

ALCANCE DIGITAL N° 101

LA GACETA

Diario Oficial

Año CXXXV

San José, Costa Rica, lunes 3 de junio del 2013

N° 105

DOCUMENTOS VARIOS

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

FE DE ERRATAS

REGLAMENTOS

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

2013
Imprenta Nacional
La Uruca, San José, C. R.

DOCUMENTOS VARIOS

OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO

El Consejo de Transporte Público comunica que en la Sesión Ordinaria 29-2013 del lunes 13 de mayo del 2013 la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público, adoptó el acuerdo que en lo conducente indica:

“Artículo 7.2.—Conoce esta Junta Directiva la renovación de los permisos de transporte público modalidad servicio regular de conformidad con el artículo 25 de la Ley 3503 Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas.

Considerando:

1°—Que de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley N° 3503, “Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores”, del 10 de mayo de 1965 y sus reformas; en relación con el artículo 5 inciso f) de la Ley N° 7593, “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos” del 9 de agosto de 1996, publicada en *La Gaceta* número 169 del 5 de setiembre de 1996; el servicio de transporte remunerado de personas en vehículos automotores regulado, es un servicio público, el cual puede ser otorgado por medio de las dependencias competentes del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, a particulares que se encarguen de su operación, cumpliendo las condiciones, requisitos y procedimientos que al efecto se establezcan.

2°—Que por medio de los artículos 3, 5, 6, 7, 8, 11, y 12 inciso c) de la Ley N° 7969 “Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la modalidad de Taxi”, del 22 de diciembre del año 1999, publicada en *La Gaceta* número 20 del 28 de enero del año 2000; se sustituyeron la Comisión Técnica de Transportes y la Dirección de Transporte Público y Ferrocarriles del MOPT, por el Consejo de Transporte Público; mismo que de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley de cita, es un órgano desconcentrado, especializado en materia de transporte público, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, y se encargará “*de definir las políticas y ejecutar los planes y programas nacionales relacionados con las materias de su competencia*”.

3°—Que por medio de Ley N° 8826 del 5 de mayo del 2010 se reformó el artículo 25 de la Ley N° 3503 de 10 de mayo de 1965 y sus reformas, con el fin de establecer diferentes disposiciones en lo relacionado con las rutas que operan actualmente permisionarios dentro de los servicios regulares, a los efectos de definir y diferenciar los supuestos en que se procederá a licitar, de aquellos otros en que se constituirán en concesiones.

4°—Que la Ley N° 8826, “Reforma Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores”, del 05 de mayo del 2010, publicada en *La Gaceta* N° 92 del 13 de mayo del año 2010; regula dos situaciones jurídicas distintas, por una parte las condiciones y plazo por el cual se podrán otorgar permisos en lo sucesivo para la explotación del servicio público de transporte y, por otra parte, la reglamentación de las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo un procedimiento concursal abreviado para la normalización de los actuales operadores bajo la modalidad permisionarios en el servicio público de transporte.

5°—Que el Transitorio II a la Ley N° 8826, “Reforma Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores”, del 5 de mayo del 2010, publicado en *La Gaceta* N° 92 del 13 de mayo del año 2010; establece la obligación de emitir la normativa reglamentaria correspondiente, a los efectos de establecer las condiciones para llevar a cabo el procedimiento concursal abreviado contenido en la norma de referencia, que sea claro y de efectivo cumplimiento por parte de los interesados.

6°—Que el otorgamiento de concesiones debe atender a principios de satisfacción del interés público para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios, a fin de contar con un servicio eficiente, que cumpla con los requerimientos de la demanda usuaria; todo de conformidad con los postulados del artículo 4° de La Ley General de la Administración Pública, en relación con los alcances y contenidos del voto de la Sala Constitucional número 14421-2004 de las 11:00 horas del 17 de diciembre del año 2004.

7°—Que para tales efectos la Junta Directiva conformó una Comisión Mixta encargada de realizar una propuesta de texto normativo al Poder Ejecutivo la cual se denominó “*Reglamento para el cumplimiento y aplicación del Transitorio II de la Ley N° 8826 mediante Procedimiento Especial Abreviado para el otorgamiento de concesiones en el Transporte Público Remunerado de Personas en Rutas Regulares*”.

8°—Que por Artículo 3.1 de la Sesión Ordinaria 06-2013 la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público aprobó para su remisión y trámite de publicación ante el Despacho del Ministro de Obras Públicas y Transportes la versión final del proyecto de “*Reglamento para el cumplimiento y aplicación del transitorio II de la Ley N° 8826 mediante procedimiento especial abreviado para el otorgamiento de concesiones en el transporte público remunerado de personas en rutas regulares*”, y por oficios DE-2013-0305 del 8 de febrero del 2013 y DE-2013-0414 del 19 de febrero del año 2013, se remitió al Despacho del Ministro los documentos necesarios para proseguir con el trámite de publicación de dicha propuesta.

9°—Que tanto la Dirección de Leyes y Decretos como la Oficina de Mejora Regulatoria devolvieron con observaciones de forma, el proyecto de “*Reglamento para el cumplimiento y aplicación del transitorio II de la Ley N° 8826 mediante procedimiento especial abreviado para el otorgamiento de concesiones en el transporte público remunerado de personas en rutas regulares*”.

10.—Que dichas observaciones fueron analizadas e incorporadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos de este Consejo, por lo cual se procedió el 22 de abril del 2013 a realizar la remisión de ese documento al Despacho del señor Ministro para proseguir con el trámite de promulgación de la supracitada propuesta normativa.

11.—Que por acuerdo 5.2 de la Sesión Ordinaria 26-2013 del 3 de abril del año en curso, se solicitó a la Dirección de Asuntos Jurídicos que emitiera un criterio legal donde indique a esta Junta Directiva como proceder si a la fecha de vencimiento del plazo establecido en el transitorio I de la Ley 8826, el trámite del procedimiento abreviado para que los permisionarios de ruta regular obtengan la concesión no ha finalizado, mismo que se emitió por oficio DAJ-2013001788 del 10 de mayo del 2013.

12.—Que por Oficio DAJ-2013001788, la Dirección de Asuntos Jurídicos señala, de conformidad con lo dispuesto en el Transitorio I de la Ley 8826, que el plazo de tres años podrá prorrogarse “... *si así lo exige la efectiva prestación del servicio público y mediante acuerdo razonado del Consejo de Transporte Público...*”, de tal manera que este Consejo puede motivar una prórroga de ese plazo, por el término que considere pertinente con el fin de permitir concluir con el procedimiento abreviado tendiente a lograr que se otorguen en concesiones los actuales permisos de operación de ruta regular.

13.—Que en razón de lo expuesto, procede prorrogar la vigencia de los permisos amparados a lo dispuesto en la Ley 8826 de conformidad con lo señalado en el transitorio I de esa norma y en el Artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, con el fin de garantizar la continuidad del servicio público de transporte remunerado de personas en ruta regular, lo anterior hasta que se termine el Proceso Especial Abreviado que debe realizarse al amparo de lo dispuesto en la Ley 8826, lo anterior por cuanto al día de la emisión del presente acto administrativo no se ha dado la promulgación del “*Reglamento para el cumplimiento y aplicación del transitorio II de la Ley N° 8826 mediante procedimiento especial abreviado para el otorgamiento de concesiones en el transporte público remunerado de personas en rutas regulares*”.

14.—Que el Director Jorge Arturo Herrera Ocampo, informa que se proponen tres años de prórroga de los permisos, al amparo de lo dispuesto en la reforma al Artículo 25 de la Ley 3503, al establecer que los permisos se prorrogaran por un plazo de tres años, si la necesidad del servicio público lo requiere y además de acuerdo a la experiencia técnica y jurídica de este Consejo, lo que indica es que se le está dando a la Administración, al usuario y al Empresario, la continuidad del servicio que se hace necesario, y además señala que los permisionarios que no alcancen la puntuación requerida seguirán operando hasta tanto se realice el proceso de licitación que corresponda. Cabe recalcar que el proceso llevado a cabo por este Órgano Colegiado, está finalizado en su totalidad, lo que falta es la publicación del Decreto, lo cual se encuentra fuera del alcance de esta Junta Directiva, pero que claro está que se llevaron a cabo todos los trámites y todos los procedimientos que la Ley solicitaba, entre ellos a inicios del año 2011 con la conformación de la Comisión Mixta, se elabora el borrador del Decreto que fue presentado a este Consejo de Transporte Público, se realizó el debido análisis por los Directores de este Órgano Colegiado, luego se procedió a realizar la primera audiencia a todos los operadores de servicio e interesados que hicieron sus indicaciones en primer término, se realizó una segunda audiencia, la cual dio origen al documento final, y que finaliza con este Decreto el cual se encuentra en la Presidencia de la República en el Depto. Leyes y Decretos para la finalización del trámite de publicación. Que este Órgano Colegiado ha cumplido a derecho con lo establecido y que además la Ley lo faculta para que se realice la prórroga establecida por Ley, y que es necesaria para completar el proceso que se indica.

15.—Que este Órgano Colegiado solicita a la Dirección Técnica, emita un informe para el jueves 16 de mayo con la lista de los permisionarios que quedan amparados bajo esta Ley y a los que no cubre dicha norma.

16.—Que este Órgano Colegiado solicita a la Dirección Ejecutiva se realice la publicación de este Acuerdo en el Diario Oficial y en otro de circulación nacional.

POR TANTO ACUERDAN EN FIRME:

Acoger las recomendaciones y por ende:

1º—Prorrogar por tres años los permisos de Transporte Público colectivo remunerado de personas, de operación en ruta regular al amparo de lo dispuesto en el transitorio I de la Ley 8826, en el interés público del usuario del servicio de transporte remunerado de personas y atendiendo el principio de continuidad del servicio público.

2º—...

3º—...

4º—...

Nota: que de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 7969, cabe contra las resoluciones que tome este Consejo Recurso de Revocatoria ante este órgano; con apelación en subsidio ante el Tribunal, ambos deberán interponerse dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del presente acuerdo.

Lic. Mario Badilla Apuy, Director Ejecutivo.—1 vez.—O. C. 2116.—Solicitud 112-302-005.—(IN2013033975).

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

FE DE ERRATAS

HACIENDA

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2013LN-000003-13801 (Aviso)

Arrendamiento de equipo para el Ministerio de Hacienda

La Proveeduría Institucional del Ministerio de Hacienda informa a todos los interesados en participar en este concurso, que se establece nueva fecha de apertura para las 10:00 horas del día 17 de junio del 2013.

Se aclara que se realizaron modificaciones al cartel de la contratación, para que sean consideradas en las ofertas.

Asimismo, el cartel en su última versión se encontrará disponible en el sistema CompraRed, en la dirección: www.hacienda.go.cr/comprared de Internet, un día hábil después de publicado el presente aviso.

Todo lo demás permanece invariable.

San José, 30 de mayo del 2013.—M.Sc. Marco A. Fernández Umaña, Proveedor Institucional.—1 vez.—O. C. N° 18407.—Solicitud N° 109-125-00613DGI.—(IN2013035196).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

DIRECCIÓN DE PROVEEDURÍA

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2013LA-000039-PRI (Circular N° 1)

Adquisición de baterías (modalidad: entrega según demanda)

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), cédula jurídica N° 4-000-042138, comunica a todos los interesados en participar en la licitación arriba indicada, que a partir de la presente publicación podrán hacer retiro de la Circular N° 1, en la Dirección de Proveeduría del AyA, sita en el Módulo C, piso 3 del edificio Sede del AyA, ubicado en Pavas.

Lic. Jeniffer Fernández Guillén.—1 vez.—O. C. N° 2141.—Solicitud N° 870-00120.—(IN2013035424).

REGLAMENTOS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución RJD-038-2013

San José, a las quince horas treinta minutos del veintisiete de mayo de dos mil trece

REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SU ÓRGANO DESCONCENTRADO (RIOF)

EXPEDIENTE OT-179-2012

Considerando:

- I.** Que artículo 59 párrafos 2 y 3 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) faculta a la Administración para que, por medio de reglamento autónomo, establezca la distribución interna de competencias, las relaciones entre los órganos y la creación de servicios sin potestades de imperio.
- II.** Que los artículos 1 y 45 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) facultan a ésta para establecer su organización interna, a fin de cumplir con sus funciones.
- III.** Que el artículo 53 inciso 1) de la misma Ley 7593 dispone que le corresponde a la Junta Directiva de la ARESEP aprobar la organización interna de la Autoridad Reguladora y el estatuto interno de trabajo.
- IV.** Que en distintas sesiones de la Junta Directiva se evidenció la necesidad de reformar el actual Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Desconcentrados. Así consta en el artículo 5 del acta 42-2012 del 31 de mayo de 2012, artículo 4 del acta 45-2012 del 11 de junio de 2012, artículo 4 del acta 64-2012 del 6 de agosto de 2012, artículo 3 del acta 68-2012 del 20 de agosto de 2012, artículo 4 del acta 70-2012 del 27 de agosto de 2012 y artículo 12 del acta 99-2012 del 6 de diciembre de 2012. (Folios 1084 al 1034, 1144 al 1306)
- V.** Que el 7 de diciembre de 2012 la Dirección General de Estrategia y Evaluación solicitó la confección del expediente administrativo OT-179-2012 a fin de documentar la preparación y eventual aprobación del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Desconcentrados (RIOF). En este expediente se recopiló entre otras cosas el proyecto inicial, informes de las intendencias y de la firma contratada Deloitte. (Folios 1 al 801)
- VI.** Que el 7 de diciembre de 2012 mediante un correo electrónico de la secretaría de Junta Directiva dirigido a “todos” (folio 802), se invitó a todo el personal de la Aresep (y Sutel) a que hiciera observaciones a la propuesta. Asimismo dispuso el procedimiento y plazo para hacerlo. (Folios 802 al 980)
- VII.** Que en el proceso de hacer observaciones a la propuesta participaron los funcionarios Gonzalo Chaves Cubero, Luis Valverde Ramírez, Marta Leiva Vega, Carol Solano Durán, William Ramírez Calderón, Consejo de Sutel, Arturo Moreno Quirós,

Guillermo Monge, Eduardo Castellón Ruíz, Carolina Mora Rodríguez, Luis Elizondo Vidaurre, Edwin Espinoza Mekbel, Viria Huertas Guillén, Ruth Córdoba Hernández, Irene Zuñiga Bermúdez, Norma Cruz Ruiz, Esteban Castro Quirós, Carlos Salazar Padilla, Patricia Sánchez Carvajal, Carlos Chinchilla Bermúdez y Rodolfo González Blanco. (Folios 803 al 980)

- VIII.** Que una vez concluido el plazo de consulta la Junta Directiva realizó una ardua y detallada revisión del proyecto de modificación del RIOF a la luz de los aportes realizados por los funcionarios, el estudio de los asesores de la Junta Directiva, la Dirección General de Estrategia y Evaluación y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGJR). Dicho estudio consta en los siguientes acuerdos: artículo 3 del acta 5-2013 del 30 de enero de 2013, artículo 5 del acta 7-2013 del 04 de febrero de 2013 y artículo 4 del acta 13-2013 del 20 de febrero de 2013 (Folios 1307 al 1358)
- IX.** Que el 25 de abril de 2012, por oficio 270-SJD-2013, la secretaría de Junta Directiva trasladó para análisis a la DGJR la propuesta del RIOF realizada por la DGEE conforme la revisión antes indicada. (Correrá agregada a los autos)
- X.** Que el 25 de abril de 2013 la Dirección General de Asesoría y Regulatoria (DGJR), por oficio 269-DGJR-2013 hizo algunas observaciones a fin de mejorar la propuesta y completar el expediente OT-179-2012. (Folios 1366 al 1374)
- XI.** Que el 13 de mayo de 2013, la DGEE por medio del oficio 105-DGEE-2013 presentó nuevamente la propuesta de reglamento, considerando las observaciones de la DGJR, a la secretaría de Junta Directiva. Asimismo completó el expediente. En ella se adjunta, entre otros un documento llamado “Justificación técnica e informe del proyecto de modificación” a folios 1063 al 1082, en el cual, a criterio de esa dirección se indica que la propuesta satisface adecuadamente los requerimientos de todas las partes interesadas y permite cumplir con el fin público de ARESEP con mayor efectividad. También se incluyó un documento con el análisis de las observaciones de los funcionarios, el cual consta a folios 1035 al 1062. (Folios 973 al 1365)
- XII.** Que el 14 de mayo de 2013, por oficio 312-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la DGJR para análisis la nueva propuesta del RIOF realizada por la DGEE. (Folio 1374)
- XIII.** Que el 15 de mayo de 2013 la Dirección General de Asesoría y Regulatoria (DGJR), por oficio 319-DGJR-2013, recomendó someter a conocimiento y discusión de la Junta Directiva la propuesta de acuerdo adjunta ese oficio. (Correrá agregada a los autos)
- XIV.** Que mediante acción de personal N° 581-10 emitida el 11 de mayo del 2010, se nombró al actual Gerente General por un plazo de cinco años, cuyo vencimiento es el 8 de mayo del 2015.
- XV.** Que de conformidad con los considerandos que preceden y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es dictar el “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado”, tal y como se dispone.

POR TANTO
LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
ACUERDA:

Emitir el “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado”, cuyo texto se transcribe a continuación:

Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano desconcentrado

CONTENIDO

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Contenido del reglamento.
- Artículo 2. Estructura organizativa
- Artículo 3. Deberes del personal
- Artículo 4. Competencias de nombramiento, disciplina y remoción
- Artículo 5. Competencias de organización

CAPÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Sección Primera: De la Junta Directiva

- Artículo 6. Junta Directiva
- Artículo 7. Auditoría Interna

Sección Segunda: Del Despacho del Regulador

- Artículo 8. Despacho del Regulador
- Artículo 9. Regulador General
- Artículo 10. Regulador General Adjunto
- Artículo 11. Secretaría de Junta Directiva
- Artículo 12. Dirección General de Estrategia y Evaluación
- Artículo 13. Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
- Artículo 14. Departamento de Comunicación Institucional.
- Artículo 15. Contraloría de Servicios Institucionales

Sección Tercera: De las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos

- Artículo 16. Intendencias de Regulación de Servicios Públicos
- Artículo 17. Funciones generales de las Intendencias de Regulación
- Artículo 18. Funciones específicas de la Intendencia de Agua.
- Artículo 19. Funciones específicas de la Intendencia de Energía
- Artículo 20. Funciones específicas de la Intendencia de Transporte

Sección Cuarta: De las Direcciones Generales de Regulación

- Artículo 21. Centro de Desarrollo de la Regulación.
- Artículo 22. Dirección General de Atención al Usuario

Sección Quinta: De la Dirección General de Operaciones

- Artículo 23. Dirección General de Operaciones
- Artículo 24. Dirección de Recursos Humanos
- Artículo 25. Dirección de Tecnologías de Información
- Artículo 26. Dirección de Finanzas
- Artículo 27. Departamento de Gestión Documental
- Artículo 28. Departamento de Proveeduría
- Artículo 29. Departamento de Servicios Generales

CAPÍTULO III: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)

- Artículo 30. Naturaleza de la Sutel
- Artículo 31. Estructura organizativa de la Sutel
 - 1. Consejo:
 - 2. Dirección General de Calidad.
 - 3. Dirección General de Mercados.
 - 4. Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
 - 5. Dirección General de Operaciones
- Artículo 32. Del Consejo de la Sutel.
- Artículo 33. Funciones del Consejo de la Sutel
- Artículo 34. Unidades de apoyo del Consejo de la Sutel.
- Artículo 35. Funciones de la Secretaría del Consejo de la Sutel.
- Artículo 36. Funciones de la Unidad Jurídica del Consejo de la Sutel
- Artículo 37. Funciones de la Contraloría de Servicios de la Sutel
- Artículo 38. Funciones de la Unidad de Comunicación de la Sutel
- Artículo 39. Naturaleza y estructura de las Direcciones Generales de la Sutel
- Artículo 40. Funciones de las Direcciones Generales de la Sutel
- Artículo 41. De la Dirección General de Calidad
- Artículo 42. Funciones de la Dirección General de Calidad
 - 1. En materia de Calidad de Redes:
 - 2. En materia de Espectro Radioeléctrico
- Artículo 43. De la Dirección General de Mercados.
- Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados
 - 1. En materia de Mercados de Telecomunicaciones:
 - 2. En materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones:
- Artículo 45. De la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones
- Artículo 46. Funciones de la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

- Artículo 47. De la Dirección General de Operaciones
- Artículo 48. Funciones de la Dirección General de Operaciones
- Artículo 49. Funciones de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Sutel
- Planificación
- Presupuesto:
- Control Interno:
- Artículo 50. Funciones de Tecnologías de Información de la Sutel
- Artículo 51. Funciones de Recursos Humanos de la Sutel.
- Artículo 52. Funciones de Finanzas de la Sutel
- Artículo 53. Funciones de Gestión Documental de la Sutel
- Artículo 54. Funciones de Proveeduría y Servicios Generales de la Sutel

CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES FINALES

- Artículo 55. Derogatorias
- Artículo 56. Transitorio para la implementación de este reglamento
- Artículo 57. Entrada en vigor

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Contenido del reglamento.

