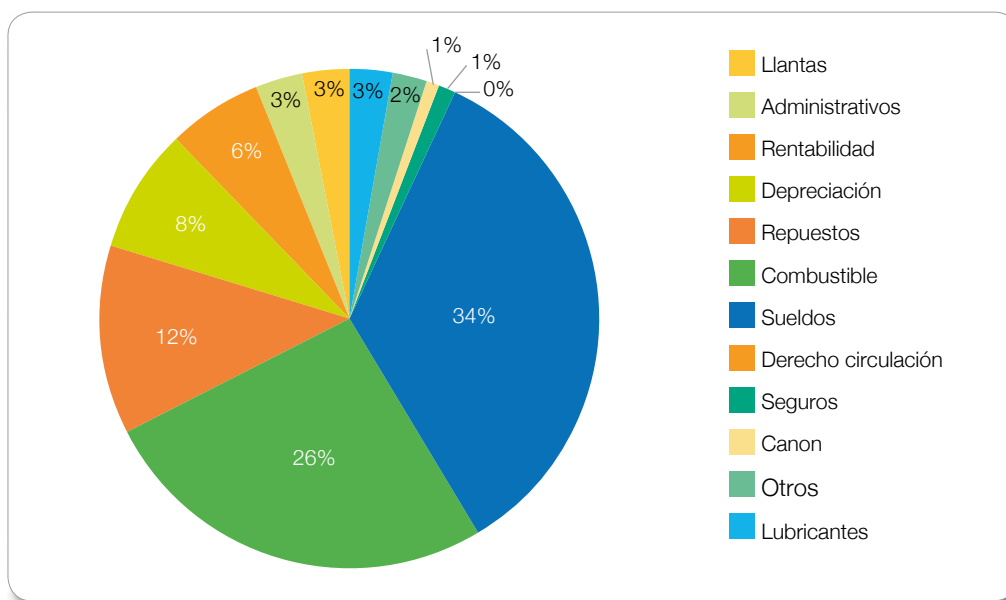
Los motivos de rechazo tarifario fueron por incumplimientos de requisitos de admisibilidad (informe de quejas, acuerdos del CTP, estados financieros), morosidad ante la CCSS o no contar con título habilitante.

De acuerdo con el pliego tarifario al 31 de diciembre de 2015, la tarifa promedio del servicio fue de ₡743, oscilando entre ₡70 y ₡8.150, con un costo promedio por kilómetro de ₡35,4

Dichas tarifas se distribuyen de la siguiente manera según la estructura de costos de los operadores:

Gráfico 2.15

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS TARIFAS SEGÚN LOS COSTOS DE LOS OPERADORES



Fuente: ARESEP.

Dos veces al año se hace una revisión de los costos ajenos a la administración de los operadores, y se aplican ajustes extraordinarios.

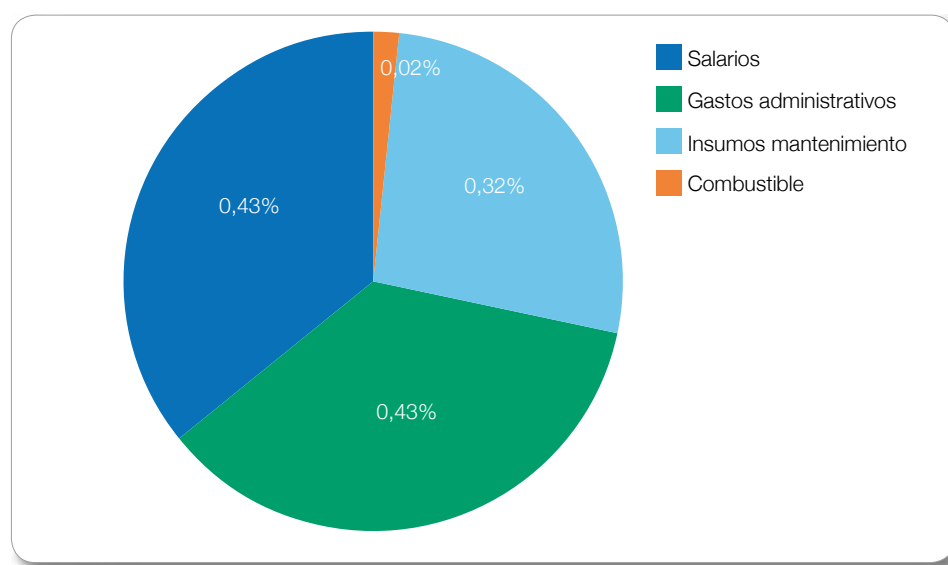
El 7 de mayo de 2015 se resolvió la fijación tarifaria extraordinaria, mediante la cual se actualizan semestralmente las tarifas del servicio de autobús, en función de las variaciones de los precios de aquellos rubros no controlados por los operadores, como son: precios de los combustibles, salarios, precios de los insumos de mantenimiento y

gastos administrativos (derecho de circulación, seguro voluntario, revisión técnica vehicular, canon ARESEP y CTP).

A partir de los cambios en los precios antes descritos, se determinó un aumento general de 1,2% en las tarifas.

Gráfico 2.16

**DISTRIBUCIÓN DEL AJUSTE TARIFARIO EXTRAORDINARIO POR RUBRO DE COSTOS
I SEMESTRE 2015**



Fuente: ARESEP.

En la aplicación de este ajuste se verificó el cumplimiento de las obligaciones legales de los operadores (Ley 9024, cargas sociales, pólizas, FODESAF, canon y tributación), de modo que sólo los operadores que cumplieron con el 100% de estas, recibieron ajustes en sus tarifas. Luego de esta revisión se constató que el ajuste podría aplicarse sólo al 46% de los operadores. Para este semestre, el mayor cumplimiento fue para la Ley 9024 (91%), mientras que el mayor incumplimiento correspondió a las obligaciones tributarias (55%).

El ajuste del segundo semestre fue una rebaja de 3,9% en las tarifas de autobús, a nivel nacional. La disminución registrada, entre enero y julio de 2015 en el precio del diésel es el principal rubro que provocó el descenso en los pasajes.

De enero a diciembre de 2015, el accionar del ente regulador significó un ahorro para los usuarios del servicio de ₡399.1 millones al mes, dato que representa un 62% de las pretensiones de aumento de los ingresos presentadas por los operadores.

Sobre la regulación económica al servicio de taxi, en mayo y agosto de 2015 se aplicaron fijaciones tarifarias extraordinarias, mediante las cuales se actualizan semestralmente las tarifas del servicio de taxi, en función de las variaciones de los precios de aquellos rubros ajenos al control de los operadores, como son los precios de los combustibles, salarios, tipo de cambio del colón con respecto al dólar y cánones (CTP y ARESEP).

En mayo se aplicó una disminución general de 1,56% en las tarifas banderazo para las unidades de la base de operación regular (“taxis rojos”) y un -3,92% de variación promedio en la tarifa variable. Mientras que en agosto se determinó un aumento general de 2,4% en las tarifas banderazo y un 2,3% de variación promedio en la tarifa variable.

Por primera vez desde 2009, se realizó una fijación ordinaria para la flota roja, por demanda del sector. Se actualizaron los costos definidos en la metodología vigente, como: reposición de activos (vehículo, taxímetro y radio de comunicación), derecho de circulación, revisión técnica vehicular, cánones (CTP y ARESEP), seguro voluntario, administración de la actividad, salarios y cargas sociales, consumo de combustibles, reparación y mantenimiento, llantas y lubricantes y la retribución al concesionario.

A partir de la actualización de los costos antes indicada, se determinaron variaciones promedio de -2,33%, -4,33% y -12,52% para los vehículos tipo sedán, adaptado para personas con discapacidad y rural, respectivamente (promedio -6,4%).

En el servicio de taxi de base de operación especial (“taxis aeropuerto”) se aprobó una reducción de 0,54% en la tarifa banderazo y una variación de -3,46% en promedio en la tarifa variable durante el primer semestre, y en el segundo semestre se aprobó un aumento de 2,2% en la tarifa banderazo y una variación de 2,4% en promedio en la tarifa variable.

En cuanto a la regulación de calidad, se contrató al Centro de Investigaciones Económicas de la UCR para que realice un estudio de mercado de este sector, que considere los demás agentes y aspectos que intervienen en la oferta y demanda. En 2004 fue la última revisión de las variables operativas del servicio de taxi, como tiempo real de prestación del servicio, cantidad de tiempo del vehículo sin operar, velocidad promedio, cantidad de viajes, etc. Con este estudio se espera conocer el impacto económico de otros servicios como el informal y porteadores.



Regulación calidad

La ARESEP se ha mantenido firme en que deben existir, previamente, estudios de cada empresa de autobús, previo al refrendo de sus contratos. A lo largo de 2015 no se recibió ninguna solicitud por parte del CTP, dado que 140 empresas están en el trámite de firma y refrendo de contrato de concesión para prestar el servicio por siete años más.

A lo largo del año se realizaron 77 visitas de campo a los operadores, con el fin de verificar las condiciones operativas del servicio, como unidades, horarios, recorrido, y el levantamiento de mapas por medio de geolocalización satelital.

Se contrató a ProDus con el fin de realizar estudios de demanda en el servicio de las interlíneas, Alajuelita-Hatillo, Corredor Moravia y el trayecto San José-Heredia, los cuales serían presentados a inicios de 2016.

Por otro lado se finalizó la etapa de ingreso de información para construir una base de datos única en el servicio de transporte de autobús. Esto permitirá tener información actualizada de la operación de cada empresa y ruta del país.

Además se coordina con el CTP la adopción del sistema de pago electrónico, lo cual permitiría conocer en tiempo real la cantidad de pasajeros que utilizan el servicio de autobús.

Por otro lado se avanzó en el diseño de un proyecto para colocar geolocalizadores en los autobuses para controlar el recorrido y frecuencia. Se implementará un plan piloto en 2016 con algunas empresas del área metropolitana.



Servicios de infraestructura

Puertos:

Se regulan los servicios portuarios que se brindan en la costa del Atlántico y del Pacífico, operados por Japdeva y el INCOP, respectivamente.

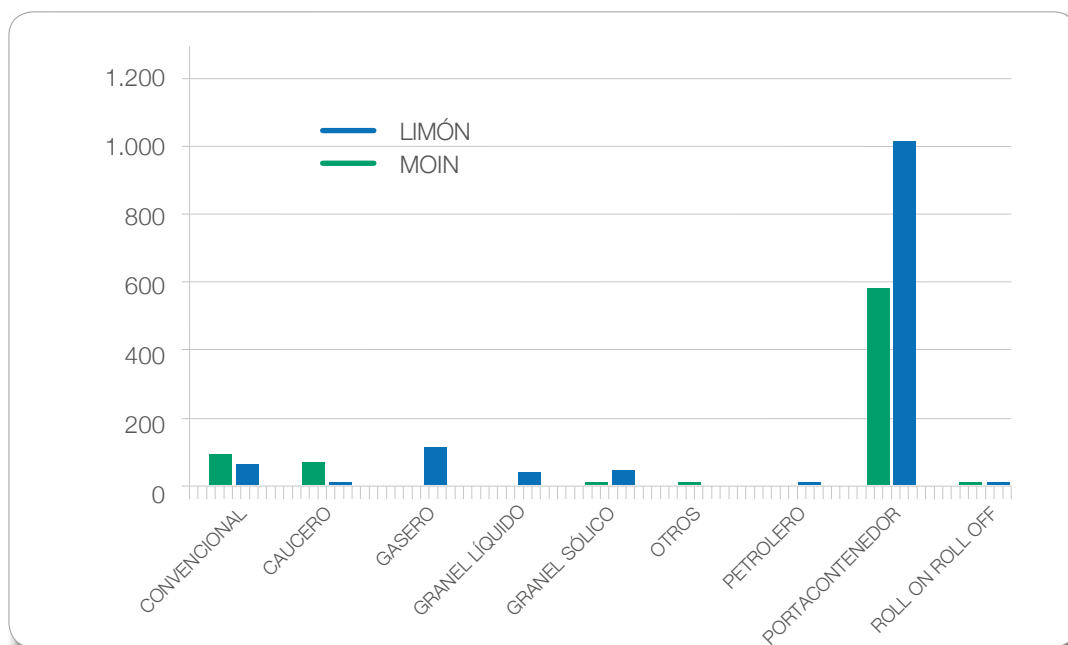
En el mes de mayo se realizó una visita técnica a los puertos de Limón y Moín, en la cual se sostuvieron reuniones con la Gerencia Portuaria, la Unidad Fiscalizadora y las empresas estibadoras.

Japdeva realizó gestiones para definir tarifas de pasajeros de cruceros, en vista que el pliego contempla únicamente los que están en tránsito. Mientras que Incop solicitó un ajuste de 6,86% promedio. Este ajuste se resolvió a inicios de 2016 y se le otorgan los recursos requeridos por la entidad para continuar brindando los servicios portuarios en el Pacífico.

Estos son algunos datos en torno a Japdeva e Incop:

Gráfico 2.17

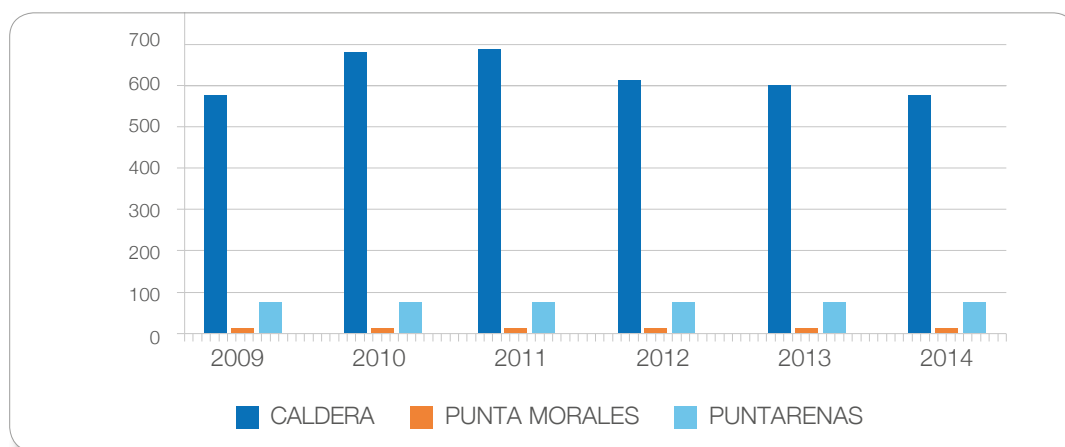
JAPDEVA, NAVES ATENDIDAS 2014



Fuente: ARESEP.

Gráfico 2.18

INCOP, NAVES ATENDIDAS EN CALDERA, PUNTA MORALES Y PUNTARENAS 2014



Fuente: ARESEP.

Aeropuertos:

ARESEP regula los servicios que se brindan a las aeronaves en los aeropuertos internacionales y locales.

Se recibió, por parte del Consejo Técnico de Aviación Civil, una solicitud de ajuste tarifario para los servicios aeronáuticos que se brindan en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. A la mayor parte de las tarifas se les aprobó una disminución, exceptuando la tarifa de carga. Mientras que la petición inicial abarcaba ajustes entre -55,58% y 29,03% (-9,82% promedio), las modificaciones aprobadas oscilan entre -68,59% y 23,19% (-12,95% promedio).

El costo del servicio aeronáutico para una aeronave A-320-232 es de \$492 /aterrizaje en Costa Rica, mientras que el promedio en Latinoamérica es de \$553 /aterrizaje

Además, se realizaron visitas técnicas a los aeropuertos Daniel Oduber Quirós de Liberia, El Dirí de Tamarindo y Juan Santamaría como parte de la elaboración de un diagnóstico de los sectores regulados en cuanto a su funcionamiento, necesidades y desafíos.

Correo Postal:

El 22 de mayo de 2015, mediante la resolución 038-RIT-2015, se fijaron tarifas para los servicios postales que brinda la empresa Correos de Costa Rica, S.A. Los porcentajes de ajustes fueron:

Cuadro 2.16

PORCENTAJE DE AUMENTO TARIFARIO PARA LOS SERVICIOS POSTALES REGULADOS

Servicio Nacional	16,76
Porte Pago Tarifa Corriente	16,73
Porte Pago con Preclasificación	8,92
Máquina Franqueadora Privada sin Preclasificación	33,62
Máquina Franqueadora Privada con Preclasificación	42,86
Porte Pago sin Preclasificación	17,59
Tasas de Certificado	15,51
Correo Internacional Proritario	17,27
Correo Internacional no Proritario	16,46

Fuente: ARESEP.

Peajes:

El Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI) planteó un aumento de tarifas del 830% para el primer año, en los peajes administrados por dicho consejo (carreteras General Cañas, Bernardo Soto, Florencio del Castillo y Braulio Carrillo). El 18 de diciembre de 2015 se resolvió rechazar la petición debido a errores y omisiones en la información presentada relacionada con los cálculos empleados, las proyecciones de flujos vehiculares y las proyecciones de los costos de los contratos de mantenimiento y conservación.

Revisión técnica vehicular:

La empresa Rieve SC nuevamente presentó una petición tarifaria, donde solicita un ajuste promedio de 199%. La misma fue rechazada ad portas ante la ausencia de una metodología definida por el MOPT para la fijación de tarifas, en vista que existe un contrato del Estado para brindar ese servicio.

Concesión de obra pública:

Se confeccionó una base de datos y se efectuaron análisis de las estadísticas operativas de la ruta 27 para calcular la recuperación de la inversión realizada por parte del concesionario. La ruta 27 es la que comunica San José-Caldera, cuya distancia es de 76,7 km. La empresa Globalvía es la concesionaria, por un periodo de 25 años.

Capítulo III:

Fortalecimiento de Modelos





Las metodologías son instrumentos matemáticos, que permiten calcular de forma objetiva, transparente y verificable las tarifas para los diversos servicios públicos.

La tarea de diseñar, actualizar, redactar y modificar metodologías tarifarias es incesante en la ARESEP, para lo cual se creó el CDR.

Esta es una función de alto nivel estratégico para el Regulador General y desde esa instancia se vela porque siempre se utilicen las mejores normas de la ciencia y de la técnica y se respeten todos los procedimientos reglamentarios y legales para su elaboración.

El desarrollo de las metodologías se hace con profesionales interdisciplinarios de la propia Institución y, en ocasiones, se recurre a contrataciones externas con entes de reconocida solvencia profesional para temas muy especializados.

Por mandato institucional y judicial, desde su formulación, cualquier metodología debe estar exenta de cualquier posibilidad de sesgo o algún tipo de discrecionalidad y su redacción debe ser clara y sencilla. Las metodologías se diseñan y deben ser sometidas a audiencia pública, e incorporar los cambios que se sugieran en estos espacios de participación ciudadana. Por eso se someten a discusión las veces que sea necesario. Finalmente, son aprobadas por la Junta Directiva y publicadas en el Diario La Gaceta.

A continuación se explican las metodologías elaboradas para cada sector:

Sector Energía

Se trabajó en 16 metodologías y 5 normas técnicas del sector eléctrico y dos metodologías de hidrocarburos.

En el subsector de electricidad, el esfuerzo se concentró en tres áreas:

- Generación distribuida de electricidad: tarifas de liquidación, acceso, interconexión y ajustes a la normativa técnica para contemplar efectos de este tipo de generación.
- Generación, transmisión y distribución operadores públicos y cooperativas: tarifas para cada uno de esos segmentos del suministro de energía eléctrica, peajes de distribución.
- Generación de electricidad con fuentes renovables: energía fotovoltaica, residuos sólidos y modificaciones a la metodología de generación privada con fuentes renovables (empresas existentes).



De las 21 metodologías o normas técnicas desarrolladas en temas de electricidad, en el año 2015 se aprobaron 14, mientras 6 se encontraban en proceso de diseño y una en proceso de audiencia al final del año. De éstas, 17 fueron desarrolladas por las comisiones ad hoc y 4 por el CDR (distribución, transmisión operadores públicos y cooperativas y generación privada con recursos renovables).

Cuadro 3.1

SECTOR ENERGÍA: DETALLE DE METODOLOGÍAS Y NORMAS TÉCNICAS DESARROLLADAS POR COMISIONES AD HOC Y POR LA DIRECCION GENERAL CENTRO DE DESARROLLO DE LA REGULACIÓN (CDR) EN EL AÑO 2015			
Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en 2015
Metodología de fijación del de liquidación de energía entregada al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) por parte de micro y mini generadores adscritos a la norma POASEN	Establecer el procedimiento para fijar el precio aplicable a la compensación económica de los excedentes de producción de generadores de autoconsumo, micro y min-generadores de electricidad entregados al Sistema Eléctrico Nacional adscritos a POASEN.	Determina la forma de cálculo del monto a liquidar al generador de electricidad que se conecta a la red nacional de electricidad para vender sus excedentes una vez que consumió lo que requería para cubrir sus propias necesidades.	Aprobada por la Junta Directiva y publicada en la Gaceta No.43, del 03 de marzo de 2015. Posteriormente se derogaron estas metodologías, tomando en consideración un pronunciamiento de la Contraloría General de la República y el trabajo realizado por una nueva Comisión, que contó con la participación de la Intendencia de Energía, el Centro de Regulación y el Despacho del Regulador General, se presentó en audiencia pública en diciembre del 2015.
Metodología de fijación del precio o cargo por acceso a las redes de distribución de generadores a pequeña escala para autoconsumo que se integren al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) con fundamento en la normativa POASEN	Definir el procedimiento para fijar el precio o cargo por acceso a las redes de distribución de generadores a pequeña escala para autoconsumo que se integren al Sistema Eléctrico Nacional	Establece la forma de calcular la tarifa de acceso de un generador de pequeña escala a las redes de distribución del sistema eléctrico nacional	Publicada en el Alcance Digital No.14 de la Gaceta No. 46 del 06 de marzo de 2015, RJD-021-2015
Metodología de fijación del precio o cargo básico por interconexión de generadores a pequeña escala para autoconsumo con el Sistema Eléctrico Nacional (SEN) con fundamento en la norma POASEN	Definir el procedimiento para fijar el precio o cargo de interconexión de generadores a pequeña escala para autoconsumo con el Sistema Eléctrico Nacional, con fundamento en la norma POASEN.	Establece la forma de determinar la tarifa de interconexión que un generador a pequeña escala debe pagar por conectarse a la red con el fin de consumir lo que produce.	Publicada en el Alcance Digital No.14 de la Gaceta No. 46 del 06 de marzo de 2015, RJD-022-2015



SECTOR ENERGÍA: DETALLE DE METODOLOGÍAS Y NORMAS TÉCNICAS DESARROLLADAS POR COMISIONES AD HOC Y POR LA DIRECCIÓN GENERAL CENTRO DE DESARROLLO DE LA REGULACIÓN (CDR) EN EL AÑO 2015

Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en 2015
Normativa técnica: Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas. AR-NT-SUINAC	Definir y describir los aspectos técnicos generales que deben satisfacer las conexiones entre las redes de las empresas distribuidoras y las instalaciones eléctricas de los edificios.	Establece las condiciones técnicas que deben cumplir las empresas distribuidoras de electricidad antes de realizar la conexión o reconexión de sus redes con la instalación eléctrica de los abonados.	Fue aprobada por la Junta Directiva y publicada en el Alcance No. 31 de la Gaceta N° 85 del 05 de mayo de 2015, RJD-207-2015
Norma técnica: Supervisión de la calidad del servicio eléctrico de media y baja tensión AR-NT-SUCAL	Uniformar y definir los valores de los parámetros físicos que caracterizan a la tensión de suministro eléctrico, definir los términos que regirán para la determinación y evaluación de la calidad en la continuidad del suministro eléctrico y definir los criterios normalizados con los cuales las empresas eléctricas tratarán las perturbaciones eléctricas que se susciten en la red de distribución nacional.	Establece las características físicas de la tensión eléctrica con que debe suministrarse la energía eléctrica en el punto de entrega al usuario. También define los límites en las variaciones de tensión introducida en los equipos propiedad de los abonados en redes de baja y media tensión y las condiciones para evaluar la calidad en la continuidad del suministro eléctrico (duración y frecuencia de interrupciones).	Publicada en el Alcance No. 31 de la Gaceta N° 85 del 05 de mayo de 2015, RJD-218-2015
Normativa técnica: Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica ART-NT-SUMEL	Establecer las normas para la supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica	Establece las condiciones y requisitos técnicos que deben cumplir el equipamiento para la medición y registro de la energía y potencia en todas las etapas del negocio eléctrico en el mercado eléctrico nacional. Además establece reglas de supervisión asociadas con la verificación, calibración, sellado y control de los instrumentos de medición y registro.	Publicada en el Alcance No. 31 de la Gaceta N° 85 del 05 de mayo de 2015, RJD-206-2015
Normativa técnica: Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM	Definir y describir, las condiciones técnicas, comerciales, contractuales y de desempeño que rigen para la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica	Establece las condiciones bajo las cuales se brindará el servicio eléctrico en las etapas de distribución y comercialización, incluyendo aspectos técnicos, comerciales, tarifarios y contractuales	Publicada en el Alcance No. 31 de la Gaceta N° 85 del 05 de mayo de 2015, RJD-222-2015



SECTOR ENERGÍA: DETALLE DE METODOLOGÍAS Y NORMAS TÉCNICAS DESARROLLADAS POR COMISIONES AD HOC Y POR LA DIRECCIÓN GENERAL CENTRO DE DESARROLLO DE LA REGULACIÓN (CDR) EN EL AÑO 2015

Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en 2015
Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de distribución de energía eléctrica brindada por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural	Sistematizar, formalizar y mejorar el conjunto de métodos que se han empleado hasta el presente para las fijaciones de tarifas ordinarias del servicio de distribución de electricidad.	Formaliza la metodología empleada actualmente y mejora algunos de los procedimientos para la fijación tarifaria respectiva. Propone la aplicación de la misma metodología para operadores estatales y cooperativas, con lo que se sustituye la aplicación de reglas distintas para cada empresa	Publicada en la Gaceta 154 del 10 agosto 2015, RJD-139-2015
Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de transmisión de energía eléctrica en operadores públicos	Sistematizar, formalizar y mejorar el conjunto de métodos que se han empleado hasta el presente para las fijaciones de tarifas ordinarias del servicio de distribución de electricidad.	Formaliza la metodología empleada actualmente y mejora algunos de los procedimientos para la fijación tarifaria respectiva	Publicada en la Gaceta 154 del 10 agosto 2015, RJD-140-2015
Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de generación de energía eléctrica brindado por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural	Sistematizar, formalizar y mejorar el conjunto de métodos que se han empleado hasta el presente para las fijaciones de tarifas ordinarias del servicio de distribución de electricidad.	Formaliza la metodología empleada actualmente y mejora algunas de los procedimientos para la fijación tarifaria respectiva. Propone la aplicación de la misma metodología para operadores estatales y cooperativas, con lo que se sustituye la aplicación de reglas distintas para cada empresa	Publicada en la Gaceta 154 del 10 agosto 2015, RJD-141-2015
Metodología tarifaria ordinaria y extraordinaria para fijar el precio de los combustibles derivados de hidrocarburos en plantas de distribución y al consumidor final	Establecer las reglas para definir los precios que Recope debe cobrar en la distribución de los combustibles en sus planteles	Define la forma de cálculo de los precios de cada combustible distribuido en los planteles de Recope y la forma de ajustarlos cuando se cumplen las condiciones para la aplicación extraordinaria	Publicada en el Alcance No.89 de la Gaceta No.211 del 30 de octubre de 2015.
Modificación de las metodologías de fijación de tarifas para generadores privados de energía eléctrica con recursos renovables	Reflejar mejor las señales del mercado en el establecimiento de las bandas tarifarias aplicables a la generación cuya fuente es un recurso renovable	Modifica las bandas tarifarias para la generación privada de generadores privados existentes, generación privada con plantas hidroeléctricas y generación privada con plantas eólicas nuevas con el fin de incorporar ajustes en los costos de explotación y otras variables de interés.	Publicada en el Alcance 17 de la Gaceta 31 del 15 de febrero del 2016



SECTOR ENERGÍA: DETALLE DE METODOLOGÍAS Y NORMAS TÉCNICAS DESARROLLADAS POR COMISIONES AD HOC Y POR LA DIRECCIÓN GENERAL CENTRO DE DESARROLLO DE LA REGULACIÓN (CDR) EN EL AÑO 2015

Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en 2015
Metodología tarifaria ordinaria para fijar el margen de comercialización para las estaciones de servicio terrestres, con punto fijo de venta, que expenden combustibles derivados de los hidrocarburos	Establecer las reglas para determinar el margen de comercialización aplicable a la venta de combustibles en estaciones de servicio (gasolineras)	Define el mecanismo de cálculo del margen de comercialización de las estaciones de servicio que distribuyen combustibles	Al final del año la propuesta de metodología estaba en su fase final de elaboración, analizando e incorporando lo que procediera de los resultados de reuniones con los operadores y de la revisión con la Intendencia de Energía
Metodología para la fijación de tarifas de servicios de electricidad generada con residuos sólidos municipales	Definir el procedimiento para la fijación de tarifas de generación de electricidad con residuos sólidos municipales	Establece el mecanismo mediante el cual se definen los precios de la electricidad que se genere y venda al Sistema Eléctrico Nacional, producida a base de residuos sólidos	Al final del año, la propuesta estaba en su fase final de elaboración y en proceso de revisión con la Intendencia de Energía.
Metodología para la fijación de peajes de distribución de electricidad	Determinar la tarifa o peaje que debe pagar un generador de energía eléctrica por el uso de la red de distribución	Define la forma de cálculo de los precios a cobrar por el distribuidor de electricidad por el uso de la red de distribución	Al final del año, la propuesta estaba en su fase final de elaboración, incorporando los ajustes derivados de las observaciones de la Intendencia y del Centro de Regulación
Metodología para la determinación de tarifas de referencia para plantas de generación privadas solares fotovoltaicas nuevas	Definir una banda tarifaria para las plantas de generación solar fotovoltaica	Establece una banda tarifaria para plantas de generación solar fotovoltaica con potencias iguales o menores que 20 MW	Publicada en la Gaceta No.60 del 26 de marzo de 2015
Metodología tarifaria y normas sobre Generación Distribuida	Ajustar, de acuerdo con la normativa emitida por MINAE, las metodologías asociadas con la generación distribuida de electricidad	Modifica las metodologías y normas técnicas asociadas con la generación distribuida para cumplir con los cambios en la regulación nacional	Al final del año, se contaba con una propuesta preliminar, para la discusión con la Intendencia de Energía

Fuente: ARESEP.

En cuanto al trabajo en el subsector de hidrocarburos, se desarrolló y aprobó la metodología para la fijación de precios de venta de combustibles en planteles de Recope, elaborada por una comisión ad hoc. Además, el CDR avanzó significativamente en el desarrollo de la propuesta de metodología para fijar el margen de comercialización de las estaciones de servicio expendedoras de combustibles.



Sector Transporte

En el sector transporte se trabajó en el desarrollo de 6 metodologías tarifarias, una de las cuales fue aprobada (peajes administrados por el CONAVI) y una en proceso de análisis por parte de la Junta Directiva. Las 4 restantes están en proceso de elaboración. El avance mayor se produjo en la metodología de fijación de tarifas de transporte por autobús, la que al final del año se sometió a audiencia pública.