Este reglamento autónomo establece la organización interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) y su órgano desconcentrado (Sutel), para el cumplimiento de las funciones que le encomienda el ordenamiento jurídico.

Para efectos de este reglamento cuando se hace alusión al cargo, puesto o condición de una persona, debe entenderse que se hace sin distinción o discriminación de género.

Artículo 2. Estructura organizativa.

La Aresep está constituida por los siguientes órganos:

- **JUNTA DIRECTIVA (JD)**
 - Auditoría Interna (AI)
- **DESPACHO DEL REGULADOR (RG)**
 - Secretaría de Junta Directiva (SJD)
 - Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE)
 - Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR)
 - Departamento de Comunicación Institucional (DECI)
 - Contraloría de Servicios Institucionales (CSI)
- **INTENDENCIAS DE REGULACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**
 - Intendencia de Agua (IA)
 - Intendencia de Energía (IE)
 - Intendencia de Transporte (IT)

- **DIRECCIONES GENERALES DE REGULACIÓN**
 - Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR)
 - Dirección General de Atención del Usuario (DGAU)
- **DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES (DGO)**
 - Dirección de Recursos Humanos (DRH)
 - Dirección de Tecnologías de Información (DTI)
 - Dirección de Finanzas (DF)
 - Departamento de Gestión Documental (DEGD)
 - Departamento de Proveduría (DEP)
 - Departamento de Servicios Generales (DESG)
- **ORGANO DESCONCENTRADO**
 - Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Artículo 3. Deberes del personal.

Es obligación de todo el personal acatar, en el ejercicio de sus competencias y en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, las disposiciones contenidas en la Ley 7593 y su Reglamento, en este reglamento y en las demás normas vigentes.

De acuerdo con su conocimiento técnico, sus funciones y rango, los funcionarios deben:

1. Velar por la independencia, efectividad y credibilidad de la Aresep y sus órganos, así como ejecutar las acciones necesarias para fortalecerlas y cuidar su buen nombre ante las instancias externas.
2. Promover y cumplir los más altos valores éticos y morales en el desempeño de sus funciones como parte de la Aresep, y velar porque el resto de los funcionarios cumplan con altas normas éticas.
3. Promover la participación de los usuarios de los servicios regulados en la defensa de sus derechos.
4. Contribuir para que los reglamentos, metodologías, procesos y procedimientos establecidos sean actualizados oportunamente y se acaten de manera rigurosa y transparente.
5. Promover que la regulación se ejerza con los mayores estándares de calidad, equidad y transparencia.
6. Identificar conflictos y deficiencias actuales y potenciales en el funcionamiento de los mercados regulados y en los mecanismos y metodologías tarifarias, sus causas y consecuencias, así como formular las recomendaciones pertinentes a sus superiores.
7. Cumplir con las obligaciones relacionadas con el control interno y la administración de riesgos.

8. Administrar, en forma efectiva y con probidad, los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos, y velar porque se destinen al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
9. Rendir cuentas por el desempeño de las labores que realicen.
10. Ejecutar las demás labores que asignen sus superiores, de acuerdo con sus responsabilidades.

Artículo 4. Competencias de nombramiento, disciplina y remoción.

Las competencias de nombramiento, disciplina y remoción corresponden:

1. A la Junta Directiva de la Aresep cuando se trate de los miembros del Consejo de la Sutel, del Auditor Interno y del Subauditor Interno.
2. Al Consejo de la Sutel cuando se trate de su personal.
3. Al Regulador General en el caso del resto del personal de la Aresep.

Artículo 5. Competencias de organización.

Es competencia de la Junta Directiva establecer y modificar la organización de la Aresep y sus órganos desconcentrados. El Regulador General, el Consejo de la Sutel y el Auditor Interno podrán proponer a la Junta Directiva cambios organizativos que consideren pertinentes para el mejor cumplimiento de sus funciones. Las propuestas se deben sustentar en estudios técnicos que garanticen la integridad y eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Sección Primera: De la Junta Directiva

Artículo 6. Junta Directiva.

Le corresponde definir la orientación estratégica y las políticas internas que permitan a la Aresep ejercer las potestades y competencias establecidas en el ordenamiento jurídico. Es el superior jerárquico del Consejo de la Sutel y del Auditor Interno y Subauditor.

Cuando así lo requiera, la Junta Directiva contará con asesores especializados y con el apoyo de las demás dependencias de la Institución, de conformidad con las funciones que les asigna este reglamento.

Tiene las siguientes funciones:

1. Definir la política y los programas de la Aresep de conformidad con los principios y objetivos de la Ley.
2. Resolver, agotando la vía administrativa, los recursos relacionados con asuntos de competencia de la Aresep, excepto los relacionados con la materia laboral.
3. Conocer y resolver los asuntos que el Regulador General someta a su consideración.
4. Aprobar el estudio de cánones y el presupuesto de la Aresep, así como sus modificaciones.
5. Resolver los asuntos de su competencia en materia administrativa.

6. Aprobar los contratos de obras y servicios, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
7. Examinar y aprobar los estados financieros de la Aresep, así como la liquidación de su presupuesto.
8. Aprobar los informes que anualmente publicará la Aresep sobre su gestión.
9. Nombrar y remover al Auditor Interno y al Subauditor Interno, de acuerdo con la ley.
10. Conocer, en alzada, de las apelaciones que se presenten por resoluciones del Regulador General o del Auditor Interno.
11. Presentar, a la Asamblea Legislativa, a más tardar el último día del mes de abril de cada año, un informe de las labores y actividades realizadas durante el año anterior.
12. Aprobar la organización interna de Aresep y el estatuto interno de trabajo.
13. Mantener estrecha comunicación y coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en cuanto a la política de precios que debe seguir el Gobierno.
14. Dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en la ley y las modificaciones de estos.
15. Dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Aresep.
16. Aprobar las metodologías regulatorias que se aplicarán en los diversos sectores regulados bajo su competencia.
17. Otorgar las concesiones de servicio público para la venta de energía al Instituto Costarricense de Electricidad.
18. Ordenar la apertura de los procedimientos administrativos, en los cuales una posible sanción a imponer sea la revocatoria de la concesión o el permiso, dictar los actos preparatorios y las medidas cautelares de cierre de empresa o remoción de equipo y dictar la resolución final. Además deberá conocer los recursos que se presenten contra estos actos.
19. Declarar la caducidad de las concesiones o permisos otorgados para la prestación de los servicios públicos de su competencia, cuando corresponda.
20. Resolver, agotando la vía administrativa, los recursos de apelación que se presenten en contra de las resoluciones que le sean presentadas sobre la aprobación o no de los cánones del Consejo de Transporte Público.
21. Establecer los requisitos de admisibilidad a que se someterán los trámites de tarifas, quejas, refrendos, concesiones, aprobaciones de cánones y precios de los servicios públicos.
22. Los demás deberes y atribuciones que se le confieren, de conformidad con las leyes o los reglamentos de servicio de cada actividad regulada.

En relación con la Sutel, la Junta Directiva tiene las siguientes funciones:

23. Fungir como jerarca de la Sutel en los ámbitos en que no ha operado la desconcentración.
24. Resolver los recursos que se presenten contra las resoluciones que dicte la Sutel en materia de fijación de tarifas, cánones, tasas y contribuciones de telecomunicaciones.
25. Dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones, según está establecido en el artículo 77 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
26. Aprobar o improbar las normas generales de organización de la Sutel que el Consejo de la Sutel someta.
27. Aprobar el reglamento interior de la Sutel.
28. Dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Sutel.
29. Aprobar o improbar las estrategias y los planes anuales operativos de la Sutel que el Consejo de la Sutel someta a su aprobación.
30. Aprobar o improbar los estados financieros de la Sutel que el Consejo de la Sutel someta a su aprobación.
31. Nombrar y remover a los miembros del Consejo de la Sutel de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 7593.

Artículo 7. Auditoría Interna.

Su superior inmediato es la Junta Directiva. Está a cargo de un Auditor Interno.

Acorde con la Ley General de Control Interno, es la dependencia encargada de la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad a Aresep y su órgano desconcentrado, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a la Ley General de Control Interno. Dentro de la Organización, la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

La Auditoría Interna se organizará y funcionará de conformidad con las disposiciones, normas, políticas y directrices que emita la Contraloría General de la República, las cuales son de acatamiento obligatorio. La Auditoría Interna dispondrá de un reglamento de organización y funcionamiento, acorde con la normativa que rige su actividad. Dicho reglamento deberá ser aprobado por la Contraloría General de la República, publicarse en el diario oficial y divulgarse en el ámbito institucional. Las funciones y organización de la Auditoría Interna serán aquellas que se establezcan en dicho reglamento.

La Sutel será auditada por la Auditoría Interna de la Aresep.

Sección Segunda: Del Despacho del Regulador

Artículo 8. Despacho del Regulador.

El Despacho del Regulador está compuesto por el Regulador General y el Regulador General Adjunto. Forman parte de este Despacho las siguientes dependencias:

- Secretaría de Junta Directiva
- Dirección General de Estrategia y Evaluación
- Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
- Departamento de Comunicación Institucional
- Contraloría de Servicios Institucionales

Para el cumplimiento de sus funciones, el Despacho del Regulador podrá contar con asesores especializados.

Artículo 9. Regulador General.

Es el Presidente de la Junta Directiva y el jerarca superior administrativo de la Aresep, con excepción de la Sutel. Es el superior inmediato de: el Regulador General Adjunto, las dependencias que forman parte de su Despacho, los intendentes y los directores generales.

Tiene las siguientes funciones:

1. Velar por la independencia, la efectividad y la credibilidad de la Aresep y sus órganos, así como ejecutar las acciones necesarias para fortalecerlas.
2. Promover la participación en la toma de decisiones y la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios regulados.
3. Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Institución.
4. Ejecutar y velar porque se cumplan, como superior jerárquico en materia administrativa, la política y los programas de la Aresep.
5. Resolver los recursos que deba conocer en materia laboral.
6. Presidir las reuniones de la Junta Directiva y preparar su agenda.
7. Proponer a la Junta Directiva el aprobar o no los planes de trabajo y presupuestos.
8. Suscribir los contratos de concesión para los servicios públicos que así lo requieran.
9. Ratificar o no los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica, que sean remitidos para estos efectos y resolver los recursos administrativos que correspondan.
10. Otorgar o denegar el referendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos y resolver los recursos administrativos que correspondan.
11. Designar equipos para la elaboración de propuestas de políticas y la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.

12. Asistir a los foros nacionales o internacionales sobre los servicios regulados por la Aresep o delegar tal participación en otros miembros de la Junta Directiva o en funcionarios de la Institución.
13. Representar a la Aresep ante los organismos reguladores internacionales, cuando se trate de los servicios públicos de su competencia.
14. Vigilar que la regulación se ejerza con calidad, equidad y transparencia.
15. Aprobar o improbar el proyecto de cánones que someta el Consejo de Transporte Público ante la Aresep y resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra dicho acto.
16. Ordenar la apertura de los procedimientos administrativos en los cuales la posible sanción sea la imposición de multas; También deberá dictar los actos preparatorios y las medidas cautelares de cierre de empresa o remoción de equipo y dictar la resolución final. Además deberá conocer de los recursos de su competencia.
17. Ordenar la apertura de quejas, denuncias y controversias; También deberá dictar los actos preparatorios y medidas cautelares que fueren aplicables y dictar la resolución final. Además deberá conocer de los recursos de su competencia. Se exceptuarán los procedimientos administrativos que corresponden a la Junta Directiva de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de este reglamento.
18. Todo cuanto la ley le indique.

Artículo 10. Regulador General Adjunto

Su superior inmediato es el Regulador General.

El Regulador General Adjunto, tiene las funciones y obligaciones siguientes, de conformidad con la ley:

1. Colaborar directamente con el Regulador General en el cumplimiento de las funciones que él le asigne.
2. Asistir, con voz pero sin voto, a las sesiones de la Junta Directiva.
3. Sustituir al Regulador General durante sus ausencias temporales.
4. Llenar, automáticamente, la vacante dejada por el Regulador General, hasta que la autoridad competente nombre al titular de ese cargo.

Artículo 11. Secretaría de Junta Directiva.

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Es la oficina responsable de la comunicación de la Junta Directiva con los funcionarios de la Institución y con los usuarios externos de la Aresep; y brinda el apoyo logístico y administrativo requerido por la Junta Directiva.

Tiene las siguientes funciones:

1. Administrar la correspondencia de la Junta Directiva garantizando su atención y trazabilidad.
2. Comunicar los acuerdos y cualesquiera otros mensajes de Junta Directiva para usuarios internos o externos, de acuerdo con los plazos establecidos.

3. Levantar con precisión y exactitud las actas de las sesiones de Junta Directiva de acuerdo con los plazos establecidos.
4. Mantener un sistema de registro y control de los acuerdos e instrucciones de Junta Directiva, monitorear continuamente su cumplimiento con las dependencias responsables e informarlo periódicamente a la Junta Directiva.
5. Asegurar la legalidad de los libros de actas de Junta Directiva, su custodia y disponibilidad, coordinando para esto con las distintas partes involucradas.
6. Velar por la reproducción fiel de las mociones, comentarios y acuerdos adoptados en las sesiones de Junta Directiva.
7. Asistir al Presidente de la Junta Directiva en la confección del orden del día de las sesiones y controlar la atención oportuna de los distintos temas que requieran consideración de la Junta Directiva.
8. Organizar las sesiones de Junta Directiva asumiendo para esto la coordinación de todos los detalles logísticos, administrativos y la atención de situaciones imprevistas.
9. Comunicar a las personas requeridas la convocatoria a las sesiones según sean solicitadas por el Presidente de Junta Directiva.
10. Recopilar, ordenar y distribuir, con anticipación, los materiales por analizar en las sesiones de Junta Directiva.
11. Asistir a las sesiones de Junta Directiva y asesorarles en cuanto a protocolo, redacción de acuerdos, administración del tiempo y aspectos de interés según los temas analizados.
12. Mantener registros ordenados de las sesiones que incluyan: la grabación de la sesión, los materiales analizados, orden del día, el acta y cualquier otro documento producido durante la sesión.
13. Llevar el registro y control de cada uno de los actos y asuntos resueltos para asesorar a la Junta Directiva y asesorarle en relación con la consistencia de sus decisiones respecto de actos anteriores.
14. Establecer y mantener una agenda actualizada de los compromisos de Junta Directiva y alertarles anticipadamente sobre las acciones requeridas.
15. Llevar el registro y control de los recursos administrativos e incidentes de nulidad y suspensión de actos administrativos presentados ante la Junta Directiva; identificando claramente, para cada caso, el estado en el que se encuentra el trámite.
16. Extender las certificaciones referentes a actos de la Junta Directiva.
17. Establecer y mantener un sistema actualizado de consulta pública de los asuntos tramitados en la Junta Directiva, particularmente las actas.
18. Resolver o canalizar apropiadamente las consultas sobre asuntos de Junta Directiva planteadas por usuarios internos y externos.
19. Proveer, encauzar y solicitar la asistencia técnica y administrativa requerida por la Junta Directiva.

20. Empezar acciones de articulaci3n, coordinaci3n, persuasi3n, concertaci3n y negociaci3n, con el fin de lograr que los productos bajo su responsabilidad, en particular el control sobre el seguimiento de acuerdos de Junta Directiva, se brinden oportunamente y con calidad.
21. Resolver consultas, orientar, asesorar y emitir criterios en los asuntos que le son encomendados en el marco de sus funciones.
22. Establecer y mantener un registro de consultores especializados en temas de inter3s para la Junta Directiva.
23. Establecer y mantener todos aquellos archivos necesarios para que la gesti3n de la Junta Directiva sea congruente, transparente y cumpla con el bloque de legalidad aplicable.
24. Mantener la confidencialidad de la informaci3n que es tratada por la Junta Directiva hasta tanto esa informaci3n adquiera el car3cter p3blico.
25. Determinar los requerimientos de capacitaci3n de la Secretar3a de la Junta Directiva y coordinar con la Direcci3n de Recursos Humanos su consideraci3n en el Plan anual de capacitaci3n.
26. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecuci3n del fin p3blico de Aresep.
27. Todas aquellas funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Secretar3a de Junta Directiva.

Art3culo 12. Direcci3n General de Estrategia y Evaluaci3n.

Su superior inmediato es el Regulador General. Est3 a cargo de un Director General.

Es responsable de dirigir la planificaci3n estrat3gica y operativa, y el seguimiento y evaluaci3n de sus resultados; la formulaci3n de presupuestos y c3nones; el control interno y riesgo; la administraci3n de proyectos; y la mejora continua de los procesos institucionales.

Tiene las siguientes funciones:

1. Dirigir un proceso sistem3tico y permanente de monitoreo del entorno, con el objetivo de que la Instituci3n disponga de informaci3n actualizada que sirva de insumo para direccionar el quehacer institucional.
2. Fortalecer las relaciones de la Aresep con otras organizaciones tales como: la Asamblea Legislativa, Contralor3a General de la Rep3blica, Defensor3a de los Habitantes, Ministerio de Econom3a, Industria y Comercio, as3 como otras organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con la regulaci3n de servicios p3blicos.
3. Dirigir y coordinar la planificaci3n estrat3gica y operativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.
4. Proponer a la Junta Directiva y al Regulador General prioridades y acciones que contribuyan al logro de los resultados propuestos en los planes institucionales.
5. Garantizar el funcionamiento del sistema de planificaci3n, seguimiento y evaluaci3n institucional.