Las metodologías tarifarias para servicios aeroportuarios, portuarios y para taxis se encontraban, al final del año, en etapas iniciales de su diseño, pues en las tres la comisión avanzó en el análisis de insumos existentes y la detección de insumos adicionales necesarios para la elaboración de la propuesta.

Debe destacarse que la mayoría de los miembros de las comisiones ad hoc encargadas de todas las metodologías del sector transporte son los mismos funcionarios, de manera tal que el avance significativo en una de ellas, implica un avance menor en las demás. En el 2015 la elaboración y discusión de la metodología para transporte remunerado de personas por autobús consumió aproximadamente el 90% del tiempo de estos funcionarios.

Cuadro 3.2

Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en 2015
Metodología de fijación ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de transporte, modalidad autobús	Establecer las reglas para la determinación de la tarifa por ruta de transporte bajo la modalidad de autobús	Formaliza y actualiza algunos componentes de la metodología que se aplica actualmente	De enero 2015 a abril 2015 se desarrollaron los foros y discusiones técnicas organizados por la ARESEP, con el fin de que en el mes de abril se tuviese una propuesta de metodología. Posteriormente durante agosto del 2015 se realizaron las discusiones de la propuesta en la Defensoría de los Habitantes. Varias sesiones de Junta Directiva se dedicaron a discutir la propuesta, la cual fue sometida a audiencia pública el 14 de diciembre de 2015.
Modificación de la metodología ordinaria de tarifas para el servicio remunerado de personas, modalidad taxi, para la unificar tarifas	Simplificar el pliego tarifario para el establecimiento de tarifas de taxi	Define el mecanismo para unificar tarifas de distintos tipos de servicio de taxi (urbano, rural, etc).	La propuesta fue presentada en audiencia pública en agosto del 2015. Al final de año se encontraba en análisis por parte de la Junta Directiva

Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en 2015
Metodología de fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad taxi	Establecer las reglas para la determinación de la tarifa por ruta de transporte bajo la modalidad de taxi	Formaliza y actualiza algunos componentes de la metodología que se aplica actualmente	Se avanzó en la generación y análisis de insumos necesarios para el desarrollo de la metodología. Además, la Intendencia contrató al Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas para realizar un estudio de mercado, cuyos resultados estarán disponibles en el año 2017 y serán la base para el nuevo diseño metodológico
Metodología para la fijación ordinaria de tarifas de los servicios portuarios	Establecer las reglas para la determinación de la tarifa de los servicios portuarios regulados	Define las reglas para la fijación de las tarifas de cada uno de los servicios portuarios	Se avanzó en la generación y análisis de insumos necesarios para el desarrollo de la metodología. Bajo la coordinación del CDR se contrató a la Escuela de Economía de la Universidad de Costa Rica para realizar un estudio sobre productividad y eficiencia en los puertos. El informe final fue presentado en diciembre del 2015 y sus resultados serán tomados en cuenta para el desarrollo de la metodología
Metodología para la fijación ordinaria de tarifas de los servicios aeroportuarios	Establecer las reglas para la determinación de la tarifa de los servicios aeroportuarios regulados	Define las reglas para la fijación de las tarifas de cada uno de los servicios aeroportuarios	Se avanzó en la generación y análisis de insumos necesarios para el desarrollo de la metodología. Bajo la coordinación del CDR se contrató a la Escuela de Economía de la Universidad de Costa Rica para realizar un estudio sobre productividad y eficiencia en los aeropuertos. El informe final fue presentado en diciembre del 2015 y sus resultados serán tomados en cuenta para el desarrollo de la metodología
Modificación metodología para la aprobación de las tarifas de peajes administrados por el Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI)	Establecer el procedimiento para fijar las tarifas del sistema de peajes que administra el CONAVI	Establece la forma de cálculo del ajuste de tarifas por tipo de vehículo sujeto a cobro de peajes: livianos, medianos, motos, buses y furgones.	Publicada en el Alcance Digital No. 74 La Gaceta No.188 del 28 de setiembre de 2015

Fuente: ARESEP.



Sector Agua

Se trabajó en una sola metodología que incorpora 4 servicios: acueductos, alcantarillados, hidrantes y tarifa hídrica (tarifa para el financiamiento de la protección del recurso hídrico). Esta metodología fue sometida a primera audiencia en mayo del año 2015, determinándose la necesidad de realizar algunos ajustes para responder a algunas de las posiciones de los operadores de los servicios. Debido a las modificaciones realizadas la propuesta se sometió a segunda audiencia en noviembre de 2015.

Es importante indicar que esta propuesta es innovadora en dos sentidos:

- cambia el enfoque regulatorio, pasando de un modelo de tasa de retorno que reconoce los costos de operación y una tasa de rédito, a un enfoque basado en necesidades de efectivo que reconoce todas las necesidades de efectivo razonables y técnicamente justificadas para la operación normal de la empresa y sus necesidades de inversión anual
- generaliza la tarifa hídrica para todo el país, contemplando el establecimiento de una tarifa para la protección del recurso hídrico, que será determinada en función de los proyectos de inversión para estos fines que formule el operador bajo los lineamientos que establezca ARESEP.

En el siguiente cuadro se detalla el propósito, alcance y avance de esta metodología.

Cuadro 3.3

SECTOR AGUA: DETALLE DE METODOLOGÍAS ELABORADAS POR COMISIONES AD HOC EN EL AÑO 2015			
Metodología o Norma técnica	Propósito	Alcance	Avance en el año 2015
Modelo tarifario para los servicios de acueductos, alcantarillados, hidrantes y programa de protección del recurso hídrico	Establecer las reglas para la fijación de las tarifas de acueductos, alcantarillados, hidrantes y la tarifa hídrica	Establece una metodología basada en el enfoque de necesidades de efectivo, generaliza la tarifa hídrica para todo el país y establece lineamientos básicos para la formulación y manejo de proyectos de protección del recurso hídrico	Al final del año, la comisión estaba elaborando el informe de posiciones y la propuesta final post segunda audiencia.

Fuente: ARESEP.

Capítulo IV:

En pos del
empoderamiento
del usuario





La ARESEP tiene el fin de armonizar los intereses de los usuarios y prestadores de servicios públicos regulados para procurar un equilibrio entre las distintas necesidades, de ahí se deriva la importancia de empoderar a los usuarios en el ejercicio de sus derechos.

La ARESEP promueve la participación ciudadana a través de las acciones que realiza la DGAU. A través de esta dependencia se incentiva la intervención de los usuarios en los procesos tarifarios y en las decisiones administrativas. Esto se logra por medio de las audiencias y consultas públicas, así como en actividades formativas, de orientación y de promoción de la participación ciudadana.

Además, se tramitan quejas y denuncias interpuestas por los ciudadanos, lo que sirve para fiscalizar el servicio público, tanto en los aspectos tarifarios como en su calidad y legalidad. También se atienden y aclaran consultas de los usuarios relacionadas con la prestación de los servicios públicos por medio de la plataforma de servicios, una línea gratuita para la atención de llamadas y redes sociales.

A. Actividades de promoción de la participación ciudadana

Como parte de las labores para promover una participación efectiva de los usuarios en el que hacer regulatorio se establecieron dos procesos: 1) Información y Promoción de la Participación de los Usuarios, que se encarga de informar y promover la participación y el ejercicio de derechos y deberes como usuarios de servicios públicos y 2) Consejería al Usuario, encargada de asesorar técnicamente en los procesos de fijación tarifaria y otros temas sometidos a audiencia pública.

En procura de usuarios informados

A finales del año 2014, se establecieron las primeras líneas de un proyecto de mediano plazo en materia de información y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, las cuales llevaron a la formulación de una estrategia y plan de comunicación durante 2015.

Se ejecutó una campaña informativa dirigida a los usuarios de los servicios públicos, que incluyó complementariamente a los prestadores de los servicios públicos. El



objetivo de esta campaña es posicionar a la ARESEP como una entidad que ayuda a los usuarios para el ejercicio pleno de sus derechos.

Bajo el lema “*Es público, es suyo, es de todos*”, se involucraron a usuarios y prestadores para mejorar la calidad y prestación de los servicios. Lo fundamental es que los usuarios tomen conciencia sobre sus derechos para que se informen, vigilen y hagan denuncias calificadas.

Con esta estrategia de comunicación, además, se buscó sensibilizar a los prestadores para que brinden un trato justo a los usuarios y mejoren la calidad de los servicios que prestan.

Ferias de servicios públicos

Se realizaron 6 ferias de servicios públicos en diferentes zonas del país, donde participaron operadores de los servicios. Este espacio con los usuarios permite informar directamente sobre sus derechos, y se promovió un empoderamiento desde de este conocimiento.

Las ferias se realizaron en las comunidades de Desamparados, San Isidro de El General, San Ramón de Alajuela, Heredia, Liberia y Puntarenas. Facilitó la interacción entre usuarios, prestadores y funcionarios para la solución de problemas y atención de consultas, pero principalmente, para informar que ante un problema en los servicios públicos, el usuario debe acudir directamente al prestador para la atención de sus necesidades.

Mediante estas ferias se involucró a organizaciones sociales y grupos en general de las comunidades visitadas. Las ferias se realizaron a lo largo de un día, con actividades culturales e informativas para promover la afluencia de más vecinos de la comunidad.



La participación de los medios de comunicación regionales y nacionales, antes, durante y posterior a la realización de los eventos fue fundamental para ampliar el alcance del mensaje. Se participó en programas de opinión, publicaciones en medios escritos y digitales, participaciones en vivo desde los lugares de realización de las ferias, y reportajes en medios locales y nacionales.

Un aspecto importante fue la gestión realizada por los “*promotores de campaña*” durante las ferias de servicios públicos. Personal debidamente capacitado recorrieron los principales calles, barrios y centros de atracción (hospitales, terminales de autobús y taxi, centros comerciales, parques, centros educativos, ferias del agricultor, entre otros), con el objetivo de llevar un mensaje directo, lo que garantiza una interacción personal, con lo cual se acentúa el acercamiento de ARESEP hacia los usuarios.

Mediante esta estrategia se conocieron las principales necesidades de los usuarios, se entregó información impresa sobre sus derechos (panfleto), con el fin de que pueda servir de consulta cuando lo requieran.

También se visitaron tres Ferias del Agricultor para entregar un panfleto con consejos para la compra e instalación de cilindros de gas licuado, los cuales se repartieron entre los consumidores y se dieron explicaciones y consejos.



Campaña informativa en medios de comunicación

En los meses de noviembre y diciembre de 2015, se pautó en televisión, radio y cine una campaña informativa, destinada a posicionar el lema “Es público, es suyo, es de todos”, y a presentar de manera masiva los personajes representativos de la campaña. El concepto que se intenta posicionar es la imagen Gráfico de una familia que sea adoptada por la ciudadanía para que reciban información sobre sus derechos, para procurar ciudadanos mejor preparados e informados, que les permita exigir una mejor y más eficiente prestación de los servicios públicos.

El objetivo de esta campaña informativa en medios de comunicación busca posicionar los siguientes mensajes:

- Los usuarios de servicios públicos tienen derechos y obligaciones respaldados por Ley.
- La vigilancia activa de los usuarios contribuye al correcto ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.
- Si usted como usuario de servicios públicos quiere tener servicios de calidad, ¡exíjalos!
- La ARESEP es la entidad que ayuda a los usuarios de servicios públicos a ejercer sus derechos.
- Los servicios públicos de mejor calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país; a todos nos conviene.
- Los prestadores brindan un servicio público destinado a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- Es obligación de los prestadores de los servicios públicos respetar los derechos de los usuarios.



Esta campaña continuará durante 2016 y años siguientes, con el fin de lograr la penetración del concepto gráfico.

Otros mensajes que se difundieron por iniciativa de las Intendencias de Agua, Energía y Transporte, fue promover los derechos de los usuarios de agua, la seguridad en los cilindros de gas licuado y hacer conciencia en el uso del transporte público autorizado.

Participación en eventos

Como parte de las tareas de información y promoción con los usuarios se participó en varios eventos organizados por otros entes públicos:

- Feria Expo-eficiencia Energética
- Feria Expo-Ambiente
- Feria de Participación Ciudadana, Asamblea Legislativa
- Expo Agua del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados



Actividades de información y fiscalización de servicios de transporte

Una de las tareas más significativas en cuanto a la vigilancia en la prestación de los servicios públicos regulados, tiene que ver con el cobro de las tarifas fijadas por la ARESEP. No son pocas las denuncias que se reciben por cobro de tarifas no autorizadas por parte de prestadores de servicios de taxi y autobús, principalmente. En ese sentido, las acciones informativas con los usuarios y con los prestadores han demostrado ser una buena solución para este tipo de denuncias

En 2015 se ejecutaron acciones de intervención directa con los prestadores de servicio con la finalidad de informar sobre los alcances de la apertura de expedientes que buscan la imposición de multas económicas o la pérdida de la concesión o permiso. De manera complementaria se realizaron acciones informativas en unidades de transporte, terminales y paradas, donde se informó a los usuarios sobre sus derechos y tarifas autorizadas. Con esta estrategia se busca empoderar a los usuarios para que exijan directamente al operador, la prestación de un servicio en condiciones de calidad óptima y con las tarifas autorizadas por la ARESEP, a la vez que se confronta sobre el cumplimiento de sus obligaciones y deberes.



Aplicaciones tecnológicas

En procura de brindarle al usuario mayores facilidades para informarse y comunicarse con la ARESEP, se puso a disposición de los usuarios, la aplicación celular Transporte CR y Estaciones CR.

Con la App Transporte CR los usuarios del servicio de autobús pueden consultar la tarifa de las diferentes rutas y si la tarifa no es la autorizada, puede remitir su denuncia de manera inmediata a la ARESEP mediante el celular.

Con el uso de esta aplicación, se recibieron 57 denuncias por supuesto cobro de tarifa no autorizada. De éstas, el 89,5% de los casos se realizó una gestión previa con el prestador y el usuario, finalizando la denuncia en esa etapa, el otro 10,5% continúa en investigación.

La aplicación móvil Estaciones CR, cuyo lanzamiento se realizó a finales del 2014, es totalmente gratuita y se encuentra disponible para los sistemas operativos iOS y Android. Es una idea innovadora que muestra al usuario de manera ágil y versátil los resultados obtenidos en el Programa de Evaluación de la Calidad de Hidrocarburos de las Estaciones de Servicio de la Autoridad Reguladora. Esta aplicación móvil permite a los usuarios:

- Ubicar la totalidad de las estaciones activas del país.
- Encontrar las 5 estaciones más cercanas a su ubicación.
- Guiarse a la estación preferida a través de la plataforma Waze.
- Conocer los resultados de las últimas 3 evaluaciones de calidad y cantidad efectuadas en cada gasolinera.
- Calificar la calidad del servicio brindado en la gasolinera.



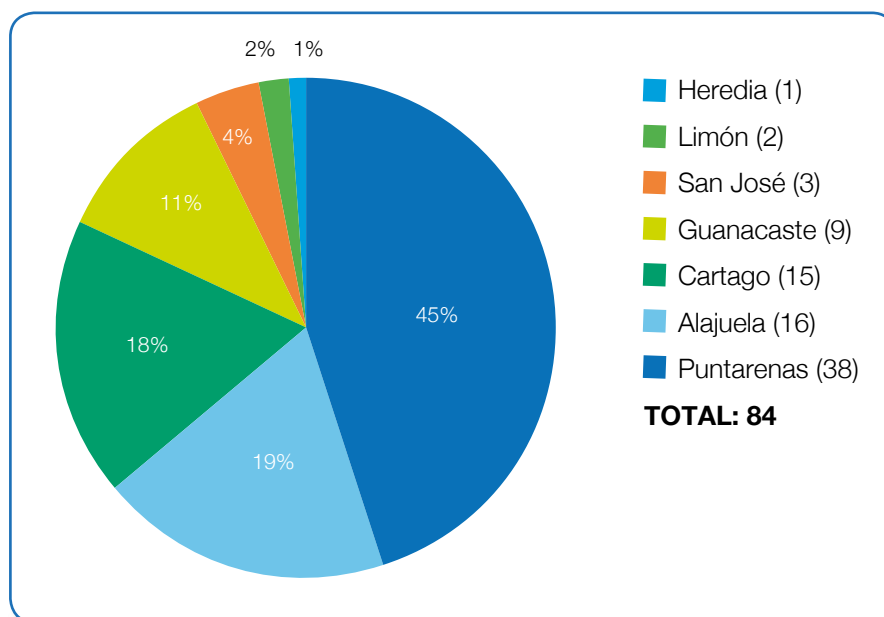
B. Consejería del Usuario

La Consejería del Usuario realizó asesorías técnicas en comunidades. Se impartieron capacitaciones con el fin de transferir conocimiento a los usuarios para que presenten posiciones fundamentadas, y con suficiente valor agregado de manera que puedan impactar en la decisión tarifaria, metodologías y normas técnicas.