6. Realizar el seguimiento y la evaluación de los planes estratégicos y operativos institucionales.
7. Elaborar, en coordinación con las distintas dependencias, los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, así como las modificaciones presupuestarias.
8. Preparar, cada año, en coordinación con las distintas dependencias, el anteproyecto de cánones y presupuesto de la Aresep.
9. Administrar, sistemáticamente, el portafolio de proyectos institucionales, con el fin de asegurar el cumplimiento del alcance, calidad, tiempo y costo establecidos.
10. Instruir, orientar, capacitar y supervisar a las distintas dependencias de la organización en materia de gestión de proyectos, y optimizar el uso de recursos de la Institución compartidos entre varios proyectos.
11. Participar, en representación de la Aresep, en el Sistema Nacional de Planificación que lidera el Ministerio de Planificación y Política Económica (Mideplan).
12. Dirigir y coordinar la elaboración del informe anual de labores que debe presentar la Aresep a la Asamblea Legislativa y entregarlo al Despacho del Regulador, a más tardar, el último día hábil del mes de marzo de cada año.
13. Servir como secretaría técnica de las comisiones de Control Interno y Valoración de Riesgos con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la aplicación adecuada de la normativa que se ha emitido al respecto.
14. Coordinar el diseño y evaluación del sistema de gestión del riesgo institucional así como proponer a la Junta Directiva y al Regulador General los requerimientos del sistema interno de rendición de cuentas y administración del riesgo.
15. Facilitar, en coordinación con las distintas dependencias de la Institución, la mejora continua de los procesos y la gestión de la calidad.
16. Propiciar el fortalecimiento competitivo de la organización, para lo cual promoverá la innovación, productividad y mejora continua institucional.
17. Realizar los estudios técnicos que sustenten los cambios organizativos autorizados por la Junta Directiva, de tal forma que se mantenga la integridad de la estructura de la organización, para el pleno cumplimiento de los objetivos institucionales.
18. Velar por el adecuado balance en la estructura institucional para que los recursos asignados a cada uno de los procesos sea proporcional a la relevancia de las metas y los objetivos institucionales, según las políticas que defina la Junta Directiva.
19. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
20. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
21. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

El alcance de las funciones de esta Dirección General no incluye de forma directa a Sutel.

Artículo 13. Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Es responsable de brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva, al Regulador General y a las dependencias que forman parte de su Despacho, así como a la Dirección General de Operaciones. Las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos tendrán sus propias asesorías jurídicas.

En el desempeño de sus funciones, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria mantendrá una adecuada organización e independencia a lo interno, de modo que, ningún asunto que deba ser conocido por la Junta Directiva, sea sometido al dictamen de los mismos asesores que hayan brindado sus criterios a las instancias preliminares. Para ello, contará con una Asesoría Legal que estará a cargo de un Director y que atenderá los asuntos de las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General y de la Dirección General de Operaciones.

La Dirección General tiene las siguientes funciones:

1. Rendir criterio sobre los recursos administrativos que deba conocer la Junta Directiva.
2. Rendir criterio sobre las consultas que le formule la Junta Directiva.
3. Apoyar en la atención de las consultas planteadas por terceros a la Junta Directiva.
4. Elaborar los proyectos de resolución que deba emitir la Junta Directiva.
5. Atender los asuntos judiciales en que sea parte la Aresep, sin asumir la representación de Sutel.
6. Rendir criterio jurídico sobre los contratos de bienes y servicios que deba aprobar la Junta Directiva, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
7. Elaborar y someter a aprobación de la Junta Directiva, las propuestas de normativa administrativa que ésta deba emitir, para lo cual contará con el apoyo de las demás dependencias de la Aresep.
8. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad. Asimismo, brindar las recomendaciones que correspondan en caso de eventuales recursos relacionados con las propuestas realizadas.
9. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, en congruencia con el ámbito de su competencia.

La Dirección de Asesoría Legal tiene las siguientes funciones:

10. Rendir criterio sobre los recursos administrativos que deban conocer las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Atención del Usuario y de la Dirección General de Operaciones.
11. Rendir criterio sobre la ratificación o no de los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica, que sean remitidos para estos efectos.

12. Rendir criterio sobre el refrendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos.
13. Rendir criterio jurídico sobre las consultas que le formulen las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Atención del Usuario y de la Dirección General de Operaciones.
14. Apoyar en la atención de las consultas planteadas por terceros a las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación, Dirección General de Atención del Usuario y de la Dirección General de Operaciones.
15. Coordinar la revisión de proyectos de ley, reglamentos, decretos ejecutivos, normas técnicas u otros instrumentos jurídicos que involucren a la Aresep.
16. Elaborar los proyectos de resolución que deban emitir las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación y de la Dirección General de Operaciones.
17. Realizar la instrucción formal de procedimientos administrativos disciplinarios relacionados con los funcionarios de la Aresep, salvo con los funcionarios de la Sutel.
18. Realizar la instrucción formal de los procedimientos administrativos de la Aresep que se refieran a contratación administrativa, reclamos administrativos y todos aquellos en los cuales el órgano decisor recaiga en las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Dirección General de Desarrollo de la Regulación, y de la Dirección General de Operaciones. Se exceptúan los procedimientos administrativos relacionados con quejas, denuncias y controversias, los cuales serán instruidos por la Dirección General de Atención del Usuario.
19. Brindar asesoría legal a las dependencias que forman parte del Despacho del Regulador General, Centro de Desarrollo de la Regulación y de la Dirección General de Operaciones, cuando así se le requiera, sobre aspectos formales o de fondo de los proyectos de resolución que estas dependencias deban redactar.
20. Actuar como Unidad interna de aprobaciones en materia de contratación administrativa.
21. Extender las certificaciones de personería de la Aresep, excepto las de Sutel.
22. Apoyar en la atención de sus funciones a la Dirección General, en lo que corresponda.
23. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el Plan anual de capacitación.
24. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
25. Todas aquellas funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

Artículo 14. Departamento de Comunicación Institucional.

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Profesional.

Es responsable de desarrollar la comunicación organizacional de Aresep con el propósito de promover la transparencia, mejorar la imagen de la entidad, facilitar sinergias con otras organizaciones y satisfacer las necesidades de información y comunicación de usuarios internos y externos.

Tiene las siguientes funciones:

1. Asesorar a la Junta Directiva, al Regulador General y a los Intendentes en materia de su competencia.
2. Administrar las relaciones con la prensa nacional e internacional.
3. Administrar los medios de comunicación colectiva de Aresep, incluyendo el portal electrónico y las redes sociales.
4. Planificar, implementar, evaluar y mejorar estrategias y tácticas para el fortalecimiento de la imagen institucional y la apropiada satisfacción de requerimientos de comunicación.
5. Publicar en Internet la información de Aresep que, conforme al ordenamiento jurídico, deba ser de conocimiento público.
6. Desarrollar y mantener con efectividad las relaciones públicas de Aresep.
7. Coordinar la logística de los eventos nacionales o internacionales de relaciones públicas y prensa en que participe Aresep.
8. Realizar la divulgación colectiva de actividades, resultados y hechos de interés para Aresep.
9. Coordinar la elaboración y uso de los materiales de comunicación (gráfico, audiovisual y cualquier otro) requeridos en la Institución.
10. Resguardar la correcta utilización de la imagen institucional.
11. Divulgar, internamente, información de interés institucional proveniente de distintas fuentes tales como: prensa, Diario Oficial La Gaceta, Asamblea Legislativa, entre otros.
12. Reseñar y conservar las memorias de los eventos donde participe la Aresep.
13. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
14. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
15. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes al Departamento de Comunicación Institucional.

El alcance de las funciones de este departamento no incluye de forma directa a Sutel.

Artículo 15. Contraloría de Servicios Institucionales.

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Profesional.

La Contraloría de Servicios es la oficina responsable de propiciar y facilitar la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación de los servicios que brinda la Aresep, con el fin de garantizar la satisfacción de los administrados, el uso racional de los recursos públicos y contribuir a la gestión de la calidad.

La Contraloría de Servicios Institucionales debe establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición, manifestando su conformidad o inconformidad sobre la calidad de los servicios que presta la Aresep y, consecuentemente, garantizar que sus demandas sean resueltas.

Tiene las siguientes funciones:

1. Las detalladas en la versión vigente del decreto ejecutivo 35587 sobre “La creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.
2. Las que la Junta Directiva le asigne mediante el Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de Aresep.
3. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
4. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
5. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General atinentes a la Contraloría de Servicios Institucionales.

El alcance de las funciones de esta Contraloría de Servicios no incluye de forma directa a Sutel.

Sección Tercera: De las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos

Artículo 16. Intendencias de Regulación de Servicios Públicos.

Su superior inmediato es el Regulador General. Cada intendencia está a cargo de un Intendente.

Las intendencias son responsables de ejecutar la regulación económica y de calidad de acuerdo con el bloque de legalidad aplicable y las directrices de la Junta Directiva. Las resoluciones de estas intendencias, en materia regulatoria tienen recurso de revocatoria ante quien las dictó y recurso de apelación y revisión ante la Junta Directiva. Sus resoluciones administrativas tienen recurso ante el Regulador General.

Las Intendencias de Regulación son las siguientes:

- Intendencia de Agua
- Intendencia de Energía
- Intendencia de Transporte

Artículo 17. Funciones generales de las Intendencias de Regulación

1. Fijar los precios, tarifas y tasas de los servicios públicos bajo su competencia aplicando los modelos vigentes aprobados por Junta Directiva.
2. Regular y fiscalizar la calidad, la cantidad, la confiabilidad, la continuidad y la oportunidad necesaria para prestar en forma óptima los servicios públicos bajo su competencia.
3. Evaluar el cumplimiento de los reglamentos técnicos, normativa y otras disposiciones que especifican aspectos tales como: estándares, condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios públicos.
4. Realizar, cuando sea conveniente, inspecciones técnicas de las propiedades, plantas y equipos destinados a prestar el servicio público, para verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones de los prestadores.

5. Según sea necesario, de oficio o a solicitud, someter a pruebas de confiabilidad y exactitud, los instrumentos y sistemas de medición o conteo por medio de los cuales se brindan los servicios públicos.
6. Fiscalizar contable, financiera y técnicamente a los prestadores de servicios públicos, para comprobar el correcto manejo de los factores que afectan el costo del servicio, tales como: inversiones realizadas, endeudamiento incurrido, niveles de ingreso percibido, costos y gastos efectuados, rentabilidad o utilidad neta, entre otros.
7. Fiscalizar, como requisito previo a peticiones de los operadores sobre precios, tarifas y tasas, el cumplimiento de las condiciones establecidas en anteriores fijaciones o intervenciones de Aresep.
8. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la elaboración de propuestas de políticas y en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.
9. Colaborar, cuando así se requiera, con la Dirección de Participación del Usuario en la resolución de quejas, controversias y denuncias; brindando para esto, la información, criterio técnico y otros apoyos que fueran requeridos.
10. Emitir el acto administrativo de admisibilidad, rechazo o prevención de requisitos para las gestiones realizadas por los prestadores de los servicios públicos sujetos a la regulación de la Aresep.
11. Establecer y mantener un sistema de seguimiento y registro del comportamiento del mercado de los sectores regulados y de los prestadores de tales servicios, así como mantener una base de datos completa, confiable y técnicamente organizada de todas las variables relevantes de la actividad regulada, la cual, en la parte que no haya sido declarada confidencial, debe ponerse a disposición de todas las unidades institucionales y del público en general.
12. Establecer y mantener un diagnóstico actualizado del sistema de concesión de obra pública en la materia de su competencia.
13. Conocer las técnicas y procesos con que los regulados suministran los servicios públicos con el fin de ejercer una adecuada regulación.
14. Velar por el cumplimiento de las condiciones del título habilitante, las leyes laborales, las obligaciones tributarias y cargas sociales por parte de los prestadores de los servicios públicos.
15. Rendir dictamen con respecto a los estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones y realizar contratos de adhesión, cuando sean remitidos para este efecto a la Aresep.
16. Emitir criterio sobre refrendos y concesiones que se sometan a consideración de la Aresep, según los servicios de su competencia.
17. Atender las solicitudes relacionadas con la concesión de obra pública en el sector de su competencia, de acuerdo con lo que establece la ley.
18. Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra sus actos, excepto en materia de fijación de tarifas, los cuales competen a la Junta Directiva.

19. Gestionar las relaciones con los organismos nacionales e internacionales que guarden relación con la regulación de su sector.
20. Comunicar a la Dirección General de Participación de Usuarios aquellos casos en los cuales, presuntamente, podría haber infracción a los artículos 38 y 41 de la Ley 7593 y coordinar la realización de las acciones que correspondan.
21. Apoyar a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en la atención de procesos judiciales en que es parte Aresep.
22. Coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.
23. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
24. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
25. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la intendencia.

Artículo 18. Funciones específicas de la Intendencia de Agua.

Tiene las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones indicadas en el artículo 17 de este reglamento en relación con los siguientes servicios regulados:
 - Suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes.
 - Riego y avenamiento, cuando el servicio se presta por medio de una empresa pública o por concesión o permiso.
2. Fiscalizar la calidad de los servicios hídricos ambientales.

Artículo 19. Funciones específicas de la Intendencia de Energía.

Tiene las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones indicadas en el *Artículo 17* de este reglamento en relación con los siguientes servicios regulados:
 - Suministro de energía eléctrica en las etapas de generación, transmisión, distribución y comercialización.
 - Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos dentro de los que se incluyen: 1) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución y 2) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados al consumidor final. Deberá fijar las tarifas que se emplea para el abastecimiento nacional.

2. Instruir los procedimientos de otorgamiento de concesiones y de ratificación de los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica, que sean remitidos para estos efectos.
3. Atender y apoyar como corresponda, en las tareas que se le han asignado a Aresep, como parte de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE).

Artículo 20. Funciones específicas de la Intendencia de Transporte.

Tiene las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones indicadas en el *Artículo 17* de este reglamento en relación con los siguientes servicios regulados:
 - Cualquier medio de transporte público remunerado de personas, salvo el aéreo.
 - Los servicios marítimos y aéreos en los puertos nacionales.
 - Transporte de carga por ferrocarril.
 - Servicio postal social.
 - Revisión técnica vehicular.
 - Peajes (sólo lo referente a las tarifas).
2. Analizar la estructura tarifaria de carteles para concesión de obra pública de transporte y aprobar cualquier modificación de la estructura tarifaria antes de que sea acordada por las partes.
3. Analizar y resolver las solicitudes de estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones para explotar nuevas rutas de transporte remunerado de personas en vehículos automotores.
4. Instruir los procedimientos para otorgar o denegar el referendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos.

Sección Cuarta: De las Direcciones Generales de Regulación

Artículo 21. Centro de Desarrollo de la Regulación.

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Es responsable del proceso institucional de investigación y desarrollo de la regulación.

Tiene las siguientes funciones:

1. Liderar la generación, conservación y transmisión de conocimiento de la Aresep.
2. Liderar la innovación y mejora continua del proceso de regulación.
3. Revisar la validez y competitividad de los modelos que están siendo aplicados por Aresep para regular los servicios públicos
4. Investigar las mejores prácticas y estado del conocimiento sobre regulación de servicios públicos y su aplicabilidad en la Aresep.

5. Proponer las directrices para sistematizar, evaluar y centralizar la información estadística relacionada con la regulación, la cual es generada y utilizada por las distintas dependencias de la Institución, de manera que se garantice su consistencia, uniformidad, conservación y accesibilidad.
6. Promover, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, programas de capacitación sobre regulación, requeridos por los funcionarios de Aresep.
7. Coordinar la formulación de un Plan de desarrollo de metodologías tarifarias y normativa de calidad de acuerdo con los lineamientos del Regulador General.
8. Elaborar propuestas de proyectos orientados a la cooperación técnica.
9. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad, así como para elaborar propuestas de políticas regulatorias a ser sometidas a la Junta Directiva. Asimismo, brindar las recomendaciones que correspondan en caso de eventuales impugnaciones relacionadas con las propuestas realizadas.
10. Asesorar a la Junta Directiva en materia técnica de regulación de servicios públicos, según sea requerido, con excepción de aquellos casos que por su naturaleza competan a la Dirección General de Asesoría Jurídica.
11. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el Plan anual de capacitación.
12. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
13. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes al Centro de Desarrollo de la Regulación.

Artículo 22. Dirección General de Atención al Usuario.

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General.

Esta Dirección General es responsable de gestionar las relaciones entre la Aresep y las personas físicas o jurídicas usuarias de los servicios públicos, en procura de que puedan ejercer plenamente sus derechos.

Tiene las siguientes funciones:

1. Determinar los requerimientos de las personas usuarias de los servicios públicos y gestionar su debida consideración en los distintos procesos que desempeña la Aresep.
2. Generar información, a partir del contacto con los usuarios de los servicios públicos, que sirva de insumo para el desarrollo, aplicación y mejora continua de metodologías tarifarias y normativa de calidad.
3. Diseñar, implementar y mantener un sistema de monitoreo de la efectividad de la regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los usuarios.
4. Resolver las consultas de los usuarios de los servicios públicos y verificar que éstas sean respondidas a tiempo, acertada y eficazmente.

5. Realizar actividades de educación e información masivas para que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos.
6. Fungir como consejero del usuario según lo establecido en la ley.
7. Realizar las audiencias públicas de la Aresep y, cuando así sea requerido, de sus órganos desconcentrados, desde la convocatoria hasta la elaboración del acta.
8. Promover la participación de los usuarios en las audiencias convocadas por la institución.
9. Elaborar un informe anual sobre la atención y estado de la gestiones de los usuarios de servicios públicos.
10. Establecer un registro de las organizaciones dedicadas a la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.
11. Llevar a cabo la instrucción de los procedimientos de resolución de quejas, denuncias y controversias, controlando la ejecución de cada una de sus etapas: admisión, investigación preliminar, conciliación (cuando aplique), instrucción del procedimiento, análisis de fondo, recomendaciones y propuesta de resolución dirigidas al órgano decisor (Regulador General o Junta Directiva, según corresponda).
12. Llevar a cabo la instrucción del procedimiento administrativo requerido por ley para declarar la caducidad de la concesión, licencia, autorización o permiso de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 7593 y emitir una recomendación; así como las propuestas de resoluciones que deban ser dirigidas a la Junta Directiva como órgano decisor.
13. Asegurar el cumplimiento institucional de la Ley 8220 y su reglamento. Para esto, DGAU fungirá como “Oficina de Información al Ciudadano” y su director general como “Oficial de Simplificación de Trámites”, con las funciones y responsabilidades establecidas por Ley.
14. Participar, cuando así sea requerido, como parte de un equipo designado por el Regulador General, en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.
15. Fiscalizar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y las debidas autoevaluaciones realizadas por los prestadores.
16. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
17. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
18. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, atinentes a la Dirección de Atención al Usuario.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

Sección Quinta: De la Dirección General de Operaciones

Artículo 23. Dirección General de Operaciones.

Su superior inmediato es el Regulador General. Está a cargo de un Director General de Operaciones.

La Dirección General de Operaciones es responsable de asegurar la disponibilidad de recursos y servicios que requiere la Aresep para operar con efectividad, sean estos: humanos, tecnológicos, financieros, administrativos, materiales y logísticos.