Se brindaron 87 asesorías en comunidades (Gráfico N° 1), en el cual se visualizan las consejerías por provincia: Puntarenas con 38, seguido por Alajuela y Cartago con 16 y 15 respectivamente, Guanacaste recibió 9; mientras que San José, Limón y Heredia con 3, 2 y 1 consejerías.

Gráfico 4.1

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS VISITAS A COMUNIDADES POR PROVINCIA, 2015



Entre paréntesis la cantidad de quejas

Fuente: ARESEP.

Capacitación a personas con discapacidad en oficinas de ARESEP



Consejería del Usuario en San Juanillo de Ostional, Santa Cruz

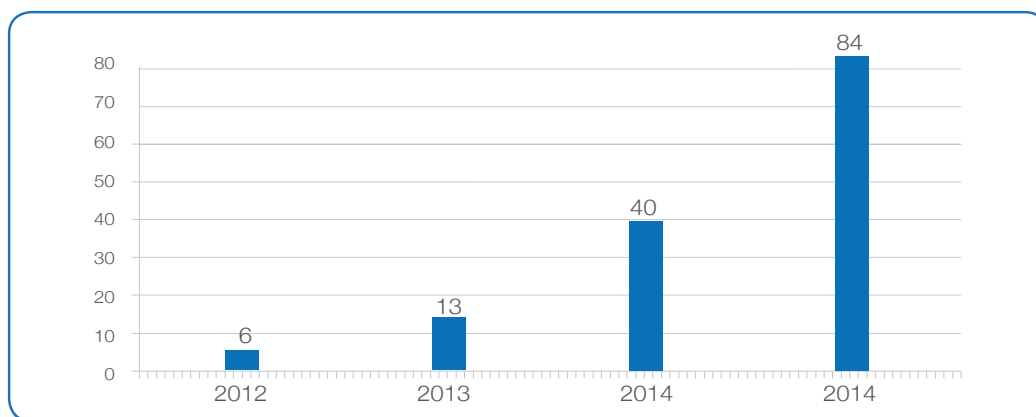


El Gráfico 4.2 muestra un crecimiento de un 110% en las Consejerías del Usuario que se brindaron a comunidades, ya que en el 2013 se realizaron 13, en el 2014 con 40 y en 2015 un total de 84 visitas, con un promedio de 7 al mes.

También se brindó asesoría por teléfono, correo electrónico y en las oficinas centrales

Gráfico 4.2

CONSEJERÍA DE USUARIO 2012-2015



Fuente: ARESEP.

En aras de capacitar a los usuarios en temas relacionados con las metodologías, se ejecutó un plan de capacitaciones fuera del Gran Área Metropolitana que permitió colaborar con la Intendencia de Transporte en la difusión de la nueva metodología de autobús sometida a audiencia pública. Esta iniciativa permitió democratizar el proceso de discusión y robustecer la propuesta con los aportes de los usuarios.

Así mismo, con el propósito de llevar la orientación y capacitación técnica a grupos vulnerables, en este caso a personas con discapacidad, se impartieron consejerías sobre metodologías en el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad y en las instalaciones de ARESEP.

La Consejería del Usuario, legitimada por el artículo 50, inciso A) del reglamento a la Ley 7593, presentó 17 posiciones en algunas solicitudes de ajuste de tarifas, metodologías y normas técnicas que fueron sometidas en la audiencia pública.

Cabe destacar que una posición técnica presentada sobre el concepto “corredor común” fue acatada por la Intendencia de Transporte. El corredor común es el recorrido compartido entre dos o más rutas y el cual se aplica para proteger a la ruta corta. La Intendencia resolvió a favor de la Consejería del Usuario, y mediante la resolución 127-RIT-2015 dictó: *“la aplicación del acuerdo de Junta Directiva de la ARESEP se debe realizar en el contexto en el cual se da la prestación del servicio haciendo una distinción entre lo que la Junta Directiva de la ARESEP ha establecido como principio regulatorio el cual tiene un carácter eminentemente tarifario y el concepto que ha venido utilizando la Dirección de Ingeniería del Consejo de Transporte Público del MOPT, el cual se refiere a un principio geográfico respecto a los tramos comunes de vía que comparten las rutas”*

Adicionalmente, otros grupos de vecinos solicitaron la asistencia de la Consejería del Usuario, para aclarar problemáticas de sus comunidades, en Montenegro y Agua Caliente de Bagaces ante el cambio de operador del acueducto y la problemática por presencia de arsénico en el agua. La asistencia la solicitaron en los siguientes aspectos:

- 1- Aclarar el procedimiento de cobro
- 2- Que se les informe sobre los rubros de la facturación
- 3- Garantizar que el agua que distribuye la cisterna sea apta para el consumo
- 4- Garantizar que la planta de tratamiento de filtración de arsénico esté funcionando correctamente

Se coordinó la intervención del AyA en esta comunidad y esa entidad garantiza el suministro de agua potable, sin arsénico. En otros aspectos administrativos y de atención al cliente se iniciaron arreglos de pago con tasas y plazos más flexibles para los usuarios, y se promovió el acercamiento directo con los usuarios.



Consejería del Usuario en Montenegro de Bagaces, Guanacaste

C. Espacios de participación

Audiencias Públicas

Las audiencias públicas son un espacio de participación ciudadana que permite interponer posiciones a favor o en contra sobre los temas en discusión. Las audiencias se realizan, mayoritariamente, en las comunidades donde se brinda el servicio público para facilitar la presencia de los vecinos y fuera del horario laboral.

Como se muestra en el Cuadro 4.1, en 2015 se efectuaron 409 audiencias públicas, un 20% menos que en el 2014, no obstante el número promedio de asistentes por audiencia pública se mantuvo en 11,8 personas por audiencias. Se presentaron 877 posiciones, de las cuales el 98% (856 posiciones) fueron admitidas tras cumplir los requisitos de admisibilidad. El porcentaje de audiencias fuera de las instalaciones de la ARESEP se mantiene alto, en un 92%, similar a los años anteriores, lo que refleja el compromiso de acercarse a la comunidades donde se presta el servicio, para facilitar la participación ciudadana.

El plazo promedio para la realización de una audiencia pública se redujo de 42 días en 2014 a 36 días en 2015, es decir 6 días menos. Este plazo incluye los 20 días naturales, que como mínimo se debe otorgar en el proceso de participación ciudadana de las audiencias públicas de acuerdo con la Ley 7593.

Cuadro 4.1

INDICADORES DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN AUDIENCIAS PÚBLICAS, 2011-2015

Indicadores	2011	2012	2013	2014	2015
Número de audiencias	294	316	363	513	409
Variación anual en el número de audiencias (%)	73	7	15	41	-20
Número de asistentes a audiencias	4089	4853	6235	6072	4822
Variación anual en el número de asistentes a audiencias (%)	-17	19	28	-3	-21
Número de videoconferencias	21	20	28	40	37
Variación anual en el número de videoconferencias (%)	320	-5	40	43	-8
Número de posiciones admitidas	640	1286	817	1742	856

Indicadores	2011	2012	2013	2014	2015
Variación anual en el número de posiciones admitidas (%)	-42	101	-36	113	-51
Porcentaje de audiencias fuera de la ARESEP (%)	88	92	92	92	91
Promedio de asistentes por audiencia pública	13,9	15,4	17,2	11,8	11,8
Promedio de posiciones admitidas por audiencia	2,18	4,07	2,3	3,4	2,1
Promedio de posiciones admitidas por asistente	0,16	0,26	0,13	0,287	0,18

Fuente: ARESEP.

Como era de esperar las fijaciones de tarifas y precios concentró la mayor parte de la participación ciudadana, como se detalla en el Cuadro 4.2, en el 2015 este tema concentró el 95% de los asistentes en las audiencias públicas y el 53% de las posiciones presentadas. Los temas sobre propuestas metodológicas y normativa registraron más posiciones, 25% y 12% respectivamente.

Cuadro 4.2

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN AUDIENCIAS PÚBLICAS POR TEMA. AÑO 2015

Tema de la audiencias	Solicitudes		Audiencias		Asistentes		Posiciones ¹	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Fijación ordinaria de tarifas y precios	65	71,4	218	53,3	4602	95,4	681	79,6
Autorización de generación eléctrica	4	4,4	4	1,0	31	0,6	5	0,6
Formulación de modelos de fijación de tarifas	12	13,2	103	25,2	88	1,8	73	8,5
Formulación y revisión de normas	6	6,6	51	12,5	72	1,5	76	8,9
Otros	4	4,4	33	8,1	29	0,6	21	2,5
Total	91	100	409	100	4822	100	856	100

1/ Posiciones admitidas

Fuente: ARESEP.

En cuanto al servicio, el transporte público concentró la mayor parte de la participación ciudadana en las audiencias de 2015, tanto en el número de asistentes como en la cantidad de posiciones presentadas, con el 88% y 67%. El servicio de electricidad también presentó una participación significativa en términos de posiciones, con el 25% de las posiciones presentadas.

Cuadro 4.3

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN AUDIENCIAS PÚBLICAS POR SERVICIO Y OPERADOR. AÑO 2015

Servicio	Solicitudes		Audiencias		Asistentes		Posiciones ¹	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Transporte	44	48,4	127	31,05	4252	88,2	575	67,2
Electricidad	29	31,9	176	43,03	417	8,6	213	24,9
Acueductos y alcantarillados	7	7,7	29	7,09	88	1,8	25	2,9
Hidrocarburos	7	7,7	44	10,76	36	0,7	22	2,6
SUTEL	4	4,4	33	8,07	29	0,6	21	2,5
Total	91	100	409	100	4822	100	856	100

1/ Posiciones admitidas.

Fuente: ARESEP.

En 2015 las provincias que presentaron una mayor asistencia en las audiencias públicas fueron Cartago y Puntarenas, como se muestra en el Cuadro 4.4, estas dos provincias concentraron el 28,2% y el 27,7% de la asistencia. Destaca el comportamiento de la provincia de Cartago, debido a que esta provincia únicamente abarcó el 4,2 % de las audiencias realizadas, para un promedio de 80 personas por audiencia. También destaca el comportamiento de la provincia de Limón, en la cual se realizaron 2 audiencias y asistieron 230 personas, con una asistencia promedio de 115 personas por audiencia. Esto refleja que el mayor interés de los ciudadanos es en torno al servicio de autobús.

Cuadro 4.4

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN AUDIENCIAS PÚBLICAS POR PROVINCIA. AÑO 2015.

Provincia	Audiencias		Asistencia	
	Núm.	Porcentaje	Núm.	Porcentaje
Cartago	17	4,2	1358	28,2
Puntarenas	32	7,8	1335	27,7
San José	21	5,1	985	20,4
Alajuela	13	3,2	494	10,2
Limón	2	0,5	230	4,8
Guanacaste	5	1,2	69	1,4
Heredia	7	1,7	62	1,3
Videoconferencias	312	76,3	289	6,0
Total	409	100	4822	100

Fuente: ARESEP.

A partir del 2008 se instauraron las videoconferencias, sistema por el cual se interconectan las ocho regiones del país con la sede en las oficinas de ARESEP. En 2015 estas videoconferencias se realizaron en Liberia, San Carlos, Pérez Zeledón, Puntarenas, Cartago, Heredia y Limón. Cada videoconferencia equivale a realizar entre 8 y 9 audiencias públicas. En el siguiente cuadro se aprecia el comportamiento de la participación ciudadana, por medio de este sistema, durante 2015.

Cuadro 4.5

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN AUDIENCIAS PÚBLICAS REALIZADAS
MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA POR SERVICIO. AÑO 2015.**

Servicio	Solicitudes		Audiencias		Asistentes		Posiciones ¹	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Electricidad	19	51,4	163	52,2	166	57,4	157	64,9
Transporte	6	16,2	49	15,7	34	11,8	27	11,2
Hidrocarburos	5	13,5	42	13,5	36	12,5	22	9,1
Acueductos y alcantarillados	3	8,1	25	8,0	24	8,3	15	6,2
SUTEL	4	10,8	33	10,6	29	10,0	21	8,7
Total	37	100	312	100	289	100	242	100

1/ Posiciones admitidas.

Fuente: ARESEP.



Consultas Públicas

Las consultas públicas son espacios de participación ciudadana en procesos extraordinarios de fijación de tarifas y precios. Consiste en un periodo de tiempo para recibir documentos por diferentes medios. En 2015 se realizaron 23 consultas públicas. En el cuadro 4.6 se resume la participación en consultas públicas.

Cuadro 4.6

INDICADORES DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS PÚBLICAS, 2011-2015

Indicadores	2011	2012	2013	2014	2015
Número de consultas públicas	19	26	22	24	23
Variación anual en el número de consultas	-	36,8%	-15,4%	9,1%	-4,2%
Número de posiciones presentadas	63	109	59	39	15
Variación anual en el número de posiciones	-	73,0%	-45,9%	-33,9%	-61,5%
Número de posiciones admitidas	28	90	41	15	12
Variación anual en el número de posiciones admitidas	-	221,4%	-54,4%	-63,4%	-20,0%
Número de posiciones rechazadas	35	19	18	24	3
Variación anual en el número de posiciones rechazadas	-	-45,7%	-5,3%	33,3%	-87,5%
Porcentaje de posiciones admitidas	44,4%	82,6%	69,5%	38,5%	80,0%
Promedio de posiciones presentadas por consulta	3,3	4,2	2,7	1,6	0,7
Promedio de posiciones admitidas por consulta	1,5	3,5	1,9	0,6	0,5

Fuente: ARESEP.

En 2015, el servicio de hidrocarburos generó la mayor participación ciudadana como parte de las consultas públicas. En el Cuadro 4.7 se detalla la distribución de la participación ciudadana en los diferentes servicios:

Cuadro 4.7

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS PÚBLICAS, 2015.

Servicio	Solicitudes		Consultas		Posiciones ¹	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Hidrocarburos	12	52,2	12	52,2	9	75,0
Electricidad	6	26,1	6	26,1	0	0,0
Transportes	4	17,4	4	17,4	2	16,7
Otros	1	4,3	1	4,3	1	8,3
Total	23	100	23	100	12	100

1/Posiciones admitidas

Fuente: ARESEP.

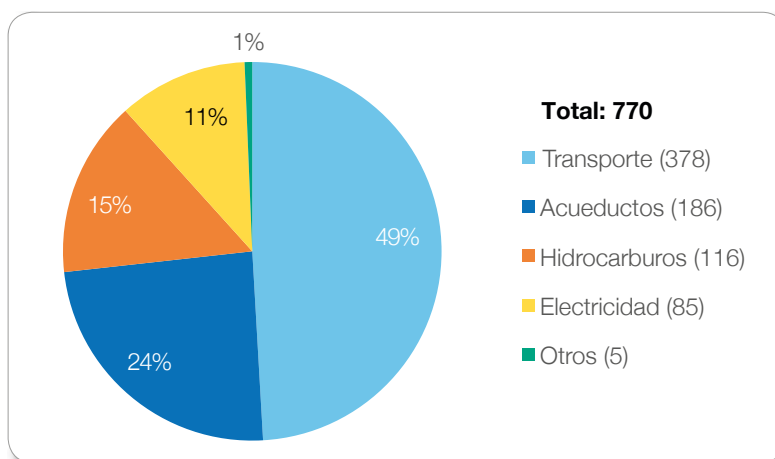
D. Atención de quejas

El año anterior se recibieron 770 quejas de los usuarios (Gráfico 4.3) en diferentes servicios públicos. El transporte, bus y taxi, concentra cerca de la mitad de las quejas (49%), es decir 378 denuncias.