Forman parte de la Dirección General de Operaciones las siguientes dependencias:

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Tecnologías de Información
- Dirección de Finanzas
- Departamento de Servicios Generales
- Departamento de Gestión Documental
- Departamento de Proveeduría

Tiene las siguientes funciones:

1. Velar por la calidad de los servicios de las dependencias que forman parte de la Dirección General de Operaciones, con la finalidad de apoyar la consecución de los objetivos estratégicos y operativos de Aresep.
2. Asegurar el uso eficiente de los recursos a cargo de la Dirección General de Operaciones.
3. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y reglamentarios aplicables a las materias bajo su competencia.
4. Asegurar la calidad de los servicios que brindan las dependencias a su cargo e implementar oportunamente las acciones requeridas.
5. Identificar e implementar medidas que permitan un desarrollo innovador de los procesos a su cargo.
6. Determinar los requerimientos de capacitación del área y coordinar con la Dirección de Recursos Humanos su consideración en el plan anual de capacitación.
7. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
8. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva o el Regulador General, en congruencia con el ámbito de su competencia.

Artículo 24. Dirección de Recursos Humanos.

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Director.

Esta Dirección es responsable de la gestión del potencial humano de la Aresep, utilizando procesos, políticas, estrategias y métodos que promuevan el mejor desempeño de los funcionarios, con el fin de que la institución logre su visión y misión expresadas en el Plan estratégico.

Tiene las siguientes funciones:

1. Ejecutar la planificación estratégica del recurso humano de Aresep.
2. Proponer e implementar métodos y estrategias para la atracción, el reclutamiento, la selección y la contratación de las personas más aptas; así como asegurar su adecuada inducción y orientación, dentro de marco de los valores estratégicos, con el fin de dotar a la Institución con el mejor talento posible del mercado laboral.
3. Diseñar e implementar un programa de valoración del desempeño que permita establecer estrategias de mejoramiento continuo y reconocimiento de aportes.
4. Diseñar, proponer, mantener y evaluar la estructura ocupacional de la institución. Esto incluye, entre otras cosas, el diseño, análisis y clasificación de puestos.
5. Diseñar, proponer y mantener actualizados los esquemas de compensación de acuerdo con las políticas institucionales y los métodos de valoración que mejor se ajusten a los requerimientos de Aresep.
6. Coordinar la comisión encargada del reconocimiento de Carrera profesional.
7. Diseñar y administrar el programa de condiciones y medio ambiente de trabajo.
8. Diseñar, administrar y dar seguimiento a programas orientados al mejoramiento y fortalecimiento de las condiciones laborales de la institución (factores psicosociales).
9. Apoyar y facilitar los procesos de cambio organizacional.
10. Diseñar e implementar programas para propiciar una cultura organizacional alineada con la estrategia institucional.
11. Diseñar, implementar y mantener programas orientados al desarrollo del potencial humano de Aresep.
12. Diseñar el plan anual de capacitación de Aresep de acuerdo con las necesidades de las distintas unidades y velar porque éste se enmarque dentro de las prioridades institucionales.
13. Diseñar, implementar y mantener sistemas de información para la gestión del potencial humano.
14. Administrar y comunicar los movimientos de personal que se originen a nivel institucional y coordinar con la Dirección de Finanzas la aplicación de los pagos respectivos.
15. Evaluar sistemáticamente la gestión de recursos humanos e implementar acciones de mejora e innovación.
16. Analizar y resolver las solicitudes de reconocimiento de carrera profesional de los funcionarios de la Autoridad Reguladora, de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable.
17. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, en congruencia con el ámbito de su competencia.
18. Determinar necesidades de desarrollo y capacitación de personal, incluyendo planes de sucesión y renovación.

19. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

Artículo 25. Dirección de Tecnologías de Información.

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Director.

Esta Dirección es responsable de investigar, promover, implementar y mantener las soluciones de tecnología de información requeridas por la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Desarrollar e implementar un Plan estratégico de Tecnologías de Información, alineado con el Plan estratégico institucional.
2. Proponer e implementar políticas para el desarrollo tecnológico de la Institución.
3. Investigar, evaluar y proponer oportunidades tecnológicas para la Aresep.
4. Asesorar y asistir a las distintas dependencias en la adquisición, implementación y actualización de soluciones tecnológicas.
5. Asegurar la confiabilidad de los sistemas de información de la Aresep.
6. Establecer y mantener programas para la prevención y atención de fraudes informáticos contra la Aresep, así como evaluar continuamente su efectividad.
7. Asegurar el cumplimiento de las condiciones de seguridad física (infraestructura) y lógica (sistemas) de la plataforma tecnológica de la organización.
8. Fiscalizar la correcta utilización de la infraestructura, datos y sistemas informáticos de Aresep.
9. Administrar y ejecutar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de Aresep.
10. Dar soporte técnico a los sistemas informáticos de la Organización.
11. Administrar la red informática y los sistemas operativos de la Institución, y asegurar su estado y funcionamiento.
12. Desarrollar e implementar propuestas institucionales para el mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos existentes y para la aplicación de nuevas tecnologías que mejoren la gestión de Aresep.
13. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
14. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, en congruencia con el ámbito de su competencia.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

Artículo 26. Dirección de Finanzas.

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Director.

Esta Dirección es responsable de brindar los servicios financieros y contables que requiere la Institución. Tiene las siguientes funciones:

1. Implementar, divulgar, controlar y ejecutar las estrategias, políticas, lineamientos y normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales.
2. Realizar el registro de las transacciones financieras, registros presupuestarios, conciliaciones bancarias, arqueos y emisión de reportes contable-presupuestarios de Aresep y mantenerlos debidamente actualizados.
3. Administrar cuentas corrientes generales, realizar el pago de las obligaciones contraídas por la Institución y custodiar los valores y las garantías.
4. Elaborar los estados financieros, los registros y cierres financieros, contables y de tesorería de egresos e ingresos.
5. Organizar y controlar las actividades relacionadas con la administración de los activos fijos, tales como: registros contables, asientos de ajustes, cierres de costos, registro de datos maestros, ajustes, depreciación y revaluación, entre otros.
6. Dirigir y controlar la recuperación efectiva de las cuentas por cobrar, así como de las erogaciones incurridas por la Institución.
7. Organizar, administrar y controlar la recaudación de ingresos institucionales por concepto de cánones a los operadores.
8. Establecer y mantener un sistema de control de pago de cánones que permita disminuir la morosidad y mejorar la recaudación.
9. Identificar aquellos casos en que presuntamente se deba declarar la caducidad de la concesión, licencia, autorización o permiso de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 7593, realizar la investigación preliminar correspondiente y recomendar a la Junta Directiva la apertura del debido procedimiento administrativo. Además deberá enviar la propuesta de resolución correspondiente.
10. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
11. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, en congruencia con el ámbito de su competencia.

El alcance de las funciones de esta Dirección no incluye de forma directa a Sutel.

Artículo 27. Departamento de Gestión Documental

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Es responsable de administrar la información documental de las diferentes dependencias de la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Administrar el archivo central de la Institución conforme a la normativa vigente.
2. Garantizar la disponibilidad de la información que es requerida para la correcta operación de los procesos de la Institución.

3. Identificar e implementar medidas que permitan un desarrollo innovador de la gestión documental de Aresep.
4. Brindar un servicio de información oportuno, eficiente y confiable a los usuarios internos y externos.
5. Emitir las certificaciones que le sean requeridas en el ámbito de su competencia.
6. Mantener un centro de información técnica que centralice la adquisición, custodia y utilización de material bibliográfico, documentación y cualquier otra fuente de información técnica de interés para la regulación.
7. Compilar y almacenar versiones actualizadas de normativa regulatoria y administrativa de interés para ARESEP.
8. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
9. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, atinentes al Departamento de Gestión Documental.

El alcance de las funciones de este Departamento no incluye de forma directa a Sutel.

Artículo 28. Departamento de Proveduría.

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Es responsable de la contratación y adquisición de bienes muebles e inmuebles, materiales, suministros y servicios que requiere la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Administrar todos los procesos de contratación administrativa que se requieran para suplir las necesidades de bienes y servicios de la Institución.
2. Coordinar, controlar y evaluar la ejecución de los planes de adquisiciones y contrataciones de la Institución.
3. Elaborar los procedimientos, disposiciones técnicas y administrativas que regulen la adquisición y contratación de bienes y servicios y velar por su cumplimiento.
4. Administrar y mantener actualizado el registro de proveedores y llevar a cabo evaluaciones del desempeño de los mismos.
5. Coordinar y asesorar a las diferentes dependencias de la Institución, en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios.
6. Informar al Regulador General de posibles incumplimientos contractuales y recomendar el inicio de procedimientos administrativos.
7. Mantener actualizados los Registros del Sistema de Actividad Contractual (SIAC).
8. Llevar el control de las Garantías de participación y de cumplimiento que presentan las personas, físicas o jurídicas, que participan en los diferentes procesos de contrataciones de bienes y servicios.

9. Realizar trámites de compras con fondos de la “Caja Chica”, según las disposiciones que al efecto establece el reglamento respectivo.
10. Registrar y actualizar los procesos de contratación administrativa en el portal electrónico de la Institución, así como en los diferentes sistemas informáticos que llegaren a implementarse.
11. Administrar, controlar y registrar los movimientos que se generan en el almacén de artículos de existencias.
12. Identificar los activos (“plaqueo”).
13. Mantener actualizados los registros y controles del almacén de artículos de existencias.
14. Realizar un inventario anual de artículos de existencias en el almacén, y rendir el informe respectivo con sus resultados y sus justificantes.
15. Mantener actualizados los diferentes registros y controles que se llevan para los diferentes procesos de contrataciones de bienes y servicios que se tramitan.
16. Administrar y controlar los contratos de bienes muebles e inmuebles y servicios que requiere la Institución para su operación, así como la recepción, almacenamiento y distribución oportuna de los materiales y suministros requeridos en los diferentes departamentos.
17. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
18. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, atinentes al Departamento de Proveeduría.

Artículo 29. Departamento de Servicios Generales.

Su superior inmediato es el Director General de Operaciones. Está a cargo de un Profesional Jefe.

Este Departamento es responsable de suministrar los servicios generales y de logística que requiere la Institución.

Tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar el funcionamiento del área de transporte, servicios de reproducción, mensajería, mantenimiento, vigilancia y aseo, con el objetivo de que se brinden servicios de calidad.
2. Controlar el adecuado cumplimiento y calidad de los contratos continuados, concerniente a los servicios adquiridos por la Institución para las áreas de servicio y apoyo de su competencia.
3. Efectuar los trámites para la adquisición de líneas de seguros para la protección de los activos fijos, conforme a las políticas dictadas por la Administración en resguardo de los mismos y mantener el control correspondiente.
4. Operar la central telefónica, su administración y el eficiente enrutamiento y atención de las llamadas que se reciban.
5. Administrar las unidades de protección eléctrica que requiere la Institución (UPS).

6. Realizar los inventarios de verificación de activos de la Institución y coordinar su disposición final.
7. Cooperar con otros funcionarios y dependencias en la consecución del fin público de Aresep.
8. Todas aquellas otras funciones que le asigne la Junta Directiva, el Regulador General o el Director General de Operaciones, atinentes al Departamento de Servicios Generales. en congruencia con el ámbito de su competencia.

CAPÍTULO III: SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)

Artículo 30. Naturaleza de la Sutel.

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, cuyo propósito es garantizar y proteger el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones. Para ello aplica y fortalece los principios de universalidad y solidaridad, asegura la eficiencia, la igualdad, la continuidad, la calidad, la información y una mayor y mejor cobertura, promueve mejores alternativas en la prestación de servicios, y vela por la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones. Para alcanzar sus objetivos se sirve de la promoción de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.

Para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, la Sutel contará con sus propios servicios administrativos y de apoyo que este reglamento le asigna. La Sutel recibirá de la ARESEP los servicios de la Dirección General de Participación del Usuario establecidos en este reglamento, así como los servicios de la Junta Directiva y de la Auditoría Interna que la ley les asigna.

Artículo 31. Estructura organizativa de la Sutel

La Sutel está organizada en las siguientes áreas:

1. Consejo:

- 1.1. Secretaría del Consejo.
- 1.2. Contraloría de Servicios.
- 1.3. Comunicación.
- 1.4. Unidad Jurídica.

2. Dirección General de Calidad.

- 2.1. Calidad de Redes.
- 2.2. Espectro Radioeléctrico.

3. Dirección General de Mercados.

- 3.1. Mercados de Telecomunicaciones.
- 3.2. Registro Nacional de Telecomunicaciones.

4. Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

- 4.1. Administración y Control del Fondo.

5. Dirección General de Operaciones

- 5.1. Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- 5.2. Tecnología de Información.
- 5.3. Recursos Humanos.
- 5.4. Finanzas.
- 5.5. Gestión Documental.
- 5.6. Proveeduría y Servicios Generales.

Artículo 32. Del Consejo de la Sutel.

La Sutel está a cargo de un Consejo integrado por tres miembros propietarios. De entre sus miembros le corresponde al presidente la representación judicial y extrajudicial de la superintendencia; para lo cual tendrá facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma; así como ejercer las facultades de organización y coordinación del funcionamiento del órgano que le asigne el Consejo.

Artículo 33. Funciones del Consejo de la Sutel.

De conformidad con el artículo 73 de la Ley N° 7593 al Consejo de la Sutel le corresponde las siguientes funciones:

1. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política.
2. Imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique.
3. Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.
4. Otorgar las autorizaciones, así como realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique.
5. Administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.
6. Resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco regulatorio de las telecomunicaciones y que puedan sobrevenir entre los distintos operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como entre operadores y entre proveedores.

7. Establecer y administrar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, garantizando la disposición al público de la información relativa a los procedimientos aplicables a la interconexión, con un proveedor importante y sus acuerdos de interconexión u ofertas de interconexión de referencia, la información relativa a los títulos habilitantes, sus términos y condiciones, así como los procedimientos requeridos a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
8. Convocar a audiencia, conforme al procedimiento ordenado en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996, en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y la aprobación o modificación de cánones, tasas y contribuciones.
9. Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472, de 20 de diciembre de 1994, y sus reformas.
10. Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
11. Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento.
12. Requerir a los operadores y proveedores la información sobre el monto de sus ingresos brutos correspondientes a la operación de redes públicas de telecomunicaciones o de la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
13. Ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental.
14. Acreditar peritos y árbitros, en materia de telecomunicaciones.
15. Aplicar el régimen disciplinario al personal de la Sutel.
16. Homologar los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, según las competencias establecidas por ley.
17. Informar al Ministro Rector de Telecomunicaciones, para lo que corresponda, de presuntas violaciones a la legislación ambiental vigente, por parte de los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
18. Someter, a la aprobación de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, las estrategias del órgano, los planes anuales operativos, los estados financieros y las normas generales de organización de la Sutel.
19. Elaborar las normas técnicas, con la consulta de la Autoridad Reguladora y proponerlas al Poder Ejecutivo, para su aprobación.
20. Fijar las tarifas de telecomunicaciones, de conformidad con lo que dicte la ley y los reglamentos técnicos atinentes.

21. Establecer las obligaciones y definir y ejecutar los proyectos referidos en el artículo 36 de la Ley N° 8642, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y lo establecido en el artículo 33 de esa ley.
22. Constituir los fideicomisos que sean necesarios para administrar los recursos financieros del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel).
23. Asignar los recursos de Fonatel de acuerdo con el Plan nacional de telecomunicaciones para financiar las obligaciones y los proyectos de acceso universal, y de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley N° 8642 y lo que reglamentariamente se establezca.
24. Disminuir o eliminar, mediante resolución fundada, el financiamiento a los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, cuando concurren algunas de las situaciones establecidas en el artículo 37 de la Ley N° 8642.
25. Indemnizar los daños y perjuicios provocados al operador o proveedor que ejecute recursos del Fonatel, en los casos en que proceda, según lo señalado en el artículo 37 de la Ley N° 8642.
26. Fijar anualmente la contribución especial parafiscal a que se refiere el artículo 39 de la Ley N° 8642.
27. Presentar a la Contraloría General de la República, al Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y, a la Asamblea Legislativa los informes señalados en el artículo 40 de la Ley N° 8642.
28. Imponer las obligaciones a los operadores y proveedores que establece el artículo 75 de la Ley N° 7593.
29. Imponer, modificar, confirmar y revocar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado de un procedimiento administrativo sancionatorio o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, así como la integridad de instalaciones, redes, equipos y aparatos, de conformidad con lo señalado en el artículo 66 de la Ley N° 8642.
30. Contratar anualmente la auditoría externa de la que será objeto el Fonatel, según lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley N° 8642.
31. Corregir y sancionar, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
32. Imponer a los proveedores de servicios de información las obligaciones a que se refiere el primer párrafo del artículo 51 de la Ley N° 8642, cuando se determine que esto se requiere para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.
33. Autorizar las concentraciones a que se refiere el artículo 56 de la Ley N° 8642.
34. Asegurar que el acceso e interconexión sea provisto en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables transparentes, proporcionadas al uso pretendido.
35. Interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión.

36. Conocer y resolver los recursos de apelación presentados contra los actos finales de sus áreas auxiliares.

Artículo 34. Unidades de apoyo del Consejo de la Sutel.

El Consejo tendrá como áreas de apoyo a su gestión las siguientes unidades administrativas:

- Secretaría de Consejo.
- Unidad Jurídica.
- Contraloría de Servicios.
- Comunicación.

Además contará con los asesores cuyas plazas hayan sido aprobadas por la Junta Directiva de ARESEP.

El superior jerárquico inmediato de estas unidades administrativas será el Consejo.

Artículo 35. Funciones de la Secretaría del Consejo de la Sutel.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuenta con el apoyo de una Secretaría que está a cargo de un Secretario con las siguientes funciones básicas:

1. Asistir al Presidente en la elaboración de las agendas de asuntos por tratar en las sesiones y todo lo que este solicite.
2. Comunicar las convocatorias a los miembros del Consejo a solicitud del presidente.
3. Recopilar, ordenar y proporcionar a los miembros del Consejo la documentación necesaria para analizar los asuntos incluidos en la agenda.
4. Encauzar y solicitar la asistencia técnica que requieran los miembros del Consejo.
5. Asistir a sesiones del Consejo, registrarlas y documentarlas.
6. Velar por la reproducción fiel de las mociones, comentarios y acuerdos adoptados en las sesiones del Consejo.
7. Redactar las actas, acuerdos y resoluciones de las sesiones del Consejo.
8. Llevar el control de todos y cada uno de los asuntos que el Consejo resuelvan.
9. Extender las certificaciones referentes a actos o actuaciones del Consejo.
10. Comunicar oportunamente los acuerdos y demás actos del Consejo.
11. Asesorar a los miembros del Consejo en la consistencia de sus acuerdos con respecto a actos anteriores.
12. Llevar el control de los acuerdos tomados por el Consejo y comunicarle periódicamente el estado de cumplimiento.
13. Codificar y archivar los documentos conocidos, tramitados o producidos en cada sesión.
14. Garantizar y custodiar que los libros de actas se encuentren debidamente legalizados y que su contenido sea fidedigno a los acuerdos adoptados.