En acueductos y alcantarillados se presentaron 186 quejas, un 24% del total; de éstas, el 55% son contra AyA con 103 quejas. Hidrocarburos abarcó el 15% de las quejas (116 casos), de los cuales el 87% (101 quejas) corresponde a estaciones de servicio. En electricidad se recibieron 85 quejas, un 15% del total, y el 37% se presentaron contra el ICE y la CNFL, para 32 quejas en cada caso, seguidas por JASEC, con el 11 % de las quejas (12 casos).

Gráfico 4.3

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS POR SERVICIO. AÑO 2015.



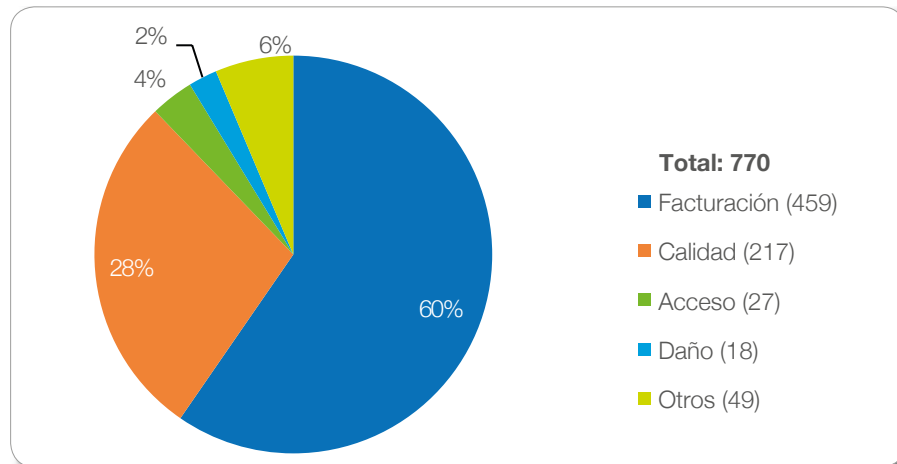
Entre paréntesis la cantidad de quejas

Fuente: ARESEP.

El Gráfico 4.4 muestra la distribución de las quejas de acuerdo con el motivo. La facturación abarca el 60% de las quejas, en esta categoría están los cobros por alto consumo, sumas retroactivas, problemas con la factura o recibo, cobro de tarifas diferentes a las autorizadas, entre otros. La calidad con que se presta el servicio, también representa un motivo importante de quejas, siendo el 28% del total, y se trata de problemas como: interrupciones del servicio, incumplimiento de las condiciones, trato dado al usuario, etc.

Gráfico 4.4

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS POR MOTIVO. AÑO 2015.



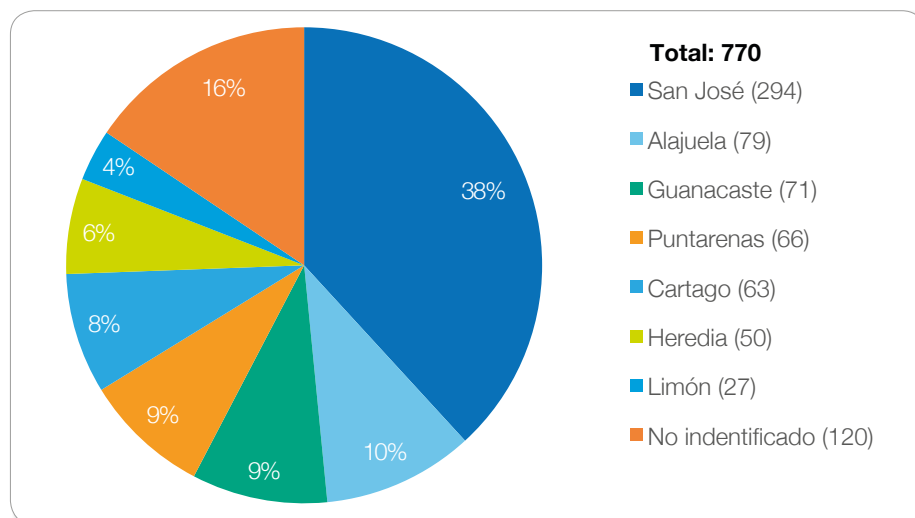
Entre paréntesis la cantidad de quejas

Fuente: ARESEP.

En relación con distribución geográfico de las quejas, la mayoría se concentraron en la provincia de San José, como se aprecia en el Gráfico 4.5, el 38% de las quejas se presentaron en San José (294 casos), el resto de las provincias presentan porcentajes cercanos al 10% (menos de 100 quejas), con excepción de Limón con el 4% de la quejas (27 casos).

Gráfico 4.5

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS DEL 2015 POR PROVINCIA.



Entre paréntesis la cantidad de quejas

Fuente: ARESEP.

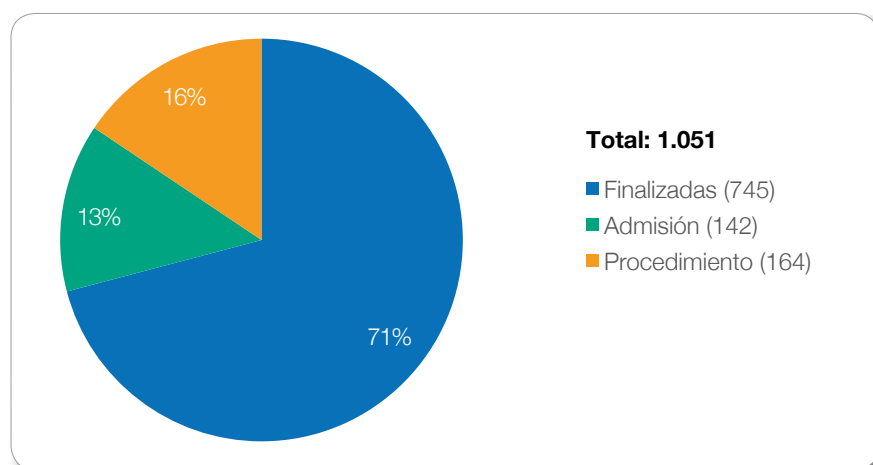
Gestión de las quejas en el 2015

Se tramitaron 1051 quejas, de las cuales 770 fueron recibidas en 2015 y 281 casos recibidos en años anteriores.

En el Gráfico 4.6 se observa el estado de la gestión de estas quejas a diciembre de 2015: 71% de los casos (745 quejas), se finalizaron durante el 2015, mientras los restantes continuaban abiertos, 13% en la etapa de admisión (142 quejas) y un 16% en procedimiento (164 quejas).

Gráfico 4.6

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS ATENDIDAS DURANTE EL 2015 POR ESTADO.



Entre paréntesis cantidad de quejas

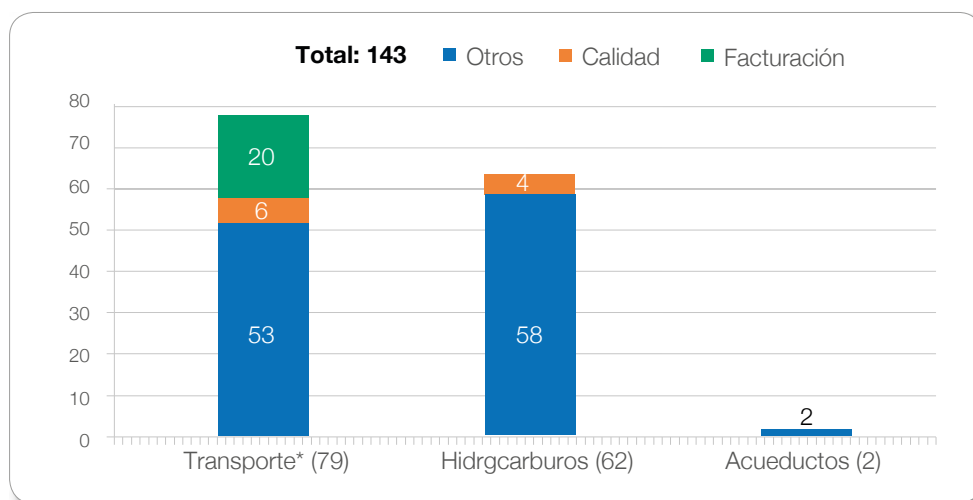
Fuente: ARESEP.

Denuncias

Se abrieron 143 expedientes de procedimiento administrativo contra prestadores de servicio público por supuesto incumplimientos de los artículos 38 y 41 de la Ley 7593. El servicio de transportes tiene 79 denuncias (55% del total), la mayoría por la prestación ilegal (53 casos). En hidrocarburos se presentaron 62 denuncias (43%), la mayoría de los casos por incumplimiento en la calidad de los combustibles (58 casos). Mientras que en acueductos únicamente se presentaron dos denuncias por motivos de la calidad del agua (ver Gráfico 4.7).

Gráfico 4.7

DISTRIBUCIÓN DE LAS DENUNCIAS OT POR SERVICIO Y MOTIVO. AÑO 2015



Entre paréntesis el total de denuncias por servicio.

*/ En la categoría Otros, se incluye denuncias por prestación no autorizada

Fuente: ARESEP.

En 2015 se sancionaron con multas económicas a 23 empresas, para un monto total de ¢73 millones. De estas multas, 13 casos correspondieron a estaciones de servicio, 7 contra operadores de autobuses, dos casos a empresarios de taxi y uno contra el Incofer.

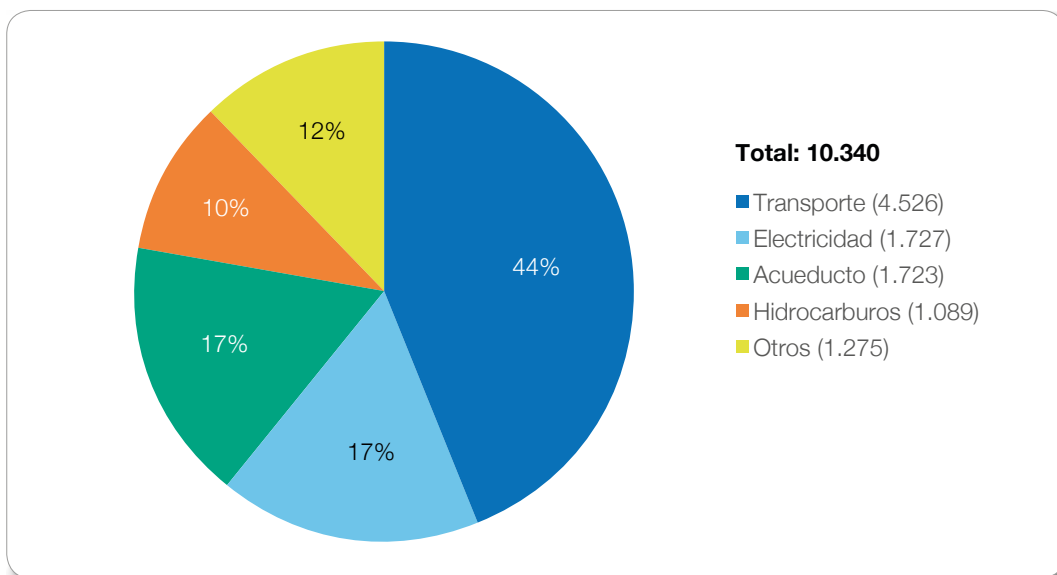
Correo de usuario y centro gratuito de llamadas

Para facilitar la comunicación entre los usuarios con la Autoridad Reguladora, se disponen de diferentes medios, como el correo electrónico usuario@ARESEP.go.cr; centro de atención de llamadas (call center) por medio de la línea telefónica 8000-ARESEP (8000-273737) y las redes sociales. Se atiende una gran variedad de gestiones, como inconformidades de usuarios, consultas sobre los servicios regulados (tarifas, normas, leyes, etc.), e información diversa sobre la ARESEP.

En 2015 se recibieron 10 340 consultas de usuarios: 6 426 llamadas (62%), 3 804 correos electrónicos (37%) y 110 trámites por otros medios (1%). Como se aprecia en el Gráfico 4.8, la mayoría de estos trámites estuvieron relacionados con el servicio de transporte, para el 44% del total (4.526 trámites), seguido por electricidad y acueductos con un 17% respectivamente (alrededor de 1.725 trámites cada uno), mientras que el servicio de hidrocarburos generó el 10% de estos trámites (1.089 casos).

Gráfico 4.8

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CONSULTAS. AÑO 2015



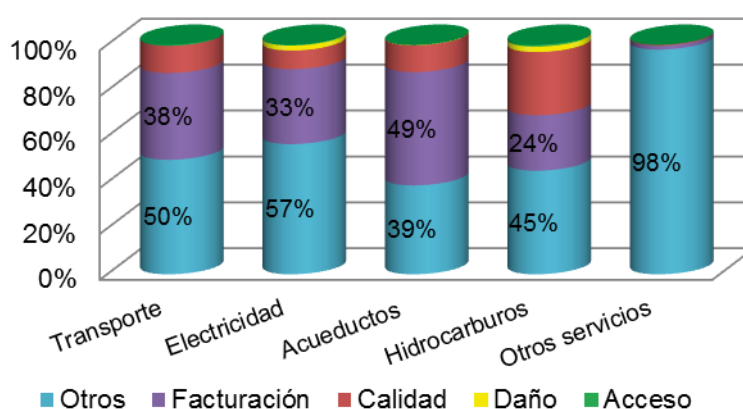
Entre paréntesis cantidad de casos

Fuente: ARESEP.

En el Gráfico 4.9 se detalla para cada servicio los motivos que más trámites generaron durante 2015 en llamadas al call center y otros medios (sin incluir el correo de usuario). Como se puede observar, la facturación y Otros trámites generaron la mayoría de las atenciones (cerca del 40%). En la categoría Otros servicios, incluye los trámites relacionados con la ARESEP.

Gráfico 4.9

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE CONSULTAS POR MOTIVO. AÑO 2015



Fuente: ARESEP.

Capítulo V:

Superintendencia de
Telecomunicaciones





La Sutel es el órgano regulador especializado en la regulación de los servicios de telecomunicaciones, adscrito a la ARESEP, por lo que a continuación se entrega una síntesis de sus actuaciones:

Análisis de las telecomunicaciones

Al cierre de 2015 hay 135 operadores y proveedores autorizados para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Los ingresos generados por el sector (incluye: telefonía fija, móvil y transferencia de datos) alcanzaron la suma de ¢722.089 millones en 2014, lo que significa un 34% más de acuerdo a lo obtenido en el 2013 (¢540.150 millones) y un 83% más de lo alcanzado en el 2011 (¢395.384 millones).

El servicio de telefonía fija, que incluye la telefonía básica tradicional y telefonía IP (VoIP), muestra un crecimiento de sus ingresos, al pasar de ¢43.938 millones a ¢57.089 millones, lo que significa un alza del 29%, en el período 2013-2014. No obstante, presenta además una ligera disminución en cuanto a suscripciones de usuarios, tendencia que coincide con el comportamiento observado en otros mercados mundiales.