15. Brindar información oportuna y exacta a todas las unidades de la institución y a las empresas reguladas y usuarios que lo requieran o sea necesario sobre los asuntos que el Consejo resuelva.
16. Llevar el control del estado de los recursos administrativos y los incidentes de nulidad o de suspensión de actos administrativos que se presenten ante el Consejo.
17. Atender consultas verbales y escritas que le presenten las otras dependencias de la Institución, los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, y público en general, relativas al trámite de los asuntos sometidos al conocimiento del Consejo.
18. Crear y mantener actualizado un sistema de registro y consulta pública de los asuntos tramitados en el Consejo.
19. Apoyar a la Coordinación Jurídica del Consejo en el desarrollo y la actualización de la normativa técnica propia de las competencias de la Sutel.
20. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

Artículo 36. Funciones de la Unidad Jurídica del Consejo de la Sutel.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuenta con el apoyo de una Coordinación jurídica como una unidad administrativa que está especializada en lo jurídico con autoridad, dirección y responsabilidad para elaborar, sistematizar y difundir los criterios u opiniones necesarios para interpretar y aplicar el ordenamiento jurídico que sean requeridos para el funcionamiento de Superintendencia y el fiel cumplimiento de sus fines y funciones e implementar, divulgar, controlar y ejecutar estrategias, políticas, lineamientos y normas en materia de telecomunicaciones. La Unidad Jurídica coordina el área jurídica de las distintas Direcciones Generales y otras unidades auxiliares, Está a cargo de un Coordinador con las siguientes funciones básicas:

1. Formular y proponer las políticas, sobre aspectos jurídicos y legales de la Sutel, así como las normas de carácter legal y acciones judiciales necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Ejercer y/o supervisar el patrocinio de los procesos judiciales, los procedimientos administrativos en los que sea parte de la Sutel.
3. Emitir, sistematizar y difundir criterios y opiniones a fin de homogenizar las interpretaciones y aplicaciones del ordenamiento jurídico, de manera tal que se asegure la consistencia del criterio técnico jurídico de la Sutel.
4. Coordinar la asesoría jurídica de cada una de las Direcciones Generales.
5. Colaborar y coordinar la asesoría jurídica en cada una de las Direcciones Generales de la Sutel, especialmente en cuanto a:
 - a. La Interpretación, concordancia y divulgación de las normas legales de interés para la gestión institucional que se publiquen, debiendo resolver las consultas correspondientes.
 - b. La aplicación de la normativa, lineamientos y procedimientos establecidos del régimen sancionatorio de telecomunicaciones, para la determinación de infracciones y la imposición de sanciones según corresponda.

6. Asesorar e informar oportunamente sobre asuntos jurídicos y sus implicaciones en el desarrollo de las funciones de las diferentes dependencias y del Consejo de la Sutel.
7. Elaborar y/o asesorar en la formulación de proyectos de normas legales, convenios, contratos y otros documentos afines.
8. Preparar, revisar, mantener y compilar los instrumentos normativos de la Sutel y ARESEP, incluyendo normas generales, circulares, instrucciones, directivas y memorandos administrativos.
9. Coordinar la implementación de las disposiciones dadas por el Consejo y su presidente, en lo atinente a sus funciones.
10. Llevar el archivo vigente y mantener bases de datos con la normativa y regulación vigente y establecer mecanismos ágiles y eficientes para sistematizar la jurisprudencia judicial y administrativa que incida en la actividad de la Sutel.
11. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.
12. Emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos de apelación que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.
13. Coordinar la contratación de trámites notariales y registrales.
14. Coordinar con el área respectiva la atención de Recursos de Amparo.
15. Apoyar los procedimientos de compra y de operaciones de la Sutel en sus diferentes etapas.

Artículo 37. Funciones de la Contraloría de Servicios de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Consejo de la Sutel y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto N° 34587 “Creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, publicado en *La Gaceta* N° 127, del 2 de julio del 2008, tiene las siguientes funciones:

1. Verificar que las dependencias de la institución cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con el usuario, de manera tal que les permita conocer oportunamente sus necesidades.
2. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la Sutel.
3. Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, un plan anual de trabajo, avalado por el Consejo de la Sutel, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
4. Presentar al Consejo de la Sutel, con copia al Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento. Dicho informe serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.

5. Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios contra el servicio recibido en las Áreas de la Sutel y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
6. Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios disponibles al público, que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
7. Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
8. Supervisar y evaluar en las diferentes dependencias de la Sutel la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.
9. Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
10. Promover ante el Consejo de la Sutel procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos de la Sutel, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios prestados por la institución.
11. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.
12. Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones.
13. Informar al Consejo de la Sutel cuando las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.
14. Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

Artículo 38. Funciones de la Unidad de Comunicación de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Consejo de la Sutel y tiene las siguientes funciones:

1. Diseñar y coordinar una estrategia de comunicación de la institución la cual debe incluir los aspectos de relaciones públicas de cara a los medios.
2. Asesorar al Consejo de la Sutel y al resto de la organización en sus acciones de comunicación interna y externa.
3. Formular y proponer los programas de comunicación de la Sutel.
4. Coordinar y difundir estudios e investigaciones sobre temas generados por la Sutel.
5. Administrar la información del sitio Web de la Sutel.

6. Publicar en internet la información de la Sutel que, conforme al ordenamiento jurídico, deba ser de conocimiento público.
7. Registrar, analizar y procesar la información que difunden los medios en referencia a las actividades y entornos de la superintendencia y circularla entre las Direcciones del mismo.
8. Proponer el diseño y elaboración de carteles, folletos, audiovisuales, videos promocionales, y en general los elementos tendientes a difundir las actividades de la Sutel.
9. Apoyar en la logística para la realización de eventos, giras de trabajo y campañas promocionales que lleve a cabo la Sutel.
10. Reseñar y conservar las memorias visuales de los eventos donde participe la Sutel.
11. Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por los superiores.

Artículo 39. Naturaleza y estructura de las Direcciones Generales de la Sutel.

La Superintendencia de Telecomunicaciones contará con las siguientes Direcciones Generales:

- Dirección General de Calidad.
- Dirección General de Mercados.
- Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.
- Dirección General de Operaciones.

Las Direcciones Generales son áreas auxiliares del Consejo de la Sutel que le brindan servicios especializados en la realización de estudios técnicos, así como, la formulación de recomendaciones técnicas y en general en la ejecución de las gestiones que sean necesarias para que dicho Consejo adopte la resolución final y realice la conducta debida en los asuntos propios de su competencia establecidos en el artículo 20 de este reglamento y conforme con el ordenamiento jurídico.

Las Direcciones Generales dependerán directamente del Consejo de la Sutel y tendrán a su cargo las unidades administrativas definidas en este reglamento. Tendrán bajo su responsabilidad directa las funciones que se indican en los siguientes apartados, así como aquellas funciones propias de su ámbito de competencia contenidas en los planes y reglamentos técnicos atinentes y las que adicionalmente les asignen el Consejo de la Sutel.

Artículo 40. Funciones de las Direcciones Generales de la Sutel.

Todas las Direcciones Generales que conforman la Sutel tendrán las siguientes funciones:

1. Ejercer la dirección de las unidades administrativas que tienen a su cargo para que se cumplan en tiempo los acuerdos del Consejo de la Sutel y se desarrollen eficientemente las funciones específicas que le están definidas en este reglamento.
2. Tomar las medidas necesarias para que se ejecuten los acuerdos tomados por el Consejo de la Sutel.
3. Dictar las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este reglamento.
4. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios que brindan sus unidades administrativas al resto de la organización.

5. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.

Artículo 41. De la Dirección General de Calidad.

Es responsable de ejercer la regulación desde la perspectiva de calidad de servicio. Tramita, investiga y resuelve las quejas de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá contar con los servicios que prestan las áreas de apoyo de la Autoridad Reguladora. Evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que la resolución de quejas requiera. Monitorea constantemente el espectro radioeléctrico para garantizar su uso efectivo. Depende directamente del Consejo. Está conformada por dos unidades administrativas en materia de Calidad de Redes y en materia de Espectro Radioeléctrico.

Artículo 42. Funciones de la Dirección General de Calidad.

Son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. En materia de Calidad de Redes:

- a) Analizar la información que los operadores remitan a la Sutel referida a los riesgos identificables en la seguridad de la red. En el caso de que se requieran tomar medidas para mitigar dichos riesgos, informará y recomendará al Consejo, las acciones y medidas a tomar, según corresponda.
- b) Velar para que los operadores y proveedores ofrezcan acceso a los usuarios finales con discapacidad a los servicios regulados en la Ley N° 8642 en condiciones no discriminatorias, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de dicha ley.
- c) Analizar la comunicación de los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, sobre los medios disponibles y los tiempos ofrecidos de atención de las reclamaciones que presenten los usuarios finales por violación a lo dispuesto en el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de dicha ley.
- d) 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.
- e) Establecer las disposiciones para que se corrijan las anomalías determinadas en el procedimiento administrativo de reclamación de violación de derechos de los usuarios y cuando en derecho corresponda, ordenar resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.
- f) Recomendar al Consejo de la Sutel la interposición de denuncias ante el Ministerio Público por las responsabilidades penales que se desprendan de las reclamaciones presentadas ante la Sutel.
- g) Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- h) Inspeccionar y evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones. De igual manera, corresponderá inspeccionar y evaluar las redes de radiodifusión y televisión cuando estas sirvan de soporte para ofrecer servicios de telecomunicaciones.

- i) Efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley N° 7593.

2. En materia de Espectro Radioeléctrico:

- a) Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
- b) Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- c) Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
- d) Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
- e) Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- f) Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- g) Mantener actualizado un sistema de información geográfico con los componentes de las redes inalámbricas para un óptimo aprovechamiento de las frecuencias.
- h) Construir y mantener un sistema de información geográfico (GIS) con la información sobre las concesiones y permisos otorgados por el MINAET, con sus respectivos, rangos de frecuencias, potencias, posición geográfica de emplazamientos, características de radiación, coberturas, cantidad de estaciones, uso autorizado, entre otros aspectos esenciales para llevar el respectivo control de radiaciones e interferencias.
- i) Consultar al sistema de información geográfico para verificar la factibilidad de brindar nuevas concesiones, permisos para la instalación de nuevos emplazamientos, modificaciones en las condiciones de propagación de las señales, modificaciones en las redes inalámbricas, en función de los rangos de frecuencia en estudio, la posición geográfica y el diseño de red propuesto.
- j) Realizar la homologación de equipos inalámbricos, la elaboración de los requisitos que se deberán presentar con las solicitudes de homologación, realizar los estudios para la evaluación de los posibles laboratorios de homologación para su designación por parte del Consejo de la Sutel, verificar los resultados de las pruebas técnicas a los equipos y recomendar o no su homologación.

- k) Realizar las evaluaciones sobre la seguridad de las emisiones radioeléctricas, mediante estudios de intensidad de campos electromagnéticos con el fin de que no se rebasen niveles que pongan en riesgo la salud del público en general.
- l) Mantener actualizada una base de datos con la normativa internacional vigente relacionada con la Unión Internacional de Telecomunicaciones sección Radiocomunicaciones (UIT-R), el Instituto de Ingenieros Electricistas y Electrónicos (IEEE), el Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI), el Instituto Nacional Americano de Estándares (ANSI), la Asociación de Industrias Electrónicas (EIA), la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), la Comisión Internacional de Protección contra Radiaciones No-Ionizantes (ICNIRP) y demás normativa aplicable al sector.
- m) Analizar las tendencias mundiales sobre el cambio en la atribución del espectro radioeléctrico en aspectos tales como bandas que se designarán para IMT, nuevas bandas de uso libre propuestas, avances en el desarrollo de servicios WiMAX, nuevas tecnologías como LTE, entre otras.
- n) Con base en la normativa internacional vigente, aplicar las canalizaciones para las diferentes bandas de frecuencias procurando el uso eficiente del espectro para asegurar el máximo desempeño por Hertz.
- o) Atender consultas del público en general sobre las bandas disponibles, los concesionarios actuales, los procesos de concesión en curso y demás aspectos sobre el registro de las telecomunicaciones.
- p) Utilizar equipos especializados para la realización de identificación de interferencias, control y monitoreo del espectro y mantener actualizado el sistema de información asociado a éstos equipos.
- q) Realizar los términos de referencia y especificaciones técnicas de los equipos que se deben adquirir para asegurar la correcta verificación y monitoreo del espectro.
- r) Mantener actualizado un sistema relacionado con la ocupación y disponibilidad de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- s) Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- t) Mantener actualizado el registro nacional de telecomunicaciones en lo que se refiere a concesiones de frecuencias.
- u) Informar al poder ejecutivo sobre descatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- v) Proveer los insumos necesarios para la actualización del canon de reserva del espectro.
- w) Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

Artículo 43. De la Dirección General de Mercados.

Es responsable de proponer al Consejo de la Sutel, la definición de los mercados relevantes, establecer los procesos para definir tarifas tope y aplicar las metodologías correspondientes para las fijaciones tarifarias. Recibe, tramita y recomienda sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del

cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado. Hace un monitoreo constante del mercado para determinar cuándo el mercado entra en competencia o deja de estarlo. Desarrollar estudios para asignación de frecuencias para dar insumos en materia de concursos públicos para concesiones y planificar el uso futuro del espectro. Le corresponde operar el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Instruye el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones que expide el Consejo. Depende directamente del Consejo. Está conformado por dos unidades administrativas en materia de Mercados de Telecomunicaciones y en materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados.

Son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. En materia de Mercados de Telecomunicaciones:

- a) Tramitar y recomendar al Consejo de la Sutel las fijaciones tarifarias del servicio telefónico básico tradicional y sus redes, de conformidad con lo señalado en el artículo 28 de la Ley N° 8642.
- b) Promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones.
- c) Analizar el grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.
- d) Determinar cuándo las operaciones o los actos que se ejecuten o celebren fuera del país, por parte de los operadores o proveedores, pueden afectar la competencia efectiva en el mercado nacional.
- e) Evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.
- f) Preparar de oficio o por denuncia, los estudios técnicos necesarios para que el Consejo pueda conocer de las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- g) Intercambiar información con las autoridades reguladoras de telecomunicaciones de otras jurisdicciones.
- h) Establecer los parámetros de confidencialidad a las personas que, producto del intercambio de información, tengan conocimiento de la información generada.
- i) Tomar en cuenta en sus análisis, el criterio de la Comisión para Promover la Competencia que sea aportado dentro del procedimiento.
- j) Solicitar a la Comisión para Promover la Competencia los criterios técnicos correspondientes, de previo a que se resuelva sobre la procedencia o no del procedimiento y de dictar la resolución final.
- k) Desarrollar e implementar los mecanismos e instrumentos necesarios para vigilar la conducta y actuaciones de los operadores y proveedores en relación con el régimen de acceso e interconexión y recomendar al Consejo sobre las interpretaciones de los acuerdos de acceso e interconexión y las acciones y medidas para asegurar que el acceso e interconexión sea provisto en forma

oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables transparentes, proporcionadas al uso.

- l) Recibir la notificación de los operadores cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
- m) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- n) Emitir criterio sobre expropiación forzosa o la imposición de servidumbres que le solicite el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.
- o) Aprobar los contratos de acceso a la capacidad de cables submarinos.
- p) Suplir los criterios técnicos al Poder Ejecutivo para que autorice la ruta de cada cable submarino.
- q) Proponer las razones para apartarse de los criterios de la Comisión para Promover la Competencia.
- r) Recibir y tramitar las solicitudes de autorización de concentración, de los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- s) Recomendar si la concentración es necesaria para alcanzar economías de escala desarrollar eficiencias o para evitar la salida, en perjuicio de los usuarios, de un operador o proveedor, y cualquier otra circunstancia prevista reglamentariamente.
- t) Solicitar y conocer el criterio técnico de la Comisión para Promover la Competencia de previo a emitir su recomendación al Consejo.
- u) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima.
- v) Realizar los estudios necesarios para determinar la necesidad y factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- w) Instruir el procedimiento de concurso público para que el Poder Ejecutivo otorgue las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- x) Recibir las ofertas en el concurso público de otorgamiento de concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- y) Evaluar las ofertas elegibles como acto preparatorio para que el Consejo recomiende al Poder Ejecutivo si procede o no la adjudicación de frecuencias.
- z) Instruir el procedimiento para que el Poder Ejecutivo otorgue directamente la concesión de frecuencias para la operación de redes privadas y de las que no requieran asignación exclusiva para su óptima utilización.

- aa) Hacer constar en el Registro Nacional de Telecomunicaciones los servicios que brindan los operadores de redes públicas y de los proveedores de servicios disponibles al público, según éstos lo hayan informado.
- ab) Recibir la información de los operadores y proveedores cuando amplíen la oferta de servicios que prestan.
- ac) Requerir la información adicional, aclaraciones o ajustes necesarios para verificar que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en la ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.
- ad) Instruir los procedimientos de otorgamiento de autorizaciones.

2. En materia de Registro Nacional de Telecomunicaciones:

- a) Definir los actos y hechos inscribibles en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- b) Establecer las características y movimientos de cada uno de las inscripciones.
- c) Velar por el establecimiento, actualización y renovación de los sistemas de información que soportan el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- d) Desarrollar los estudios registrales necesarios para sustentar los procesos de las áreas que conforman la Sutel.
- e) Emitir las certificaciones de los actos y hechos registrados.
- f) Establecer los procesos de verificación de cumplimiento de las condiciones esenciales para el registro y los respectivos sistemas de control interno.
- g) Recibir, solicitar, procesar y generar la información estadística que requieran las áreas que conforman la Sutel para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 45. De la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

Es responsable de administrar y gestionar proyectos específicos en telecomunicaciones para procurar el acceso universal. Le corresponde evaluar el impacto de esos proyectos y coordinar con las organizaciones que desarrollan proyectos en áreas determinadas como prioritarias. Depende directamente del Consejo. Está conformada además por una unidad administrativa en materia de Administración y Control del Fondo.

Artículo 46. Funciones de la Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

En materia de administración y control del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, son funciones de esta dirección general las siguientes:

1. Garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en el Capítulo I del Título II sobre acceso universal, servicio universal y solidaridad de la ley y lo que reglamentariamente se establezca.
2. Administrar los recursos de Fonatel.
3. Establecer reglamentariamente los requisitos para que los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, mantengan un sistema de contabilidad de costos separado.

4. Acreditar las firmas de contadores públicos autorizados que anualmente auditarán el sistema de contabilidad de costos separados.
5. Establecer los mecanismos de control interno para administrar los recursos de Fonatel.
6. Tener disponible la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel, para la auditoría interna de la Autoridad Reguladora.
7. Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
8. Elaborar los estudios y preparar la propuesta como recomendación del Consejo para la fijación de la tarifa de la contribución especial parafiscal de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la ley.

Artículo 47. De la Dirección General de Operaciones.

Es responsable de administrar y gestionar los procesos administrativos que sirven de apoyo a los demás procesos de la Sutel. Depende directamente del Consejo. Está conformada por las siguientes unidades administrativas:

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

Artículo 48. Funciones de la Dirección General de Operaciones.

Tiene las siguientes funciones:

1. Ejercer la dirección de los departamentos a su cargo, para que su accionar contribuya al desarrollo de la regulación en el mejor interés de los usuarios de los servicios al público, así como para que cumplan en tiempo con las instrucciones del Consejo de la Sutel así como con las solicitudes de las demás dependencias de la institución.
2. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios brindados por los departamentos a su cargo al resto de la organización.
3. Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este artículo.
4. Facilitar el diseño y la mejora continua de los procesos y los procedimientos institucionales.
5. Coordinar el diseño y la implementación de los procesos de organización, reorganización y transformación administrativa.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Artículo 49. Funciones de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

Planificación

Esta encargada de asistir técnicamente en la preparación de planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo, así como asesorar y coordinar el análisis de procedimientos y el establecimiento de normas para los trabajos de investigación, a fin de dar cumplimiento a la misión, objetivos, políticas y estrategias institucionales.

Funciones:

1. Recomendar políticas y estrategias y proponer al Consejo de la Sutel prioridades de acción, factores de éxito y criterios de medición verificables que aseguren el logro de los objetivos y resultados propuestos en los planes institucionales.
2. Asistir técnicamente a los Programas de Investigación.
3. Asesorar y coordinar el proceso de preparación de los planes de largo y mediano plazos, el Plan Operativo y el Presupuesto Anual, con criterios de eficiencia, productividad y calidad, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de la Sutel, en procura de la sostenibilidad y el desarrollo integral de Sutel.
4. Elaborar y proponer instrumentos técnico-administrativos para normar las actividades.
5. Definir y aplicar procesos de seguimiento y control que propicien el cumplimiento de los planes de trabajo.
6. Asesorar a Dirección General de Operaciones en lo relativo a la aprobación los proyectos de investigación.
7. Asistir técnicamente en la programación y presupuestación.
8. Preparar cualquier programa o proyecto especial de investigación que Sutel requiera formular e implementar para responder a situaciones estratégicas o coyunturales y que no fueron contemplados en los Programas de Investigación.
9. Conocer la situación en cuanto al desarrollo de actividades, utilización de recursos y logro de objetivos y metas contemplados en los planes, programas y proyectos que ejecute la Sutel.
10. Establecer un sistema de recolección y análisis de información en relación a la generación, transferencia y adopción de tecnología que sirvan a Dirección General de Operaciones.
11. Preparar y enviar a la Dirección General de Operaciones informes cuatrimestrales y anuales.
12. Realizar el seguimiento y la evaluación de los planes estratégicos y operativos institucionales.
13. Dar seguimiento a los proyectos de ley y a los temas relacionados con la regulación de los servicios públicos que se discutan en la Asamblea Legislativa y que estén vinculados con el quehacer de la Sutel.

14. Participar en representación de la Sutel en el Sistema Nacional de Planificación conforme a la normativa que al respecto establezca el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

Presupuesto:

Es encargada de coordinar, dirigir y elaborar la formulación del Presupuesto, así como su análisis y evaluación, de acuerdo con las orientaciones emanadas de la Dirección General de Operaciones.

Funciones:

Son funciones de la Sección de Presupuesto, las siguientes:

1. Coordinar, asesorar y programar la elaboración del presupuesto anual.
2. Distribuir en los diferentes planes y actividades del Presupuesto Programa los recursos humanos, materiales y financieros, de acuerdo con las directrices emanadas de la Dirección General de Operaciones.
3. Calcular y propiciar los costos de los planes operativos y de desarrollo de la Sutel a fin de que se pueda garantizar su ejecución.
4. Elaborar los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, y los proyectos anuales de cánones a objeto de garantizar el logro de las metas propuestas en los diferentes programas y actividades de los planes respectivos.
5. Evaluar la ejecución financiera en relación con la programación presupuestaria de la Sutel y elaborar los informes respectivos.
6. Efectuar las modificaciones presupuestarias requeridas en atención a los traslados de partidas y la incorporación de recursos ordinarios en el año correspondiente.
7. Realizar análisis de la ejecución presupuestaria para determinar la necesidad de efectuar traslados de partidas.
8. Proponer los ajustes presupuestarios a fin de corregir las desviaciones presentadas durante cada trimestre.
9. Asesorar a las diferentes dependencias de la Sutel en aspectos relacionados con la materia presupuestaria.
10. Recibir de las dependencias correspondientes los datos referentes a la ejecución de las metas físicas y presupuestarias de los programas presupuestarios de la Sutel y mantenerlos actualizados.
11. Mantener comunicación permanente con la Sección de Ejecución Presupuestaria de la Unidad de Finanzas a fin de coordinar las acciones pertinentes.
12. Generar los informes de la evolución del presupuesto institucional.
13. Las demás que le sean asignadas por los reglamentos y autoridades competentes.

Control Interno:

Es la encargada de coordinar las actividades de formulación, ejecución y evaluación de los procesos de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), de

acuerdo al artículo 17 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y del transitorio único del Manual de Normas Generales de Control Interno, que facilite el proceso de rendición de cuentas y las Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República.

Funciones:

1. Formular las metodologías para la autoevaluación del proceso de control interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI) y remitirla para su aprobación.
2. Fomentar en la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
3. Mantener informados a los jefes acerca del estado del control interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
4. Crear y facilitar los instrumentos necesarios para que las dependencias emitan información clara, oportuna y confiable que faciliten la toma de decisiones de los jefes y titulares subordinados.
5. Capacitar y asesorar a los titulares subordinados y enlaces de unidad, sobre la aplicación de la metodología para la autoevaluación del sistema de control interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).
6. Coordinar las etapas de formulación, seguimiento y evaluación del informe estratégico de control interno.
7. Revisar y recomendar los ajustes necesarios para actualizar el Sistema de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) que posibiliten el mejoramiento en la prestación de los servicios.
8. Emitir y actualizar los lineamientos técnicos para la elaboración de los informes tanto de la Auto-evaluación de Control Interno como del Sistema Específico de Valoración de Riesgos.
9. Elaborar y aplicar los planes de contingencia, en caso de que el Control Interno y los factores de riesgo sean desfavorables e inseguros para el patrimonio de la Institución.
10. Verificar que se implementen las medidas correctivas recomendadas para la Auto Evaluación de Control Interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo.
11. Servir como secretaría técnica de las comisiones de Control Interno y Evaluación de Riesgos con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la aplicación adecuada de la normativa que se ha emitido al respecto.
12. Coordinar el diseño y evaluar la ejecución del sistema de gestión del riesgo institucional así como proponer al Consejo de la Sutel y a los directores generales según corresponda, los requerimientos del sistema interno de rendición de cuentas y administración del riesgo.
13. Adicionalmente todas aquellas funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Artículo 50. Funciones de Tecnologías de Información de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar la elaboración del Plan Estratégico de tecnología de la Información y velar por el desarrollo e implementación respectiva.
2. Centralizar los requerimientos de equipos informáticos y de telecomunicaciones de cada una de las unidades orgánicas; proponer y asesorar técnicamente su adquisición.
3. Elaborar el conjunto de estándares, normas y procedimientos en materia de tecnologías de información y comunicación para la adquisición, el uso y administración de los bienes y servicios informáticos, debiendo proponerla al Director General de Operaciones para su aprobación.
4. Administrar, asignar, distribuir y mantener los equipos de procesamiento de datos.
5. Administrar técnicamente el portal electrónico de la Sutel.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Artículo 51. Funciones de Recursos Humanos de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Promover una cultura institucional alineada con los principios que guían la regulación de los servicios al público.
2. Representar a la administración en las comisiones de salud ocupacional, valores y riesgos del trabajo.
3. Implementar los planes y programas preventivos y correctivos en cuanto al ambiente físico, de seguridad e higiene ocupacional, psicológica, fisioterapéutica, de administración del riesgo laboral que se requiere para el adecuado desempeño de los funcionarios.
4. Promover y resguardar que las relaciones obrero-patronales se den de manera armónica y apegada a la normativa interna y externa vigente.
5. Desarrollar una estrategia de formación de los recursos humanos de la institución.
6. Ejecutar los procesos sustantivos que son propios de la gestión de recursos humanos, tales como lo son el reclutamiento y selección, clasificación de puestos, valoración salarial, elaboración de propuestas de fijación salarial y administración de los sistemas de incentivos al desempeño.
7. Elaborar propuestas de creación o diseño de modalidades de trabajo e instrumentos técnicos necesarios para ejecutar los procesos de gestión de recursos humanos.
8. Mantener un diagnóstico actualizado de los requerimientos de desarrollo de capacidades de los funcionarios, con el propósito de orientar el diseño de los planes de capacitación, asesoría externa, asistencia técnica externa y contratación de estudios.
9. Dictar como órgano decisor, las resoluciones en el ámbito de su competencia, según ha sido definida en este artículo.
10. Planear, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los trámites y registros salariales y los movimientos del personal.
11. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Artículo 52. Funciones de Finanzas de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones.

1. Implementar, divulgar, controlar y ejecutar los objetivos, políticas, estrategias, lineamientos y normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales.
2. Llevar la contabilidad patrimonial y presupuestaria en conformidad a las normas vigentes de los proyectos de presupuestos ordinarios y extraordinarios, las modificaciones presupuestarias, los presupuestos anuales, los proyectos anuales de cánones, los estados financieros, la liquidación presupuestaria y otros, que garanticen una gestión financiera transparente y útil para la toma de decisiones.
3. Confeccionar el balance presupuestario y patrimonial de la Sutel, proporcionando los estados e informes contables y presupuestarios que se requieran.
4. Brindar información actualizada, oportuna y confiable, acerca de la situación económica-financiera de la institución y sobre los resultados de operación, de ejecución presupuestaria, de cobro de cánones y demás ingresos institucionales.
5. Mantener actualizado el valor de los activos y pasivos de la Sutel.
6. Digitar de manera oportuna la ejecución presupuestaria en el Sistema Integrado de Planes y Presupuestos (SIPP).
7. Realizar los análisis, estudios e investigaciones que se requieran para la debida fiscalización de los recursos financieros.
8. Controlar los ingresos y egresos en conformidad con las normas presupuestarias vigentes.
9. Mantener el registro y control de todos los documentos que den origen a obligaciones de carácter financiero de la Sutel con terceros.
10. Colaborar con la en la elaboración del proyecto de presupuesto anual.
11. Recaudar los cánones y otros ingresos de la Sutel.
12. Confeccionar y custodiar los fondos recaudados, las especies valoradas y demás valores.
13. Recibir y conservar toda clase de instrumentos de garantía, extendidos a favor de la Sutel.
14. Efectuar el pago de las obligaciones de la Sutel.
15. Depositar en las cuentas corrientes autorizadas del banco respectivo los fondos recaudados.
16. Suspender la entrega de fondos a funcionarios que no han rendido cuenta de giros anteriores.
17. Efectuar la rendición mensual de cuentas bancarias, con los ajustes y conciliaciones bancarias.
18. Diseñar, implementar y mantener un archivo con los documentos que ingresan y salen de la Tesorería.
19. Presentar rendiciones de cuenta a las entidades, por fondos entregados y destinados a fines específicos.

20. Preparar informes periódicos en materias de inversiones.
21. Planear, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con los trámites y registros salariales y los movimientos del personal.
22. Efectuar los trámites respectivos para la donación y desecho de activos de la Institución, conforme a las disposiciones de la Ley N° 6106, Ley N° 8034 y demás disposiciones y política interna sobre la materia.
23. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Artículo 53. Funciones de Gestión Documental de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Administración y control de la documentación que ingresa a la Sutel.
2. Diseñar una estrategia institucional de gestión de documentos y velar por su ejecución.
3. Administrar el archivo institucional conforme la normativa técnica vigente.
4. Brindar un servicio de información eficiente y oportuna a clientes internos y externos.
5. Emitir certificaciones para los tribunales y usuarios internos y externos.
6. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

Artículo 54. Funciones de Proveeduría y Servicios Generales de la Sutel.

Su jefatura inmediata es el Director General de Operaciones. Tiene las siguientes funciones:

1. Proveer de bienes y servicios de acuerdo con la ley de contratación administrativa y la normativa vigente en la institución de manera eficiente, oportuna y suficiente, los insumos que demande la operación de la Institución.
2. Brindar un servicio expedito y de alta calidad a los clientes de la institución un trato apropiado y con celeridad a nuestros proveedores.
3. Elaborar los planes anuales de compras, en coordinación con las demás áreas de la institución y proponerlo al Director General de Operaciones.
4. Instruir los procesos de contratación administrativa, siendo su deber llevar el control de la presentación y vigencia de las garantías presentadas.
5. Llevar a cabo las evaluaciones operativas e inventarios de la bodega de la Sutel.
6. Elaborar, divulgar e implantar, las políticas y los lineamientos en materia de Servicios Generales a nivel institucional.
7. Velar por el adecuado funcionamiento del área de transportes, servicios de reproducción, mensajería, mantenimiento, vigilancia y aseo para que brinde un servicio de calidad y oportuno conforme a los recursos disponibles.
8. Velar por el adecuado cumplimiento y calidad de los contratos continuados, concerniente a los servicios adquiridos por la Institución para las áreas de servicio y apoyo de su competencia.

9. Efectuar los trámites para la adquisición de líneas de seguros para la protección de los activos fijos, conforme a las políticas dictadas por la Administración en resguardo de los mismos y mantener el control correspondiente.
10. Ejercer una adecuada administración de la red de voz y llevar control del tráfico de llamadas entrantes y salientes a través de la central telefónica y procurar un eficiente enrutamiento y atención de las llamadas que se reciban.
11. Mantener actualizado los registros correspondientes en el SIAC.
12. Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la Sutel.

CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 55. Derogatorias.

Se deroga el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados vigente y cualquier norma interna que se le oponga, salvo lo dispuesto transitoriamente en el artículo 56 de este reglamento.

Artículo 56. Transitorio para la implementación de este reglamento.

La implementación total de este reglamento se completará a más tardar el 8 de mayo de 2015. Todas las dependencias continuarán realizando las funciones que han venido desempeñando, hasta que el Regulador General implemente los cambios correspondientes.

El Gerente General actual tendrá a su cargo las funciones que este Reglamento le asigna a la Dirección General de Operaciones, como máximo al 8 de mayo de 2015, para que no se produzca ninguna lesión a los derechos y obligaciones de las partes originados con su nombramiento (acción de personal N° 581-10).

Adicionalmente, el Gerente General será el responsable del proceso de implementación de este Reglamento en cuanto a las funciones asignadas a la Dirección General de Atención al Usuario, así como cualquier otra que el Regulador General le asigne y sea atinente al cargo.

Artículo 57. Entrada en vigor.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Comuníquese y publíquese.—Dennis Meléndez Howell.—Sylvia Saborío Alvarado.—Édgar Gutiérrez López.—Grettel López Castro.—Pablo Sauma Fiatt.—Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario.—1 vez.—O. C. N° 7264-2013.—Solicitud N° 775-299.—(IN2013035186).

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

La SUTEL hace saber que de conformidad con el expediente BO163-STC-AUT-00440-13 y en cumplimiento del artículo 42 del Reglamento a la Ley N° 8642, se publica extracto de la resolución RCS-168-2013 que otorga autorización para brindar servicios de acceso a Internet a Cesar Fabián Bonilla Mateus, cédula de identidad 8-086-3447. 1) Servicio Autorizados: acceso a Internet en la modalidad de café Internet. 2) plazo de vigencia: diez años a partir de la publicación en *La Gaceta*. 3) zonas geográficas: Ciudad de Santa Ana, provincia de San José, 50 al norte de ECONO, mano izquierda. 4) sobre las condiciones: Debe someterse a lo dispuesto en la RCS-168-2013.

Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—O. C. N° 776-13.—Solicitud N° 776-050-13.—(IN2013035216).

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 22 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, me permito comunicarle (s) que en Sesión Ordinaria No. 025-2013 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 15 de mayo del 2013, artículo 7, acuerdo 029-025-2013, se ha aprobado la siguiente resolución:

RCS-169-2013

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**SAN JOSÉ, A LAS 15:00 HORAS DEL 15 DE JUNIO DE 2013
“OBSERVACIONES Y MODIFICACIONES A LAS OBLIGACIONES
DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES QUE INGRESAN
TRÁFICO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL”**

EXPEDIENTE GCO-RNE-REL-00166-2013

Consulta pública llevada a cabo con ocasión de la apertura de los circuitos internacionales de todos los operadores, a efectos de cursar el tráfico internacional entrante con destino a los números del Plan Nacional de Numeración de Costa Rica, en cumplimiento del régimen de acceso e interconexión, el Plan Nacional de Numeración y los artículos 8 y 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final:

Resultando

- I. Que en fecha 14 de setiembre de 2011, CLARO CR TELECOMUNICACIONES, SOCIEDAD ANONIMA (en adelante "CLARO"), con cédula de persona jurídica número 3-101- 460479 y el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (en adelante, "ICE"), con cédula jurídica número 4-000-42139, suscribieron un acuerdo denominado "Contrato de Acceso e Interconexión" que tiene por objeto:

*“la provisión de los siguientes servicios de acceso e interconexión. Cualquier otro servicio de acceso e interconexión que las Partes acuerden proveerse se negociarán caso por caso: (A) Servicios de Interconexión de tráfico: (A.1) Servicios de interconexión de terminación para voz: uso de red fija y móvil para terminación de tráfico local (A.2) Servicios asociados a telefonía móvil: tráfico de MMS y SMS (A.3) **Servicio interconexión de acceso: terminación de larga distancia internacional**, originación larga distancia internacional, acceso a servicios especiales de cobro revertido (800), acceso a servicios de tarifas con prima (90X y 900), acceso a servicios especiales de números cortos (A.4) Servicio de interconexión de tránsito (A.5) Servicios Auxiliares: servicios de emergencia y atención ciudadana cuya gestión se le haya encomendado a alguna de las Partes, con retribución y sin retribución para el Administrador del servicio; servicios de información y atención de clientes de las Partes; servicios de información de números de clientes de alguna de las Parte; servicios de tránsito hacia servicios de números cortos; servicios de red inteligente asociados a servicios de cobro revertido (800) y servicios de tarifa con prima (90X y 900) (A.6) Servicios de interconexión de datos para la*

plataforma de mensajería; (B) Servicios de acceso (B.1) Servicios de Co-ubicación (B.2) Servicios de Conexión: establecimiento de Puntos de Interconexión (POI por sus siglas en inglés de Points of Interconnection), asociados a la red fija, red móvil y red de datos (B.3) Servicios de alquiler de líneas mayoristas: enlaces de transmisión nacional para backhaul y líneas de transporte local para uso mayorista (B.4) Servicio de Acceso a las cabeceras de cable submarino; (C) Las condiciones técnicas y comerciales para cada uno de los servicios objeto de este contrato se establecerán en los Anexos que formarán parte integral del mismo.” (El resaltado es nuestro).