El servicio telefónico móvil de voz se incrementó en un 38% en el 2014, pues pasó de ¢293 mil millones a ¢404 mil millones, convirtiéndose así, en el servicio que genera la mayor cantidad de ingresos en el mercado de las telecomunicaciones. Si se considera el ingreso vinculado a las redes móviles (incluyendo voz y datos), el crecimiento registrado entre un año y otro fue 37%.

El servicio de acceso a Internet fijo (alámbrico e inalámbrico) creció en el 2014 un 36% con respecto al 2013, año en que alcanzó la suma de ¢92.252 millones.

El acceso a Internet móvil registra una desaceleración en el crecimiento de los ingresos generados, pues en el último año pasó de ¢94.006 millones a ¢127.198 millones, lo que implica un incremento de 35%, mientras que, en períodos anteriores fue de 69% y 128%, respectivamente.

El servicio de líneas dedicadas refleja en el 2014 un cambio en su tendencia creciente de años anteriores, al registrar una disminución del 1,2%, al pasar de ¢41.101 millones a ¢40.588 millones.



En términos porcentuales con respecto al Producto Interno Bruto (PIB) del período 2010-2014, la inversión total realizada por los operadores y proveedores para la prestación de servicios de telecomunicaciones alcanzó el mayor incremento durante el bienio 2010-2011, en el cual pasó de 0,8 a 2,1. No obstante, este crecimiento continuó hasta el año 2012 en el que se registró su valor máximo de 2,4%.

En 2014, esta razón se mantuvo constante por segundo año consecutivo, con un valor igual al 1% del PIB, comportamiento que resulta justificado debido a que los operadores realizaron en años anteriores la proporción más importante de despliegue de redes e infraestructura para la prestación de servicios en cada uno de los mercados del sector, aunque con mayor impacto en el móvil y en la transferencia de datos. Cabe destacar que este rubro se encarga de medir la inversión nueva ejecutada en cada período, no el valor de la inversión acumulada por cada operador y proveedor.

El sector de telecomunicaciones ha empleado al 0,5% de la fuerza laboral, lo que indica un comportamiento constante con respecto al 2013 y un crecimiento del 8% con 2012.

Por otra parte, los 11.002 empleados que acogió el sector en el 2014 representaron el 0,2% de la población total del país. En términos de población femenina empleada, se presentó un crecimiento del 15% al cierre del 2014, esto si se compara con el mismo período de 2013, la cifra más alta en estos dos años.

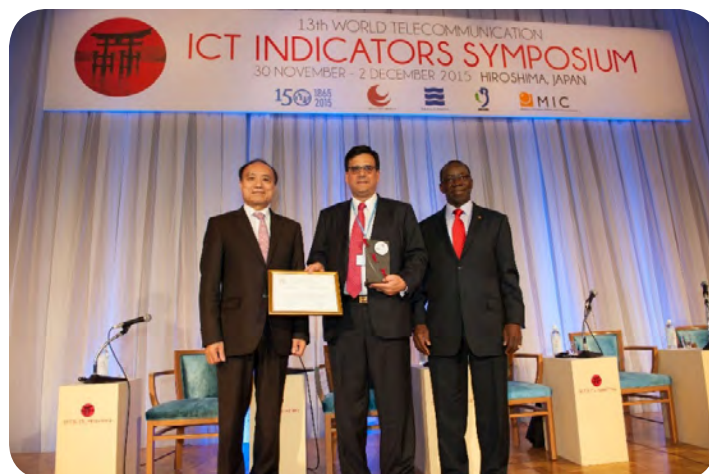
Estos datos demuestran que la política regulatoria promovida por la Superintendencia de Telecomunicaciones ha sido exitosa y el reto es mantener cifras alentadoras que reflejen un mercado en competencia, que ofrezca a los usuarios servicios de calidad y a precios asequibles.

La participación y seguimiento en los distintos grupo de trabajo en los organismos internacionales generó una activa participación en la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones 2015 (CMR-15), celebrada en Ginebra, Suiza, por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Esta conferencia se celebra cada cuatro años y su labor consiste en examinar y- en caso necesario-, contribuir a la modificación del Reglamento de Radiocomunicaciones, que es el tratado internacional por el cual se rige la utilización del espectro de frecuencias radioeléctricas y las órbitas de los satélites geoestacionarios y no geoestacionarios.

En el marco del Congreso Mundial de Indicadores del sector (13th World Telecommunication ICT Indicators Symposium) organizado por la UIT, que se llevó a cabo en Hiroshima, Japón, también se le otorgó a Costa Rica un reconocimiento por lograr una mejora de 23 posiciones en el Índice de Desarrollo de las Telecomunicaciones² (IDI).





Houlin Zhao, Secretario General de la UIT y Brahim Sanou, Director del Bureau de Desarrollo de la UIT entregan reconocimiento a Gilbert Camacho, Presidente del Consejo de la Sutel.

El Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) otorgó a la SUTEL el reconocimiento del segundo lugar por buenas prácticas en la categoría de Calidad del Servicio al Usuario, en el marco del grupo de trabajo sobre protección y calidad de servicio.

Por su parte, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (CNMC) en conjunto con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (SETSI) y la Entidad Pública Empresarial³ (RED.es) seleccionó entre los años 2014 y 2015 a tres funcionarios de la Sutel como beneficiarios del Programa de Excelencia Regulatoria de España.

La Superintendencia de Telecomunicaciones en su función de administrador del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) y de ejecutor de la política pública⁴ en materia de servicio universal, acceso universal y solidaridad, logró una mejor coordinación, así como espacio en el proceso de elaboración de la Agenda Digital y Agenda de Solidaridad Digital del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021.

3 Red.es; es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR), que desarrolla programas dirigidos a beneficiar al máximo las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

4 Según la Ley 8660, artículo 39, corresponde al Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) formular la política pública mediante el dictado del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) y velar por su ejecución.

Lo mismo ocurrió desde el Consejo Presidencial Social liderado por la Segunda Vicepresidenta de la República, Señora Ana Helena Chacón Echeverría, quien integró a la Sutel en la Comisión Técnica Interinstitucional. Este es un espacio de coordinación para el intercambio de información relacionada a los proyectos dirigidos al combate de la pobreza y orientado por variables técnicas como lo son: Mapas sociales, Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios, Índice de Pobreza Multidimensional y Plan Nacional de Reducción de Pobreza Extrema en el marco de la estrategia “Puente al Desarrollo” y “CRDigital”.

Comprometidos con los procesos de participación, el Consejo de la Sutel en conjunto con la Cámara de Infocomunicación y Tecnología mantuvo abiertos canales de diálogo transparente, que permitieron el análisis de las propuestas de modificación de varios reglamentos en proceso de aprobación.

El convenio de cooperación con la Corte Suprema de Justicia (CSJ) también se mantuvo con una importante participación de sus funcionarios en el Programa de capacitación en regulación de las Telecomunicaciones.

En cuanto a la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y dado a que en materia de robo de dispositivos móviles era necesario tener acceso a la base de datos de terminales robados de la GSMA, fue que esta Superintendencia- en conjunto con otros entes reguladores- podrá implementar el aplicativo “*IMEI DEVICE CHECK*” que permite la identificación de dispositivos móviles robados/hurtados, extrañados, clonados y falsificados.

Todo ello, a través de la firma de un convenio de cooperación con la GSMA y la promoción de la campaña “**Nos importa**”. Medidas que contribuyen en la disminución de la venta de terminales robadas y a mejorar la seguridad ciudadana del país.

En esta misma línea está el Proyecto del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL) que consiste en un sistema de información web que permite la captura de indicadores suministrados por los operadores y proveedores de los servicios.

Asimismo, integra una solución de inteligencia de negocios que permite el procesamiento de la información capturada, en conjunto con la generación de reportes para una mejor toma de decisiones y planificación de la política regulatoria.



Fonatel

El Consejo de la Sutel de conformidad con las metas y objetivos dictados por el Poder Ejecutivo en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT)⁵, así como siguiendo los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad (artículo 38, LGT) estipula el Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) de Fonatel.

Para cumplir con dichos objetivos de la política pública, la Sutel elabora y aprueba el PAPyP, lo que permite la ejecución de los recursos del Fondo en el ejercicio del año calendario, incluyendo un proceso de administración de portafolio combinado con un modelo conceptual de estructura de Marco lógico y Evaluación de impacto.

El PAPyP contempla en los proyectos y programas lo siguiente: el objeto y justificación, la zona geográfica y tiempo estimado de ejecución, descripción detallada del programa o proyecto, objetivos superiores, metas, indicadores y riesgos, estimación del presupuesto para cada programa o proyecto, requerimientos técnicos, y los clientes o grupos de clientes (población) beneficiada, esto dado a que el tamaño de la población a beneficiarse es un criterio de alta relevancia para la asignación del fondo.

Programa 1: Comunidades Conectadas

Brindará acceso a servicios de telecomunicaciones en comunidades no conectadas o sub conectadas de 184 distritos prioritarios del país. El avance del programa es del 36%.

Se han incluido 134 distritos prioritarios (73%) de los 184 de la meta del programa para el 2017. Actualmente, cuenta con 34 proyectos en sus diferentes fases (formulación, concurso, ejecución y producción) y una inversión de US\$ 96.819.843, que representa el 37% del patrimonio del Fondo.

En la atención de los territorios indígenas se lograron alcanzar acuerdos positivos con las Asociaciones de Desarrollo de Matambú, Ujarrás, Alto Chirripó y Rey Curré y se continuará en este proceso hasta cubrir todos los territorios.

5 El PNDT 2015-2021 fue presentado al país el pasado 05 de octubre de 2015, se define la inclusión digital como pilar fundamental, cuyo objetivo es: “reducir la brecha digital de acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales”.



El programa 1 está en la etapa de recepción de ofertas de los seis proyectos de la zona atlántica: Guácimo- Limón- Matina- Talamanca- Pococí- Siquirres y están en elaboración los términos del concurso de los proyectos para la atención de las comunidades de Aguirre- Esparza- Montes de Oro- Puntarenas – Abangares- Bagaces- Cañas- Nicoya- Hojanacha-Carrillo- Nandayure- La Cruz- Libera- Santa Cruz- Tilarán.

Programa 2: Hogares Conectados

Incrementará la promoción del uso de servicios de telecomunicaciones en poblaciones vulnerables definidas en las políticas públicas, tales como personas con discapacidad, adultos mayores, población indígena, niños y niñas en edad escolar, mujeres jefas de hogar y micro emprendimientos.

En el avance del programa está la firma de un convenio con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) para apoyar el proceso de selección de las poblaciones objetivo. A la fecha está conformado el registro de precalificación de los operadores que brindarán las prestaciones del programa durante el 2016 (Acuerdo Sutel No. 022-050-2015 de sesión ordinaria No. 050-2015 del 16 de setiembre de 2015, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 189 del martes 29 de setiembre de 2015).

Programa 3: Centros Públicos Equipados

Dotará de dispositivos de acceso a Internet a las instituciones prioritarias- definidas mediante las políticas públicas (escuelas y colegios, Ebais, Cen Cinai y CECis que ya cuentan con acceso y servicio de Internet provisto por el programa 1).

Como parte del avance está la firma de convenios de cooperación institucional y un cartel de licitación pública en concurso por un monto aproximado a los 10 millones de dólares, para dotar con 9.800 dispositivos de acceso a Internet al MEP, MICITT, al Ministerio de Salud Pública (MSP) y a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).



Programa 4: Espacios Públicos Conectados

Permitirá el desarrollo de infraestructura para dotar a 240 espacios públicos de acceso a Internet gratuito por medio de una red inalámbrica en parques, plazas, entre otros.

En el avance está el 100% en la conceptualización del programa como resultado de talleres técnicos en los que participaron diferentes actores clave del ecosistema digital, incluido el Viceministerio de Telecomunicaciones.

Programa 5: Red Banda Ancha Solidaria

Implica el desarrollo de una red abierta con capacidad de brindar servicios de banda ancha (alta velocidad y simetría de alta disponibilidad con velocidades de 10 Mbps o superior) en cabeceras de cantón y otros distritos con importantes concentraciones de población, todo esto como soporte y alternativa de transporte a nivel nacional de los programas 1 al 4. De esta forma, los operadores disminuirían el costo de los aumentos de velocidad por concepto de transporte.

Adicionalmente, se elaboró una propuesta de reforma al Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS) para ser tramitada ante la Junta Directiva de la ARESEP.

El proceso de redacción integra las mejores prácticas internacionales, la experiencia interna y los insumos provistos en la Audiencia no vinculante, realizada al amparo del artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.

Otro paso importante, fue el desarrollo de un modelo conceptual para el monitoreo y creación de indicadores para la evaluación de impacto de los proyectos.



Calidad

La Dirección General de Calidad (DGC) y las unidades administrativas que la conforman, ejecutan acciones tendientes a garantizar que los derechos de los usuarios sean respetados por los operadores y proveedores, así como velar para que los servicios de telecomunicaciones disponibles al público cuenten con precios asequibles para los usuarios. Para ello, se realizan estudios técnicos y la atención y resolución de reclamos.

A esta Dirección le corresponde administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, en conjunto con la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.

Se evalúa las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como también se encarga de tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642.

En la evaluación de la calidad, el proceso de fiscalización de los servicios de telecomunicaciones se realiza a través de las mediciones del servicio de telefonía móvil de los operadores y las mediciones tipo *drive test* (pruebas de campo) a nivel nacional del servicio de telefonía móvil e internet móvil, para evaluar los parámetros de área de cobertura, portadora contra interferente, completación de llamadas, calidad de voz e Internet móvil.

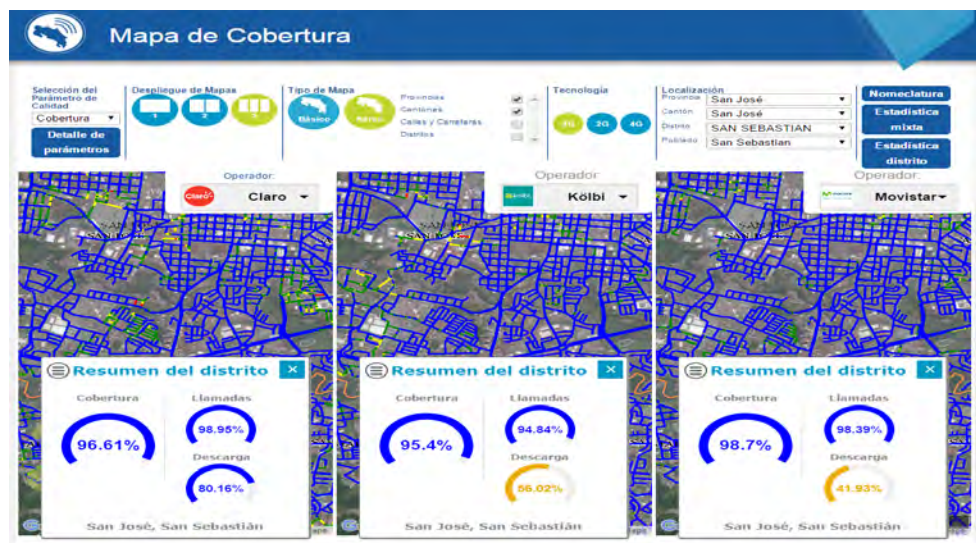
Las evaluaciones efectuadas en el año 2014 abarcaron un total de 48.036 kilómetros de recorrido, acumulando un promedio de 17 millones de puntos por cada uno de los operadores evaluados. Para el 2015 la meta era medir un total de 7.752 kilómetros de rutas de la red vial nacional y un total de 286 poblados a nivel nacional.

El detalle de la información está disponible al público a través del sistema de información geográfica del sitio electrónico **mapas.sutel.go.cr**, que fue mejorado para brindar datos resumen por distritos y para ser adaptado a dispositivos móviles, permitiendo con ello un mejor acceso a la información, según consta en la siguiente ilustración.



Figura 5.1

MAPA DE COBERTURA DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET MÓVIL
(RUTAS DE LA RED VIAL NACIONAL EVALUADAS POR LA DGC)



Fuente: SUTEL.