- II.** Que en fecha 29 de noviembre de 2011, CLARO mediante escrito DG272 (NI-4667) presentó a esta Superintendencia la respuesta a los oficios 3260-SUTEL-2011 y 3357-SUTEL-DGM-2011, mediante los cuales se solicitó informar cualquier controversia, conflicto, atraso, incumplimiento, atención deficiente, insuficiencia, restricción o limitación que se presentara en las relaciones de acceso e interconexión entre operadores. Entre otros aspectos, CLARO hizo referencia a la imposibilidad de sus usuarios finales para recibir llamadas internacionales originadas desde algunas redes fuera de Costa Rica, dado que el ICE aún mantiene bloqueados los circuitos internacionales de interconexión, lo que impide terminar esas llamadas, que tienen por destino a usuarios finales de la red de CLARO. Esto se traduce en una afectación real del servicio recibido por los usuarios finales de CLARO. Además, en su respuesta CLARO señala que de parte de la División Internacional del ICE se les informó que probablemente esa situación sería solventada en el transcurso de los próximos días. (folios 28 a 30 del expediente administrativo N° SUTEL-OT-084-2012)
- III.** Que en el expediente SUTEL-OT-084-2012 se tramitó una solicitud de intervención de CLARO, presentada mediante escrito con número de ingreso NI-3307 para que, de acuerdo con el Contrato de Acceso e Interconexión suscrito entre ambas Partes el 14 de setiembre del 2012, se ordenara al ICE:
1. Respetar el derecho de CLARO para que sean cursadas hacia la red de ésta las llamadas que intentan ingresar por medio de las rutas internacionales del ICE. Adicionalmente, que se obligue al ICE a ejecutar los acuerdos alcanzados el 3 de mayo de 2012 en cuanto la ratificación de los términos y condiciones necesarios para implementar lo dispuesto en el Contrato de Acceso e Interconexión respecto del tracto internacional.
 2. Asimismo, CLARO solicita que dada la dilatación injustificada para ejecutar lo acordado, se imponga de manera inmediata y urgente una medida cautelar para garantizar el derecho de escogencia de los usuarios de CLARO, permitiéndoles seleccionar libremente entre operadores y proveedores, sin verse afectados por restricciones para recibir llamadas en sus terminales móviles, mediante el establecimiento inmediato de una obligación al ICE -que en su calidad de operador importante- se le obligue a brindar acceso e interconexión al tráfico internacional entrante con destino a la red de CLARO a través de sus rutas internacionales.
 3. Subsidiariamente CLARO solicita la intervención de la SUTEL para que, al amparo del marco regulatorio vigente y del contrato de acceso e interconexión suscrito entre CLARO y el ICE, determine en firme, conforme el artículo 65 del

Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, que a los usuarios de la red móvil de Claro les asiste el derecho permanente de recibir llamadas internacionales mediante la apertura indefinida del acceso e interconexión al tráfico internacional entrante a través de las rutas del ICE, al amparo del marco legal y regulatorio vigente.

- IV. Que mediante resolución RCS-192-2012 del 18 de junio de 2012, aprobada mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 001-037-2012, se dictó la apertura de procedimiento administrativo y se dictaron las siguientes medidas cautelares para dar solución temporal a la controversia surgida entre CLARO y el ICE:

“(...) De conformidad con el artículo 60 de la Ley N° 8642, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, y el artículo 14, inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública, se dictan como medidas cautelares las siguientes:

- a. Indicar al ICE que dentro de las 24 horas siguientes a partir de la notificación de la presente resolución, deberá habilitar sus circuitos internacionales para permitir la terminación del tráfico internacional entrante con destino a los usuarios finales de CLARO en Costa Rica. De este modo, el ICE debe proceder a terminar el tráfico internacional habilitando sus circuitos internacionales con el fin de que los usuarios de la red de CLARO puedan recibir llamadas con origen internacional, que sean entregadas por los carriers o acarreadores con que el ICE tiene acuerdos comerciales en virtud de su situación de operador incumbente e importante.*
- b. Las Partes, por concepto del Uso de la red móvil o fija para la terminación de tráfico internacional, no se facturarán cargos adicionales dentro de esta medida cautelar. Sin embargo, deberán conservar los Registro Detallados de Llamadas (CDR's) para todas las llamadas internacionales que sean terminadas en la red de la otra Parte.*
- c. Una vez determinados con carácter definitivo los precios, ya sea mediante la resolución final (orden de intervención, resolución del conflicto) de este procedimiento o el acuerdo entre las Partes y, si estos fueran distintos de los aquí establecidos, ambas Partes procederán a compensar según corresponda, como si se tratase hoy de un saldo a cuenta entre los operadores, una vez que se fijen los precios definitivos con base en la diferencia respecto de los precios fijados en esta resolución.”*

- V. Que la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. (MOVISTAR), presentó ante la SUTEL evidencia técnica (correo electrónico del 20 de abril de 2012) en forma de trazas de los mensajes de señalización SS7, en la que se demostraba que el ICE, al devolver como código de liberación de circuito (REL) un mensaje de “unassigned number” para las llamadas con destino a la red de MOVISTAR, impedía que una llamada internacional entrante buscara una ruta alternativa para llegar a su destino.

- VI. Que en vista de lo anterior, mediante acuerdo 007-027-2012 del Consejo de la SUTEL, se ordenó al ICE *“que modifique la configuración de las centrales telefónicas necesarias, en un plazo no mayor a 48 horas después de recibido este acuerdo, para que todas las llamadas internacionales entrantes con destino a cualquier operador de redes o proveedor*

de servicios debidamente autorizado en el mercado nacional sean cursadas en la red del ICE o en su defecto, para que en la señalización SS7 (protocolo ISUP) el campo REL entregue el indicador de causa número 3, “No route to destination” (sin ruta al destino) en lugar del indicador de causa 1, “unallocated number” (número no asignado) que es utilizado actualmente.”

- VII.** Que mediante correo del 8 de mayo de 2012, el señor Carlos Álvarez presentó una queja ante la SUTEL al tener problemas para recibir llamadas internacionales en las líneas contratadas al operador CALLMYWAY NY, S.A. (CALLMYWAY), por parte de la empresa HYUNDAI MERCHAN MARINE HMM. Los problemas siguieron presentándose posterior a la emisión del acuerdo 007-027-2012 por parte del Consejo de la SUTEL.
- VIII.** Que mediante escrito recibido el 21 de noviembre de 2012 (NI-7073-12), la empresa AMERICAN DATA NETWORKS, S.A. (ADN) solicitó la intervención de la SUTEL ante el ICE, en la apertura de rutas internacionales para la terminación de tráfico telefónico internacional con destino a los usuarios de ADN.
- IX.** Que mediante la resolución RCS-106-2013 de las 15:35 horas del 20 de marzo de 2013, el Consejo de la SUTEL sometió a consulta pública por diez días hábiles, las obligaciones de los operadores y proveedores que ingresan tráfico telefónico de larga distancia internacional. (Véanse los folios 25 a 33 del expediente administrativo)
- X.** Que dicha resolución fue publicada en el Alcance Digital N° 62 de La Gaceta N° 67 del 8 de abril de 2013.
- XI.** Que una vez cumplido el plazo, conferido fueron recibidas observaciones sobre el tema, remitidas por:
- CallMyWay NY S. A., mediante oficio con el NI-2703-13 presentado el 15 de abril de 2013 (folio 56 del expediente administrativo)
 - Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) mediante NI-2830-13 presentado el 17 de abril de 2013 (folios 57 a 59 del expediente administrativo).
 - Level (3), mediante oficio NI 3085-13, presentado el día 25 de abril de 2013 (folios 60 a 63).
 - Telefónica de Costa Rica TC, S. A., mediante oficio NI 3234-13, presentado el 2 de mayo de 2013.
- XII.** Que mediante oficio N° 2281-SUTEL-DGM-2013 de fecha 9 de mayo de 2013, la Dirección General de Mercados rindió el informe mediante el cual presentó un análisis justificado de cada una de las observaciones contenidas en los diferentes oficios remitidos por los interesados. En el mismo se analiza su contenido y su procedencia.
- XIII.** Que mediante acuerdo N°029-025-2013 el Consejo de la SUTEL recibió y aceptó el informe contenido en el oficio N° 2281-SUTEL-DGM-2013, a partir de lo cual dispone la siguiente resolución.

Considerando:

- I. Que en el “Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales” de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), se estableció que los miembros “[L]os Miembros promoverán la prestación de los servicios internacionales de telecomunicación y procuraran facilitar generalmente esos servicios al público en sus redes nacionales”. Asimismo, se establece que:

“(…)

3.2 *Las administraciones* deberán esforzarse en proporcionar suficientes medios de telecomunicación para satisfacer las exigencias y la demanda de los servicios internacionales de telecomunicación.*

(…)

4.1 *Los Miembros promoverán la prestación de los servicios internacionales de telecomunicación y procuraran facilitar generalmente esos servicios al público en sus redes nacionales.*

(…)

4.3 *Sin perjuicio de la legislación nacional aplicable, los Miembros procurarán garantizar que las administraciones* proporcionen y mantengan en la mayor medida posible la calidad mínima de servicio (…)*”

- II. Que de conformidad con el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto.

“(…)

4) *Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios.*

5) *Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente.*

(…)

18) *Usar igual número de dígitos para acceder a un servicio similar de telecomunicaciones, independientemente del proveedor del servicio que haya elegido el usuario final.*

(…)

- III. Que el inciso h) del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, indica que dentro de las obligaciones de la SUTEL se encuentra asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.

- IV. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, define en el artículo 3, que uno de sus principios rectores es el beneficio del usuario final:

“c) Beneficio del usuario: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio.”

- V. Que el artículo 60 de la Ley N° 8642 claramente dispone la obligación de los operadores de negociar el acceso y la interconexión:

“Los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.

Los operadores deberán notificar a la SUTEL cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la SUTEL tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definen reglamentariamente.

En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la SUTEL, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La SUTEL hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.

La SUTEL podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.

A la SUTEL le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión”.

- VI. Que el artículo 14 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece como obligaciones del operador o proveedor que brinda el acceso y la interconexión:

“(…)

b) Asegurar que la calidad del acceso y la interconexión, incluyendo todos los elementos de red, capacidad infraestructura y servicios asociados, sea igual a la que se presta a sí misma o a cualquier filiar, subsidiaria, asociados u otro operador o proveedor con el cual están interconectados.

c) Concertar el acceso y la interconexión en términos de precios, plazos y condiciones equitativas, razonables y no discriminatorios.

(…)”

- VII. Que el artículo 15 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones señala sobre las condiciones técnicas del acceso y la interconexión, que *“El operador o proveedor al cual le han solicitado el acceso o la interconexión deberá proveer de manera desagregada, en forma transparente, no discriminatoria y en*

condiciones de igualdad, los servicios que se ofrezca a sí mismo, a sus empresas filiales, subsidiarias, afiliadas o que pertenezcan al mismo grupo de interés económico o a otros operadores o proveedores.”

- VIII. Que el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET, señala en su artículo 25, como una obligación de los operadores y proveedores de servicios, el encaminar las comunicaciones:

“(…)

g) Permitir el encaminamiento de las comunicaciones y respetar en general las obligaciones derivadas del Régimen de acceso e interconexión, conforme a lo dispuesto en la Ley 8642 y su desarrollo reglamentario.

(…)”

- IX. Que por su parte, mediante resolución número RCS-78-2010 de las 16:05 horas del 20 de enero del 2010, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 53 del 17 de marzo del 2010, el Consejo de la SUTEL aclaró el alcance de la intervención de la SUTEL en los procesos de acceso y/o interconexión; y estableció en el punto IV de la parte dispositiva que:

“(…) los proveedores de servicios y operadores de redes públicas de telecomunicaciones se encuentran obligados a negociar la forma, los términos y las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales de los contratos de acceso y/o interconexión bajo el principio de buena fe, y efectuar los esfuerzos necesarios, las acciones y actividades suficientemente razonables a efectos de impulsar las negociaciones a buen término. Las partes son las responsables de alcanzar los acuerdos necesarios para el acceso y/o la interconexión. Subsidiariamente, la Superintendencia tiene la facultad de intervenir en los conflictos que surjan entre los operadores para salvaguardar los intereses protegidos: la interoperabilidad de los servicios, y garantizar el cumplimiento de la obligación legal de interconexión. La Superintendencia puede intervenir de oficio o a solicitud de parte, y en ambos casos se regirá por los procedimientos administrativos establecidos reglamentariamente. En el caso de la intervención a solicitud de parte, la parte interesada o las partes debe presentar ante la Superintendencia una solicitud de intervención”.

- X. Que cabe resaltar que la orden de acceso e interconexión o resolución fundada de solución del conflicto que emita la SUTEL, con las respectivas condiciones técnicas, económicas y jurídicas, es de acatamiento obligatorio para los operadores y su ejecución deberá efectuarse dentro del término estipulado en la resolución, so pena de la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V, “Régimen Sancionatorio” de la Ley N° 8642.
- XI. Que asimismo, debe resaltarse que el artículo 7 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece que “[t]odos los operadores o proveedores tendrán obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones de acceso e interconexión; conforme a ello, cada operador o proveedor deberá aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcionen a terceros elementos de red, capacidad, funcionalidades,

servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones.” De esta manera, los operadores y proveedores se encuentran obligados a terminar el tráfico internacional en las redes de otros operadores, en las mismas condiciones que lo hacen en su propia red.

- XII. Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece en su artículo 8 que “(...) *la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos del usuario final, posterior a la presentación de dicha reclamación por parte del cliente o usuario ante su propio operador o proveedor de servicio o cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución*”
- XIII. Que de incumplirse esta obligación y efectuarse un bloqueo de las llamadas internacionales entrantes, se produciría una afectación real y seria a los derechos de los usuarios finales, quienes se verían imposibilitados de recibir llamadas internacionales con diversos orígenes.
- XIV. Que de acuerdo con el ordenamiento jurídico que rige las telecomunicaciones no es cuestionable la existencia de la obligación para todo operador y proveedor que ingresa tráfico telefónico de larga distancia internacional a Costa Rica, de dar acceso y/o interconexión suficiente de manera que los usuarios finales de los otros operadores y proveedores nacionales, puedan recibir las llamadas internacionales que ingresan por medio de sus circuitos internacionales, de conformidad con los acuerdos de corresponsalía que mantenga dicho operador con operadores internacionales.
- XV. Que para el Consejo de la SUTEL los reclamos que han sido presentados evidencian una seria afectación que sufren ciertos operadores por la restricción o imposibilidad que a su vez tienen sus usuarios para recibir llamadas con origen internacional, que los acarreadores o carriers internacionales encaminen por los circuitos internacionales de otros operadores o proveedores. Asimismo, los reclamos demuestran la lesión que sufren directamente los usuarios al estar imposibilitados de recibir esas llamadas internacionales que los acarreadores o carriers internacionales encaminan por los circuitos internacionales de otros operadores o proveedores.
- XVI. Que a partir de lo anterior, este Consejo considera que para corregir, prevenir y erradicar la situación planteada se requiere establecer reglas claras de acatamiento obligatorio por parte de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en este caso, de servicios de telefonía, con el fin de que los usuarios finales no vean afectados sus derechos y su percepción del servicio recibido, al no recibir las llamadas internacionales entrantes con destino a sus números, los cuales forman parte del Plan Nacional de Numeración.
- XVII. Que es deber de la SUTEL salvaguardar los derechos e intereses de los usuarios finales que se puedan ver afectados por la falta de servicios u ofertas que, promoviendo la competencia entre los proveedores, se traduzcan en mejores servicios en cuanto a calidad, asequibilidad y diversidad. Principalmente, la medida se adopta en miras de proteger la competencia efectiva para así eliminar cualquier intento o efectiva restricción, bloqueo, o conducta injustificada comercialmente y adicionalmente proteger los derechos de los usuarios y así evitar daños irreparables.
- XVIII. Que ante las denuncias y problemas que se han presentado, considera esta Superintendencia necesario establecer regulación de carácter general, independientemente de las medidas que vaya a tomar en cada caso particular.

- XIX. Que en ese contexto fáctico, a partir de claras atribuciones y obligaciones que posee esta Superintendencia como órgano regulador del sector de telecomunicaciones, ha decidido proceder a implementar regulación de carácter vinculante a efecto de garantizar que todas las comunicaciones que tengan como destino numeración nacional, efectivamente lleguen a dicho destino.
- XX. Que una vez abierta la consulta pública de las eventuales regulaciones a imponer de manera general en esta materia, se han recibido observaciones de tres interesados, las cuales se analizan a continuación.
- XXI. **Sobre las observaciones expuestas por la empresa CALLMYWAY NY S. A.:** El citado operador señala que en la resolución RCS-106-2013, en el Resuelve, apartado 4, no se incluye el cargo de terminación para los operadores bajo orden de acceso e interconexión y por ello solicitan que se aclare cuál sería el cargo de terminación aplicable para los operadores en dicha situación; o en su defecto modificar la redacción del numeral 4 del Resuelve de la resolución mencionada, en una forma que incluya los cargos aplicables de terminación para dicho supuesto. La Dirección General de Mercados (DGM) señaló en su informe que el cargo en sí mismo no resulta objeto de fijación por parte de la SUTEL en esta resolución, que tiene un alcance general que pretende además asegurarle a los usuarios, la posibilidad de recibir llamadas internacionales sin importar el operador a través del cual ingresa dicho tráfico. Indica la DGM que efectivamente hay situaciones en las cuales no existe un acuerdo de acceso e interconexión y en cambio lo que hay es una orden de acceso e interconexión emitida por esta Superintendencia. En dichos supuestos, las obligaciones para esos operadores derivan de los términos de dicha orden. En consecuencia, lo que procede es aclarar y adicionar el punto 4 del Resuelve I de la resolución RCS-106-2013. **Criterio del Consejo de la SUTEL:** Coincide el Consejo de la SUTEL con el criterio emitido por la Dirección General de Mercados. La RCS-106-2011 es de alcance general y su pretensión es asegurarle a los usuarios, la posibilidad de recibir llamadas internacionales sin que al efecto interese el operador que ingresa dicho tráfico. Para los casos de los operadores cuya relación de acceso e interconexión se rige por medio de una orden de acceso e interconexión dictada por la SUTEL, corresponde aclarar y adicionar el punto 4 del Resuelve I de la resolución RCS-106-2013, tal y como se establece en la parte dispositiva de esta resolución.
- XXII. **Sobre las observaciones del ICE:** El operador señala: 1) Que pese a lo establecido en la Ley N° 7593, los convenios o acuerdos de servicios que el ICE ha firmado con los diferentes operadores internacionales están bajo el marco de la normativa internacional, en particular las recomendaciones de la UIT. Se trata de acuerdos de carácter internacional que operan bajo legislación internacional y cualquier incumplimiento de un compromiso con los Corresponsales podría llevar a litigios en diferentes instancias jurisdiccionales, con los diferentes costos asociados y el perjuicio para la imagen institucional y del país. Además, hay en los acuerdos, cláusulas de confidencialidad que no permiten la divulgación a terceros y que el ICE debe respetar en todos sus extremos. Un incumplimiento de este compromiso, llevaría al cierre de rutas afectando la continuidad del servicio y en consecuencia al cliente final en Costa Rica tanto en redes ICE como de los otros operadores nacionales interconectados. Para evitar el riesgo de incumplimiento contractual con sus socios comerciales, ofrecen un listado de los operadores o proveedores extranjeros con los que se tiene acuerdos comerciales relativos a comunicaciones a larga distancia internacional, entrante y/o saliente. 2) Señala también que el ICE ha cumplido con lo