También se evalúa el grado de percepción y satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios provistos por los diferentes operadores y proveedores de telecomunicaciones, entre los que se encuentran: telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil) y televisión por suscripción, a nivel nacional y según las características socio-demográficos idóneos para el estudio.

A continuación se muestra la nota final de percepción de la calidad para cada uno de los operadores/proveedores evaluados, según la siguiente tabla:

Cuadro 5.1

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR OPERADORES/PROVEEDORES EVALUADOS

Servicio	Operador	NOTA FINAL DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD
Telefonía fija tradicional	ICE	8,49
Telefonía IP	Call My Way	8,89
	Telecable	8,27
	Cabletica	7,84
	Tigo	7,52
Telefonía móvil	Movistar	8,89
	Tuyo	8,79
	Fullmóvil	8,70
	Claro	8,41
	Kolbi	8,19
Transferencia de datos fija	Telecable	8,38
	Cabletica	8,17
	ICE	8,15
	Tigo	7,82
Servicio de transferencia de datos a través de redes móviles	Movistar	8,43
	Claro	8,21
	Tuyo	8,18
	Kolbi	7,83
	Fullmóvil	7,66
Servicio de televisión por suscripción	Telecable	8,75
	Sky	8,65
	Cabletica	8,64
	Claro	8,58
	Tigo	8,02

Fuente: SUTEL.



En el año 2015 se revisaron y homologaron un total de 23 contratos de adhesión de operadores/proveedores de servicios. El Consejo dictó la Resolución RCS-107-2015 del 01 de julio de 2015, en la que se emitió la **“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”**, publicada en el Diario oficial La Gaceta N° 150 del 04 de agosto de 2015.

Para empoderar al usuario final de las telecomunicaciones e informarle sobre sus derechos, se llevó a cabo una campaña publicitaria sobre temas de derechos de los usuarios, proceso para interponer reclamaciones, plataforma de usuarios prepago y homologación de terminales móviles.

El alcance de esta campaña registra que los vídeos en redes sociales fueron reproducidos 205.213 veces, los banners se publicaron 4.002.950 de veces en los distintos espacios publicitarios web y fueron alcanzadas 809.722 personas.

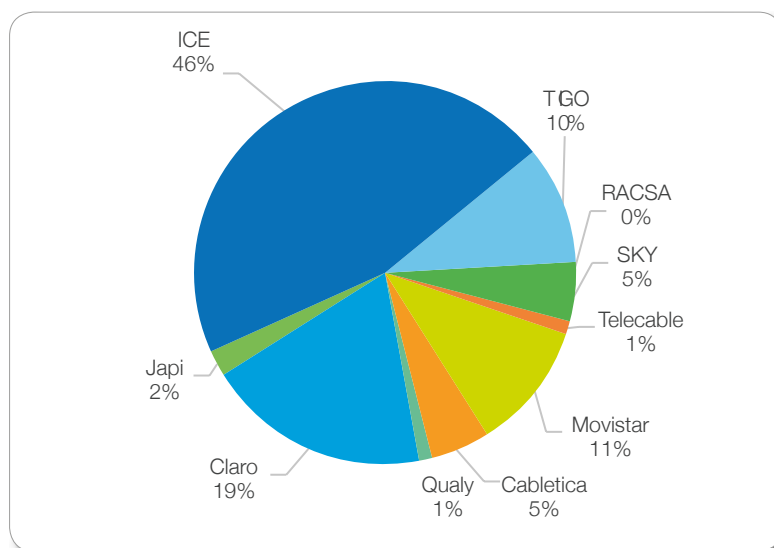
En cuanto a la tramitación de reclamaciones y denuncias presentadas, se debe destacar que la tasa actual promedio de resolución alcanzó la cifra de 67 reclamaciones por mes, superándose la cantidad de ingresos por mes (50 reclamaciones en promedio).

A pesar del esfuerzo institucional por mejorar y agilizar el proceso de resolución, existe un retraso del 27% en las reclamaciones de 2014, así como de un 62% en los expedientes ingresados en el año 2015, razón por la que el Consejo emitió la resolución RCS-298-2014 en la que hizo un llamado a los operadores a atender de forma efectiva las reclamaciones que se les presentan.

La cantidad porcentual de reclamaciones por operador/proveedor para el año 2015, se muestra:

Gráfico 5.1

CANTIDAD PORCENTUAL DE RECLAMACIONES POR OPERADOR/PROVEEDOR



Fuente: SUTEL.

En cuanto al registro, seguimiento y compensaciones de interrupciones y degradaciones en las redes de los operadores y proveedores se reportaron 784 incidencias. De igual forma, se aplicaron diversas compensaciones a los usuarios por interrupciones y degradaciones presentadas en sus servicios de telecomunicaciones para un total de ¢9.973.982 millones en devoluciones efectuadas.

En homologación de terminales móviles y en bandas de uso libre, se puso a disposición de los interesados el sitio web de homologación (<http://homologacion.sutel.go.cr/>) y se dio capacitación a los potenciales solicitantes de homologación en el uso de dicha plataforma. Además, la plataforma cuenta con vídeo-tutoriales para guiar a cualquier persona, de forma tal que en cualquier parte del mundo pueda realizar una solicitud de homologación en Costa Rica.

En este sitio electrónico el usuario final puede consultar sobre dispositivos homologados por marca, modelo e IMEI. Las empresas importadoras pueden realizar las solicitudes y actualizaciones de homologación de un terminal móvil o fijo.

Los peritos encargados de las pruebas de homologación completan el protocolo de pruebas de manera directa, lo cual hace más expedito el trámite al facilitar su posterior revisión por los funcionarios encargados.

Se tramitaron 382 solicitudes de homologación por parte de los fabricantes de los principales terminales móviles en el mundo y 373 certificados de homologación de terminales de banda libre. También se registraron 1.181.500 IMEIS a través de la página electrónica y la base de datos contabiliza un total de 6.504.500 IMEIS.

En seguimiento con la revisión del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), fue remitida una propuesta a la Junta Directiva de la ARESEP para su trámite, la cual recibió observaciones que fueron atendidas.

Sin embargo, el Consejo instruyó a la Dirección General de Calidad (DGC) la coordinación de talleres de análisis de la propuesta con el sector y la Cámara de Infocomunicaciones. El resultado será conocido por el Consejo y presentado a la ARESEP para su consideración.

Un trámite similar se aplica con el Reglamento de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF).

En torno al espectro radioeléctrico, se procedió a la definición del canon de reserva y los registros de pago de los permisionarios y/o concesionarios vigentes.

La administración del espectro radioeléctrico en zona fronteriza es una tarea que la Superintendencia realiza diligentemente en coordinación con el Viceministerio de Telecomunicaciones. En el caso con Panamá es necesario coordinar acciones, reuniones



e intercambiar información con la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) de Panamá, sobre ocupación del sector de radiodifusión, televisión y sistemas móviles IMT.

Con respecto a Nicaragua se da seguimiento y coordinación en asuntos relacionados con las estaciones terrenas de Servicio Fijo por Satélite (SFS) en la banda de frecuencias 3,7 GHz a 4,2 GHz y 5,9 GHz a 6,4 GHz en territorio nacional y el registro de estos sistemas ante la UIT.

En cuanto a la ocupación del espectro (concesiones directas y permisos), se atendieron 218 solicitudes de uso de frecuencias (portación de equipos, enlaces microondas y satelitales) y se espera agilizar los trámites de solicitud de permisos de radioaficionados una vez que se publique la modificación al Reglamento de Radioaficionados.

En materia de inspección, identificación, eliminación de interferencias y uso ilegal del espectro radioeléctrico, el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME) en conjunto con el apoyo de los equipos portátiles de medición, logró que se resolvieran un total de 48 de estos casos (un 20% más que el año anterior) y que 22 aún estén en trámite.

Con el propósito de atender la problemática entre los servicios de FM y banda angosta se determinó la necesidad de realizar un estudio que permitiera brindar una solución a la problemática de los servicios de radiocomunicación aeronáutica. Sin embargo, por falta de presupuesto, sólo se han podido atender únicamente los sitios de mayor afectación (Cerro de la Muerte, Volcán Irazú y Volcán Poás).

Como resultado de lo anterior, se detectaron emisiones no esenciales generadas por 37 radioemisoras en el rango de frecuencias que van de 88 MHz hasta 170 MHz, afectando directamente los servicios de radiocomunicación aeronáutica y radiocomunicación privada, por lo que se procedió a la notificación del estado irregular de esos concesionarios y se les otorgó un plazo para ponerse a derecho.

Con el propósito de estimar el costo por MHz en diferentes bandas de espectro y los mecanismos adecuados para su licitación, se realizó un estudio técnico de mercado sobre el espectro radioeléctrico, para el desarrollo de sistemas de telecomunicaciones móviles internacionales en Costa Rica, lo cual derivó en el “Informe de análisis de demanda, benchmarking y mercado costarricense”, y de “Recomendaciones sobre la propuesta de concurso público para la asignación de espectro”.

En cumplimiento con la disposición 5.1 inciso c) del informe DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República, se lograron emitir 167 dictámenes técnicos sobre la recomendación de adecuación de títulos habilitantes de distintos concesionarios y 12 informes complementarios sobre temas técnicos y jurídicos relacionados con los dictámenes técnicos de adecuación.



La totalidad de trámites gestionados fueron atendidos en un plazo de 24 meses, donde 70 de ellos se realizaron en 2015, junto con 3 informes complementarios sobre temas de concentración de espectro y aclaraciones solicitadas por el MICITT.

En acatamiento con la directriz N° 019-MICITT, respecto a “gestionar de manera prioritaria los estudios correspondientes a la afectación o cambios que se podrían presentar con el eventual traslado de las torres de radio y televisión a otros sitios en lo que respecta a las frecuencias que son utilizadas por los distintos operadores”, en la actualidad se han atendido mediante criterio técnico 8 solicitudes de traslado de los emplazamientos ubicados en el Volcán Irazú para los concesionarios vigentes de radiodifusión, asegurando el uso eficiente del espectro y sin interferencias para cumplir como corresponde con lo estipulado en el ordenamiento jurídico vigente y los títulos habilitantes otorgados para estos servicios.

El proceso para la transición a la televisión digital terrestre en Costa Rica contó con la publicación del Reglamento y la directriz del MICITT, sobre los parámetros técnicos que se requerían para emitir 25 dictámenes técnicos con la recomendación para que el MICITT otorgara los permisos de uso experimental durante el período de prueba.

Se definieron rutinas de medición que permiten dar un monitoreo continuo del espectro de prueba y verificación del SNGME (ejemplo: tiempo de medición, tamaño de los archivos), en diferentes períodos de tiempo en cuatro zonas específicas del país (Liberia, Heredia, Cartago y Pérez Zeledón).

Se adquirió un software para la configuración de asistentes de flujos de trabajo que permite la actualización de la base de datos del terreno con imágenes satelitales para Costa Rica.

En la línea de mantener actualizada la normativa y en cumplimiento de la disposiciones del Órgano Contralor, esta fue revisada junto con el Viceministerio de Telecomunicaciones del MICITT y el PNAF, de manera tal que se conteste con lo dispuesto por la UIT, CITELE y las normas técnicas dispuestas por otros organismos internacionales, lo que permitirá que se ofrezcan adecuadamente servicios por medio del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las tendencias tecnológicas del mercado.

Adicionalmente, se recomendó a la rectoría ajustar el PNAF para que emita un Manual de Gestión del Espectro Radioeléctrico, se permita la migración de modulación análoga a digital en el servicio de radiocomunicación de banda angosta, y la operación del Servicio Móvil Aeronáutico por Satélite (SMAS) utilizando Estaciones Terrenas Aeronáuticas (ETA).

En cuanto a mediciones en campo sobre ocupación de bandas de frecuencias, hubo un incremento sustancial en los puntos, pues se pasó de 70 en el 2014 a 155 puntos en el 2015, lo que aumenta el nivel de confiabilidad de la información.



Se atendió la solicitud del MICITT (oficio 06055-SUTEL-SCS-2015) y se elaboró el Estudio de ocupación de bandas para sistemas IMT, remitiéndose el informe correspondiente, con las recomendaciones técnicas y registrales para eventuales procesos concursales en las bandas de frecuencias de 900 MHz y los segmentos de frecuencias de 1730 MHz a 1750 MHz, 1825 MHz a 1845 MHz, 1940 MHz a 1955 MHz y 2130 MHz a 2145 MHz.

Mercados

La Dirección General de Mercados (DGM) consolidó su estructura interna incorporando más personal y adecuando la gestión de los procesos internos acorde a la Norma internacional ISO-9001:2015, lo que permitirá establecer indicadores de seguimiento y calidad.

Su gestión se puede agrupar en áreas:

- Mejora a los procesos regulatorios actuales
- Decisiones de impacto general
- Mejoramiento y consolidación de los procesos internos
- Autoridad sectorial de competencia

Mejora a los procesos regulatorios actuales

Se llevó a cabo un proceso de actualización y definición de normativa regulatoria, con una amplia participación del sector y demás interesados, a través una consulta pública sobre los siguientes temas:

- a. Reglamento sobre el uso compartido de redes internas y Reglamento sobre el uso compartido de redes públicas.
- b. Reglamento de Tarifas. Modificación vigente mediante la resolución N° RJD-129-2015 publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 146 del 29 de julio de 2015.



Esta modificación integra los posibles requerimientos a futuro sobre la regulación tarifaria del mercado, en caso de que las condiciones de competencia en años venideros así lo ameriten. Todo lo anterior, evidencia la importancia para el mercado de telecomunicaciones de poseer una herramienta dinámica.

Otro mecanismo de aplicación específica en el mercado, es la Contabilidad regulatoria, por ello en acatamiento del “Manual sobre la Metodología para la Aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada (Contabilidad Regulatoria)” según resolución RCS-187-2014, se le solicitó⁶ al operador importante un cronograma de implementación de ese sistema. No obstante, el cronograma y el proceso de implementación de un sistema de contabilidad de costos separada por parte del ICE aun presenta una serie de pendientes, a lo cual se le da seguimiento.

Estas mejoras introducidas en el proceso regulatorio contribuyen al desarrollo de un mercado más eficiente y competitivo y por ende, a un mejor aprovisionamiento de servicios al usuario final, así como al desarrollo de mecanismos más claros para la toma oportuna de decisiones de estos, de los operadores y del mismo regulador.

Además, se obtuvo el análisis de *benchmarking* de precios internacionales que permite el análisis de metodologías para el seguimiento de precios del sector a través de canastas específicas de servicios, que a su vez, deben ser representativas de los patrones de consumo de los usuarios y de la realidad de la oferta nacional existente. Una vez que se cuente con toda la información se procederá con el análisis y las medidas regulatoria correspondientes.

Debido al dinamismo del mercado y la importancia de tener una herramienta para monitorear variaciones en los precios y posibles cambios en los perfiles de consumo de los usuarios, se inició en 2015 el proceso para la creación de una Canasta de precios para cada servicio de telecomunicaciones. En esta línea se cuenta con el apoyo y experiencia del Banco Central e INEC entre otros, y la referencia de las metodologías diseñada por la OCDE en la materia.

6 Comunicación de Acuerdo Sutel 011-012-2015 de sesión ordinaria 012-201509 de marzo de 2015, mediante oficio 01600-SUTEL-SCS-2015 del 9 de marzo de 2015.



Por tal razón, se propuso la tarifa de internet móvil por transferencia de datos para ser llevada a audiencia pública el 28 de octubre de 2015. Dicha convocatoria fue recurrida y suspendida por parte de la Sala Constitucional. Al cierre de este informe la Sala IV había declarado sin lugar cuatro de los cinco recursos y se está a la espera de la última resolución.

El Sistema de Emergencias 911, también requería de una fijación tarifaria, de acuerdo con el Reglamento de Tarifas. El 13 de febrero de 2015, esta se estableció mediante la resolución del Consejo N° RCS-027-2015 y al cierre del año, ya se había iniciado el proceso de análisis de la información presentada para proceder con la siguiente fijación.

Con el propósito de mejorar la calidad de la información se mantiene una relación de comunicación permanente con los operadores y proveedores, por lo que se realizan anualmente talleres de actualización para cada servicio ofrecido. La convocatoria alcanzó una participación de 43 representantes de operadores/proveedores y 160 asistentes, lo que cual permitirá mejorar la calidad y oportunidad de la información.

En el Informe Estadísticas del sector de telecomunicaciones 2014, se incorporaron nuevos indicadores, entre ellos:

- Telefonía móvil: composición porcentual del tráfico total asociado al servicio de telefonía móvil por servicio, composición porcentual del tráfico de *roaming* (entrada y salida) y tráfico promedio mensual de voz por suscriptor según modalidad de pago.
- Precios: mayor rango de velocidad para el análisis de precios de Internet móvil.
- Contexto internacional: análisis del índice de asequibilidad de economías en desarrollo y subdesarrollo.

Por otra parte, se adoptó el Código de buenas prácticas estadísticas que tiene por objetivo fortalecer la coordinación de la actividad estadística nacional, mejorar la calidad de las estadísticas oficiales y fortalecer la confianza y acceso a los usuarios de la información por medio de los mejores métodos y difusión.

Estas prácticas benefician al país debido que las instituciones productoras de las estadísticas oficiales, incluida la Sutel, contarán con un conjunto de orientaciones técnicas, así como de apoyo metodológico para mejorar la producción de las estadísticas y disponer de un mecanismo para evaluar de manera constante los procesos de producción y calidad de la información generada.

Cabe destacar que la OCDE exige estándares altos en las estadísticas oficiales y la aplicación del Código es elemental para el proceso de ingreso y de esta manera el órgano regulador estaría cumpliendo con dicha disposición.

Mediante el Acuerdo 020-055-2015, el Consejo de la Sutel adoptó el compromiso de formar parte del Sistema de Estadística Nacional, con ello, se logró la participación en el cuestionario de la Encuesta Nacional de Hogares 2015 y establecer de forma definitiva el bloque de preguntas relacionadas a telecomunicaciones que se utilizarán en las próximas operaciones estadísticas ejecutadas por parte del INEC.



En aplicación del régimen sancionatorio general por infracciones administrativas, se realizó un Informe⁷ sobre el estado de la situación en el trámite de procedimiento administrativo contra operadores y/o proveedores de telecomunicaciones por incumplimientos de sus obligaciones con la Sutel. Por su parte, el Consejo nombró a un equipo de trabajo de alto nivel, que valorará la normativa vigente y las acciones a seguir según el caso.

Autoridad Sectorial de Competencia

En materia de competencia, se emitieron la Guía de análisis de conductas anticompetitivas y la Guía de Análisis de Concentraciones⁸ sector de las telecomunicaciones, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y a efecto de brindar transparencia a los procedimientos relacionados con la aplicación del régimen sectorial de competencia en telecomunicaciones.

Estas guías proporcionan información sobre la metodología para el análisis de este tipo de prácticas e información sobre las concentraciones económicas.



Guías de Competencia desarrolladas en el 2015, Dirección General de Mercados

⁷ Oficio 4744-Sutel-DGM-2015 del 13 de julio de 2015

⁸ Aprobadas por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 008-012-2015 del 25 de febrero de 2015.

De acuerdo con la metodología para el análisis de competencia efectiva publicada en la RCS-082-2015, la Superintendencia establece los criterios que aplicará para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones, este es un proceso intensivo en información con indicadores en series de tiempo completas (2011-2015 con desgloses anuales y mensuales), que se complementa con una encuesta a usuarios⁹ de servicios de telecomunicaciones, a nivel nacional, que permitirá conocer el grado de sustituibilidad de los servicios por parte de los consumidores costarricenses.

En el ejercicio de la función de autoridad de competencia y la implementación de la mejora en los procedimientos, se atendieron nueve solicitudes de autorización de concentración, se continuó con la tramitación de seis expedientes y la finalización de cuatro procedimientos.

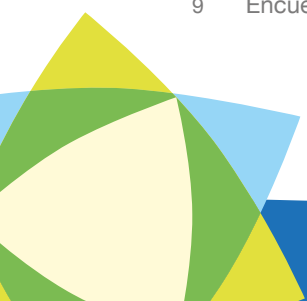
Tratándose de autorización de concentración hay que indicar que dos solicitudes se archivaron, una por incumplimiento de requisitos y otra por incompetente. Mientras que, las restantes tuvieron relación con: servicio de enlaces, acceso a telefonía de voz fija, acceso a Internet de banda ancha, televisión por suscripción; acceso a Internet; transferencia de datos; servicio mayorista de terminación en la red fija a nivel nacional.

En relación a los expedientes concluidos en la investigación de prácticas por discriminación y precios predatorios, fueron por: i) venta atada en el servicio de acceso residencial a Internet y en el servicio de televisión por suscripción; ii) precios predatorios en el servicio de televisión por suscripción; iii) por estrechamiento de márgenes y precios predatorios en los servicios de terminación de llamadas nacionales en la red móvil (servicio de interconexión); llamadas telefónicas con origen nacional móvil y destino nacional móvil (servicio minorista); terminación de SMS (Short Message Service) nacionales en la red móvil (servicio de interconexión); SMS nacionales (servicio minorista).

Como parte del proceso de incorporación de Costa Rica a la OCDE se ha trabajado en la aplicación de las mejores prácticas internacionales, lo cual ha llevado a la elaboración de una Guía de Estudios de Mercados.

El objetivo de la Guía es brindar transparencia en el mercado sobre los pasos a seguir en el proceso de realización de este tipo de estudios o investigaciones por parte de la Sutel como autoridad sectorial de competencia. Lo anterior, porque dichos informes permiten identificar la causas por las cuales un mercado no está funcionando de manera eficiente para los usuarios (fallo de mercado), sin que haya evidencia de una violación al régimen sectorial de competencia.

9 Encuesta con cobertura nacional, 3500 encuestados, representatividad por agrupaciones cantonales.



Adicionalmente, se participó en diferentes actividades organizadas por la OCDE relativas a la incorporación de mejores prácticas internacionales a los procesos de análisis en la aplicación del régimen sectorial de competencia, tales como:

- Presentación del “Informe sobre competencia y estudios de mercado en América Latina: Los casos de Chile, Colombia, Costa Rica, México, Panamá y Perú”.
- 123ª Reunión del Comité de Competencia, a la 59ª Reunión del Grupo de Trabajo N° 2 de Competencia y Regulación y a la 121ª Reunión del Grupo de Trabajo N° 3 en Cooperación y Cumplimiento.
- Taller de Competencia “Estudios de mercado en América Latina, Programas de Clemencia y Condiciones a las operaciones de concentraciones económicas”.
- 13º Foro Latinoamericano de competencia de la OCDE.
- 124ª Reunión del Comité de competencia, a la 60ª Reunión del Grupo de Trabajo N° 2 de Competencia y Regulación, a la 122ª Reunión del Grupo de Trabajo N° 3 en Cooperación y Cumplimiento y al 14ª Foro Global de Competencia.

A manera de conclusión se destacan como principales logros institucionales los siguientes:

- La promoción de la mejora regulatoria y actualización de la normativa reglamentaria.
- La implementación del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL) como herramienta de apoyo para la toma de decisiones.
- Incorporación de nuevos instrumentos de apoyo en la promoción de los derechos de los usuarios, tales como: las encuestas para evaluar la percepción y grado de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, que evidenciaron la necesidad de promover la competencia en términos de la calidad del servicio y el empoderamiento del usuario final.
- Cumplimiento efectivo a las disposiciones de la Contraloría General de la República, tanto administrativas como aquellas en las que se debía presentar una Propuesta de Manual de Gestión del Espectro Radioeléctrico para Costa Rica, así como en la emisión de 167 dictámenes técnicos sobre la recomendación de adecuación de títulos habilitantes de distintos concesionarios y 12 informes complementarios sobre temas técnicos y jurídicos relacionados con los dictámenes técnicos de adecuación.



- Se atendieron de manera efectiva las gestiones de solicitud de permisos experimentales de televisión digital y solicitudes de traslado de los emplazamientos de concesionarios vigentes de radiodifusión en el Volcán Irazú, en coordinación con el Viceministerio de Telecomunicaciones del MICITT.
- Entrada en operación de la quinta estación (Puntarenas) del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro, que permite ampliar la cantidad de puntos de medición referentes a la ocupación del espectro radioeléctrico en diferentes períodos de tiempo.
- El establecimiento con la Rectoría de telecomunicaciones de mecanismos de coordinación e intercambio de información para los proyectos con cargo a Fonatel y el alineamiento de estos proyectos con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Desarrollo y aplicación de las mejores prácticas en materia de competencia. También se promovió el desarrollo de capacidades, habilidades y experiencia del personal que atiende la materia. Se fortaleció a lo interno de la Sutel la función de Autoridad Sectorial de Competencia. Adicionalmente, se asignó personal a cargo del Consejo para que se atienda directamente el proceso de adhesión a OCDE dentro del Comité de competencia.



Capítulo VI:

Información Financiera





Cuadro 6.1

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014 (COLONES COSTARRICENSES)

Activos	Notas	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Activo Corriente			
Efectivo	4	1.660.299.227	2.501.038.232
Inversiones	5	5.870.100.000	5.064.750.000
Derechos por cobrar	6	526.850.131	461.866.078
Cuentas y documentos por cobrar	6	616.424.545	429.016.954
Estimación para incobrables	6	(290.819.357)	(50.681.038)
Inventario de Materiales y Suministros	7	146.661.704	148.127.099
Pagos Anticipados	8	53.406.286	44.396.274
Total Activo Corriente		8.582.922.537	8.598.513.599
Activos tangibles			
Costo	9	2.532.421.904	2.332.833.071
Depreciación acumulada	9	(1.548.577.179)	(1.268.407.188)
Activos tangibles, netos		983.844.725	1.064.425.883
Propiedades de inversión	10	2.272.675.909	2.303.791.763
Activos intangibles, netos	11	367.846.196	336.696.277
Otros Activos		43.352.567	78.851.596
Depósitos en Garantía por Cobrar	12	99.562.086	99.811.589
Documentos por cobrar a Largo Plazo	6	6.290.197	20.963.539
Total Otros Activos		2.789.726.956	2.840.114.765
Total Activos		12.356.494.218	12.503.054.247
Pasivos			
Pasivo Corto Plazo			
Cuentas por Pagar	13	140.363.546	137.310.479
Retencions por Pagar	14	109.369.145	93.256.110
Gastos Acumulados por Pagar	15	727.600.806	659.746.263
Productos Diferidos	16	584.130.821	339.358.723
Provisión para Prestaciones Legales	17	213.997.412	56.708.512
Provisión Procesos Judiciales	18	679.390.467	-
Total Pasivo Corto Plazo		2.454.852.196	1.286.380.086
Pasivo Largo Plazo			
Provisión para Prestaciones Legales	17	340.999.680	647.830.831
Total Pasivo Largo Plazo		340.999.680	647.830.831
Total Pasivos		2.795.851.876	1.934.210.917
Patrimonio			
Superávit o Pérdida Acumulada	19	8.477.332.530	9.491.550.495
Superávit por Revaluación de Activo	20	2.091.510.800	2.111.738.454
Excedente o Pérdida del Periodo		(860.167.739)	(1.058.764.644)
Ajuste de Periodos Anteriores		(148.033.250)	24.319.026
Total Patrimonio		9.560.642.341	10.568.843.330
Total Pasivo y Patrimonio		12.356.494.218	12.503.054.247

Fuente: ARESEP.

Por definición, el superávit de un período se genera cuando los ingresos recaudados superan a los egresos incurridos.

La principal fuente de financiamiento de los egresos totales de la ARESEP son los cánones de regulación, en promedio fueron un 87,8% de los ingresos totales durante el período 2010 – 2015; mientras que las remuneraciones representaron en promedio, el porcentaje más alto de los egresos: 56,3% del presupuesto y 65,5% del gasto efectivo, para el referido período.

La recaudación de los ingresos es muy cercana a la presupuestada, mientras que la baja ejecución de los egresos es la que explica mayormente el que el superávit acumulado a finales del 2015 se ubique por encima de los ₡7.000 millones.

Si se profundiza en el análisis de los egresos del período 2010 – 2015 se tiene que la partida de remuneraciones es la que en promedio muestra un mayor porcentaje de ejecución (79,8%), seguida, aunque muy de lejos, por la partida de servicios (55,8%). Esta última representa más de una cuarta parte del total de los egresos, por lo que entre las dos partidas mencionadas se concentra el 92% de los egresos totales.

Cuadro 6.2

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESTADO DE RESULTADOS POR EL PERIODO DE DOCE MESES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014 (COLONES COSTARRICENSES)

	Notas	Saldo Diciembre 2015	Saldo Diciembre 2014
Ingresos			
Venta de servicios	21	613.807.907	607.639.613
Canon Regulación	22	11.928.427.844	10.003.969.335
Renta de Factores Productos Financieros	23	307.337.903	312.180.169
Multas y Sanciones	24	136.775.169	93.200.714
Interese Moratorios y Otros	25	20.785.474	12.020.216
Otros Ingresos	26	327.997.017	97.596.562
Cambio o Venta de Activos	27	5.600.000	96.824
Total de Ingresos		13.340.731.311	11.126.703.434
Gastos			
Salarios y cargas sociales	28	9.028.820.616	8.360.487.348
Servicios de terceros	29	3.391.983.980	3.418.122.490
Materiales y Suministros	30	77.782.568	80.085.625
Tranferencias Corrientes	31	1.062.842.703	84.246.254
Gastos Financieros		1.327.591	7.633.166
Gastos por Depreciación	32	385.783.829	234.893.195
Otros Gastos	31	252.357.764	-
Total de Gastos		14.200.899.050	12.185.468.078
Excedente de Período		(860.167.739)	(1.058.764.644)

Fuente: ARESEP.

Cuadro 6.3

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
COMPARACIÓN ENTRE INGRESOS CORRIENTES PRESUPESTARIOS Y REALES
DICIEMBRE 2015
-MILES DE COLONES-

Detalle	Presupuesto	Real	Diferencia	% Ejecución
Venta de Servicios	1.125.094,4	541.098,9	583.995,4	48,1%
Cánones	11.929.024,7	11.908.612,5	20.412,2	99,8%
Renta Activos Financieros	163.600,0	315.802,3	(152.202,3)	193,0%
Multas y Sanciones	125.000,0	50.197,2	74.802,8	40,2%
Intereses Moratorios	40.000,0	9.258,8	30.741,2	23,1%
Otros Ingresos	9.400,0	189.295,3	(179.895,3)	2013,8%
Totales	13.392.119,1	13.014.265,0	377.854,0	97,2%

Fuente: ARESEP.

Cuadro 6.4

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
EJECUCIONES PRESUPUESTARIA DE EGRESOS
AÑOS 2010 A 2015
-MILES DE COLONES-

Año	Presupuesto	Ejecución	Saldo	% Ejecución
2010	10.829.571,4	5.669.215,3	5.160.356,1	52,3%
2011	13.705.982,1	7.328.049,0	6.377.933,2	53,5%
2012	13.669.863,0	8.799.418,8	4.870.444,2	64,4%
2013	14.454.630,1	11.232.151,5	3.222.478,6	77,7%
2014	16.522.903,1	12.338.549,5	4.184.353,6	74,7%
Diciembre 2015	17.056.002,6	13.090.752,3	3.965.250,3	76,8%

Fuente: ARESEP.



ISSN 1659-3022