ordenado en la normativa vigente sin discriminación de tráfico para todos los operadores y proveedores que lo han solicitado. 3) Que el ICE ha negociado y habilitado la apertura de los enlaces internacionales a todos los operadores que lo han solicitado y en la actualidad cuentan con esta facilidad los operadores CLARO, TELEFÓNICA, E-DIAY, INTERPHONE, AMNET, TELECABLE; además de que se están tramitando los casos de AMERICAN DATA NETWORKS y R&H TELECOM. 4) Que los cargos de terminación de tráfico que ingresa por rutas internacionales se han establecido conforme a las negociaciones con cada uno de los operadores, según el espíritu de la apertura, pero no son parte de los acuerdos de acceso e interconexión por lo que tienen dudas sobre lo pretendido por la SUTEL dado que en su criterio, esto no debería estar regulado en la interconexión de redes. 5) Que el ICE ha habilitado todas las solicitudes de los operadores nacionales para la apertura de circuitos internacionales para terminar el tráfico LDI originado en el exterior. Para la apertura de los circuitos internacionales, se requiere coordinar, por un lado en la instancia local lo cual consiste en una gestión técnica interna a nivel ICE que normalmente puede ser atendida en un tiempo perentorio. Por otra parte, está la segunda fase que se da en el exterior, fuera del ámbito de control de la institución y que corresponde a la gestión que deben hacer los otros operadores en diferentes partes del mundo, según sus propios procedimientos y normativas, los que en promedio toman de 20 a 30 días hábiles. Incluso señalan, que algunos operadores con redes de cobertura mundial tienen la política de efectuar las actualizaciones de códigos de numeración una vez al mes. Por todo lo anterior, considera que no es viable atender los requerimientos de apertura de circuitos internacionales en el plazo de 24 horas, en lo relativo al ámbito internacional. A nivel interno, señalan que están en la disposición de hacer el esfuerzo para concretar las gestiones requeridas en un plazo de 72 horas. La Dirección General de Mercados analizó los puntos expuestos por el ICE, indicando en su informe que es una exigencia impuesta por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 en su artículo 80, la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de los convenios privados para el intercambio de tráfico internacional, como expresamente lo dispone el inciso n) de la citada norma. De esta forma, la obligación legal no puede omitirse y es por esa razón que la Superintendencia simplemente viene a reiterar una disposición de orden público y en consecuencia de acatamiento obligatorio. Asimismo, ante la insistencia del ICE en que ha cumplido con la obligación de enrutar el tráfico internacional entrante a los demás operadores que están en el mercado nacional, la información que consta en autos y que en algunos casos ha ameritado inclusive la intervención directa de esta Superintendencia, determinan que en la práctica dicho enrutamiento y entrega del tráfico no se ha concretado de manera efectiva con la totalidad de operadores afectados. Reitera la DGM que la SUTEL ha tenido que intervenir directamente haciendo gestiones concretas para asegurar la entrega de dicho tráfico, como ocurrió en el caso de la empresa CLARO TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA S. A. (expediente N° SUTEL-OT-084-2012). Por esta razón, considera la DGM que las obligaciones que la Superintendencia pretende imponer y que ha sometido a consulta, son necesarias y oportunas, además de que en aquellos en que el operador cumpla y se someta a la normativa vigente, no se darían ningún tipo de consecuencia sancionatoria. Por otra parte, en cuanto al tema de la libre negociación de los acuerdos de apertura de circuitos internacionales, efectivamente el órgano regulador respeta y acepta los términos convenidos por las partes. Sin embargo, en aquellos casos en los que no existan acuerdos específicos para esa materia, el enrutamiento debe quedar garantizado para lo cual se deberá aplicar en su defecto el cargo de terminación

establecido en el acuerdo de acceso e interconexión existente o en la orden que haya emitido la SUTEL. En cuanto a los plazos, señala la DGM que todo el tráfico internacional que ingrese con destino a numeración nacional, obligatoriamente debe ser entregado a su destino por disposiciones normativas ya vigentes y que ahora la SUTEL reitera en una nueva resolución de carácter general. El tema del plazo que le pueda tomar a los operadores internacionales para actualizar la numeración no debe incidir en la efectividad del enrutamiento, esto porque hay casos en los que el tráfico en realidad ya está siendo enrutado a través de un operador nacional con destino a otro operador nacional; situación en donde el problema práctico radica en que dichas comunicaciones no están siendo entregadas a su destino final. Considera la DGM que no resultan de recibo las observaciones relativas a lo que sucede con los operadores internacionales. En todo caso, respecto a lo que plantea el ICE sobre la posibilidad de llevar a cabo el enrutamiento en un plazo de 72 horas, se entiende procedente su argumentación y por lo tanto se avala dicho término. Eso significa que el enrutamiento de comunicaciones internacionales que lleguen a la red de un operador nacional deberán ser entregadas en su totalidad al operador de destino en un término máximo de 72 horas y en esos términos debería modificarse la resolución de la SUTEL. **El Consejo de la SUTEL** estima correcto el criterio emitido por la Dirección General de Mercados, en cuanto a la obligación normativa de inscribir los convenios privados para el intercambio de tráfico internacional. Ahora bien, en aquellos casos en los que existan cláusulas de confidencialidad que impidan la divulgación de partes o de la totalidad del contenido de los acuerdos suscritos por operadores nacionales para el intercambio de tráfico internacional, la SUTEL deberá adoptar las medidas pertinentes para resguardar dicha confidencialidad, cuando así proceda. Por ello no sería suficiente para efectos del ejercicio de las funciones que son de nuestra competencia, disponer solo de un listado de acuerdos comerciales con operadores o proveedores extranjeros relativos a comunicaciones de larga distancia internacional, como lo propone el ICE, porque el órgano regulador debe tener acceso al acuerdo como tal, sin perjuicio de restringir el acceso a dicho documento para el público en general mediante una resolución debidamente fundamentada. De esta forma, dado que estamos ante una obligación legal, los citados acuerdos deben remitirse necesariamente a la SUTEL, con la debida petición y justificación de una solicitud de confidencialidad según proceda. Asimismo, considera este Consejo que las obligaciones que la Superintendencia pretende imponer y que ha sometido a consulta, son necesarias y oportunas, además de que en aquellos en que el operador cumpla y se someta a la normativa vigente, no se darían ningún tipo de consecuencia sancionatoria. Coincide además con el criterio de la DGM en cuanto al tema de la libre negociación de los acuerdos de apertura de circuitos internacionales, ante los cuales, efectivamente el órgano regulador respeta y acepta los términos convenidos por las partes. Sin embargo, en aquellos casos en los que no existan acuerdos específicos para esa materia, el enrutamiento debe quedar garantizado para lo cual se deberá aplicar en su defecto el cargo de terminación establecido en el acuerdo de acceso e interconexión existente o en la orden que haya emitido la SUTEL. Finalmente, en cuanto al plazo para habilitar la entrega de todas las comunicaciones telefónicas internacionales a la red de destino, se establece en un máximo de 72 horas.

XXIII. **Sobre las observaciones de la empresa Level (3)**: Este operador indica que: 1) Recomiendan que se delimite el alcance de la norma en relación con los sujetos pasivos de las obligaciones a imponer, a efectos de excluir algunos supuestos que no deben entenderse

incluidos en el ámbito de aplicación de la resolución. Citan por ejemplo, servicios de comunicación (telefonía IP, voz, video, datos, entre otros) a través de redes privadas virtuales (VPN) a grupos cerrados de usuarios –usualmente del mercado corporativo- en los cuales una de las partes puede o no estar en Costa Rica. Esos casos, según su posición, no deberían estar dentro de los supuestos clasificados como servicios de larga distancia internacional (LDI). Además, argumentan que los operadores y proveedores que brindan servicios corporativos de VPN no se encuentran sujetos a este tipo de obligaciones en materia de acceso e interconexión, y por ser distintos a los servicios de LDI, deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de cualquier disposición dirigida a este último servicio. Solicitan que en la parte considerativa de la resolución aclare que esos servicios corporativos de VPN a grupos cerrados de usuarios no se encuentran sujetos a las citadas disposiciones, independientemente de la existencia de un componente de usuarios ubicados fuera del país en el entendido de que los servicios de VPN no se enmarcan dentro de la categoría de servicios de Larga Distancia Internacional. La Dirección General de Mercados señaló en primer término, que si bien el documento se presentó con posterioridad al vencimiento del plazo de diez días hábiles otorgado inicialmente en la consulta pública, con el propósito de tomar en consideración la mayor cantidad de posiciones y razonamientos vertidos alrededor de este importante tema, que además constituirá una regulación de carácter general para el sector de telecomunicaciones, se estima conveniente analizar las observaciones remitidas por esta empresa. En cuanto al fondo, advierte la DGM que la RCS-106-2013 es clara en señalar que el objeto de regulación son las comunicaciones telefónicas de larga distancia internacional con destino a números del Plan Nacional de Numeración (véase el Resuelve I, punto 3 de la resolución). Esto hace que quede descartado el supuesto al que se refiere la empresa Level 3, toda vez que efectivamente esos servicios corporativos de VPN, que se conforman en grupos cerrados de usuarios, no hacen uso de numeración del Plan Nacional de Numeración. Para comunicaciones de telefonía IP, a través de redes privadas virtuales (VPN), éstas se dan en un ámbito privado, en donde no existe como destino un número del Plan citado. En consecuencia, no se estima necesario efectuar ningún tipo de aclaración en el sentido apuntado por la empresa. El Consejo de la SUTEL coincide con el criterio emitido por la Dirección General de Mercados en cuanto a este punto, ya que es claro que la RCS-106-2013 señala que el objeto de regulación son las comunicaciones telefónicas de larga distancia internacional con destino a números del Plan Nacional de Numeración, situación que no se da en los grupos cerrados (a través de VPN) que utilizan numeración interna, que no pertenece a dicho Plan Nacional de Numeración. Por lo tanto, no se estima necesario efectuar ningún tipo de aclaración en el sentido apuntado por la empresa.

- XXIV. **Sobre las observaciones de la empresa Telefónica de Costa Rica TC S. A.** (en adelante Telefónica): El operador señala lo siguiente: 1) Sobre la obligatoriedad de registros todos los acuerdos, contratos o convenios suscritos con operadores y proveedores extranjeros, relativos a comunicaciones de larga distancia internacional entrantes y/o salientes, con el fin de que éstos sean inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, sostienen que en su mayoría de los casos los términos de estos acuerdos o contratos son confidenciales por solicitud de la contraparte; siendo necesaria la aprobación del carrier para la divulgación del contrato. 2) Por otro lado, sugieren agregar un punto 3 bis en el que se indique “Los operadores y proveedores que terminan tráfico internacional a números 0-800 están obligados a encaminar en forma inequívoca y transparente las llamadas que le

ingresen a su central local desde redes de operadores y proveedores locales hacia los corresponsales correspondientes y así garantizar que los usuarios finales podrán hacer uso de estas facilidades desde cualquier red. Para este servicio se aplicará el cargo de originación contemplado en los acuerdos de acceso e interconexión locales, toda vez que el operador y proveedor que encamina la llamada al extranjero mantiene acuerdos que le suponen un ingreso por llamada originada". 3) Consideran que se debe modificar la redacción para dar una definición puntual en los siguientes términos: "El operador o proveedor que ingrese tráfico LDI dirigido a las redes de otros operadores o proveedores, deberá terminarlo en el destino respectivo, aplicando el cargo de terminación de tráfico telefónico acordado entre las partes. En el caso que los operadores o proveedores hayan convenido en sus acuerdos de acceso e interconexión cargos específicos por la terminación de tráfico LDI, aplicarán este cargo." 4) Sobre el punto séptimo, sostienen que es pertinente tomar en cuenta que la apertura en la numeración en las centrales internacionales puede tardar más de 24 horas y además, más importante que la negociación de la tarifa con los corresponsables internacionales y los ajustes a nivel de plataformas de facturación locales e internacionales son procesos que pueden llevar, en el caso de su operación, aproximadamente de 3 a 5 días." La Dirección General de Mercados, igualmente recomendó proceder con el análisis de las observaciones remitidas por esta empresa si bien el documento se presentó con posterioridad al vencimiento del plazo de diez días hábiles otorgado inicialmente en la consulta pública. De dicho análisis se concluye que tal y como fue señalado para el caso del ICE, es una exigencia impuesta por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 en su artículo 80, la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de los convenios privados para el intercambio de tráfico internacional, como expresamente lo dispone el inciso n) de la citada norma. Asimismo, la DGM señala que la propuesta de disposiciones regulatorias sometida a consulta, pretende asegurar la entrega de todo el tráfico internacional que ingresa al país con destino a números del Plan Nacional de Numeración. La recomendación que hace el operador en el punto 2 de su escrito se refiere a tráfico telefónico originado en Costa Rica con destino internacional, en este caso a un número 0-800 (que no forman parte del Plan Nacional de Numeración). De esta forma, debe precisarse que la regulación propuesta no pretende imponer obligaciones para el tráfico con destino internacional, por lo que esto debería ser analizado en otra instancia. Se recomienda entonces no incorporar dicha sugerencia. Finalmente, considera la DGM oportuno aclarar la redacción del punto 3, del Resuelve I de la citada resolución, para asegurar a los operadores la posibilidad de negociar los cargos por concepto de terminación del tráfico telefónico LDI. **El Consejo de la SUTEL** concuerda con el criterio emitido por la Dirección General de Mercados. La obligación legal de remitir los acuerdos no puede omitirse y es por esa razón que la Superintendencia simplemente viene a reiterar una disposición de orden público y en consecuencia de acatamiento obligatorio. Ahora bien, en aquellos casos en los que existan cláusulas de confidencialidad que impidan la divulgación de partes o de la totalidad del contenido de los acuerdos suscritos por operadores nacionales para el intercambio de tráfico internacional, la SUTEL deberá adoptar las medidas pertinentes para resguardar dicha confidencialidad, cuando así proceda. El órgano regulador debe tener acceso al acuerdo como tal, sin perjuicio de restringir el acceso a dicho documento para el público en general mediante una resolución debidamente fundamentada. De esta forma, dado que estamos ante una obligación legal, los citados acuerdos deben remitirse necesariamente a la SUTEL, con la debida petición y justificación de una solicitud de confidencialidad según proceda. En lo

que respecta a la autorización del Carrier, el operador que presta servicios en el mercado nacional, deberá tramitar lo correspondiente dado que es su deber legal remitir este tipo de acuerdos para su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, sin perjuicio de lo que ya se ha dicho. En cuanto a la solicitud de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. en el segundo punto de su escrito, tal y como señala la DGM, considera este Consejo que la propuesta de disposiciones regulatorias sometida a consulta, pretende asegurar la entrega de todo el tráfico internacional que ingresa al país con destino a números del Plan Nacional de Numeración. La sugerencia de redacción que hace el operador se refiere al tráfico telefónico originado en Costa Rica con destino internacional, en este caso a un número 0-800 (que no forman parte del Plan Nacional de Numeración). De esta forma, debe precisarse que la regulación propuesta no pretende imponer obligaciones para el tráfico con destino internacional, por lo que esto debería ser analizado en otra instancia. Se recomienda entonces no incorporar dicha sugerencia. Finalmente, se considera oportuno aclarar la redacción del punto 3, del Resuelve I de la citada resolución RCS-106-2011, para asegurar a los operadores la posibilidad de negociar los cargos por concepto de terminación del tráfico telefónico LDI.

- XXV. Que a partir del informe rendido por la Dirección General de Mercados, mediante oficio N° 2281-SUTEL-DGM-2013, este Consejo mediante acuerdo 029-025-2013 de la sesión ordinaria 025 del 2013, adopta los cambios sugeridos por la Dirección General de Mercados, según lo que se dispone en la presente resolución.

POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 y la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por atendidas las observaciones recibidas en este proceso de consulta pública, según lo dispuesto en los considerandos de la presente resolución.
2. Establecer como regulación vinculante para las operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ingresan tráfico telefónico de larga distancia internacional, las siguientes disposiciones que configuran obligaciones de acatamiento obligatorio en los siguientes términos:
 - a) De conformidad con el artículo 80, inciso n), de la Ley 7593, con el fin de mantener registradas y actualizadas las rutas de encaminamiento internacional, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con título habilitante, deberán informar y presentar a la SUTEL los acuerdos, contratos o convenios suscritos con operadores o proveedores extranjeros, relativos a comunicaciones de larga distancia internacional entrantes y/o salientes, con el fin de que éstos sean inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
 - b) Los operadores y proveedores que ingresen tráfico telefónico de larga distancia internacional (en adelante LDI) deberán prestar los servicios de conmutación,

encaminamiento del tráfico y registro de tráfico para efectos de tasación, sin discriminación, para todos los operadores y proveedores que lo soliciten.

- c) Los operadores y proveedores que ingresen tráfico telefónico de larga distancia internacional y que tengan contratos de corresponsalía para el intercambio de tráfico internacional con corresponsales extranjeros, están obligados y son responsables de encaminar en forma inequívoca y transparente las llamadas que ingresen a Costa Rica, por sus redes, con destino a la numeración del Plan Nacional de Numeración, de acuerdo con la numeración otorgada por la SUTEL. Esto indistintamente de que se trate de tráfico a su red local o comunicaciones con destino a las redes de otros operadores o proveedores.
- d) El operador o proveedor que ingrese tráfico LDI dirigido a las redes de otros operadores o proveedores, deberá terminarlo en el destino respectivo, aplicando el cargo de terminación de tráfico telefónico acordado en el correspondiente acuerdo de acceso e interconexión o en su defecto, el cargo impuesto por la SUTEL en la respectiva orden de acceso e interconexión. En el caso que los operadores o proveedores hayan convenido cargos específicos por la terminación de tráfico LDI, podrán aplicar este cargo. Las negociaciones que se lleven a cabo relativas a este cargo, no podrán impedir, suspender, ni atrasar la entrega del tráfico LDI al respectivo destino.
- e) Apercibir a las partes que de conformidad con el artículo 51 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la SUTEL podrá realizar las inspecciones, fiscalizaciones y auditorías que se consideren necesarias para el desarrollo del correspondiente acuerdo de acceso e interconexión.
- f) Apercibir a las partes que de conformidad con el artículo 67, inciso a, subincisos 7 y 10 de la Ley N° 8642, se considerarán infracciones muy graves el incumplir las instrucciones adoptadas por la SUTEL en el ejercicio de sus competencia y el incumplimiento de la obligación de acceso o la interconexión y las demás obligaciones que de ella se deriven.
- g) Apercibir a los operadores y proveedores que ingresen tráfico telefónico de larga distancia internacional, que dentro de las 72 horas siguientes a partir de la notificación de la presente resolución, deberán habilitar sus circuitos internacionales y redes para permitir la terminación del tráfico internacional entrante con destino a todos usuarios finales en Costa Rica, de conformidad con el Plan Nacional de Numeración. De este modo, deben proceder a terminar el tráfico internacional habilitando sus circuitos internacionales con el fin de que todos los usuarios finales de Costa Rica puedan recibir llamadas con origen internacional, que sean entregadas por los carriers o acarreadores con que mantienen acuerdos comerciales.

3. En razón de la importancia y el carácter general y vinculante de las citadas obligaciones, esta resolución deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente resolución.

Acuerdo firme.

Publíquese y notifíquese a los operadores apersonados al expediente.

Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.—Luis Alberto Alvarado Cascante, Secretario del Consejo.—1 vez.—O. C. N° 776-13.—Solicitud N° 776-048-13.—(IN2013035218).

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, me permito comunicarle(s) que en Sesión ordinaria N° 25-2013 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 15 de mayo del 2013, mediante acuerdo 030-025-2013, se ha aprobado la siguiente resolución:

RCS-170-2013

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 15:30 HORAS DEL 15 DE MAYO DEL 2013
“SE ADICIONA A LA RCS-590-2009 DE LAS 15:00 HORAS DEL 30
DE NOVIEMBRE DEL 2009, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD
DE NUMERACIÓN, ESTABLECIMIENTO DE NÚMEROS
ESPECIALES, CÓDIGOS DE PRESELECCIÓN Y REGISTRO
DE NUMERACIÓN VIGENTE”**

En relación con el procedimiento de solicitud de numeración, a efectos de verificar el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración y la interoperabilidad de los servicios, en cumplimiento del régimen de acceso e interconexión, el Plan Nacional de Numeración y el artículo 8 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final:

Resultando:

- I.** Que mediante el decreto ejecutivo N° 35187-MINAET se emitió el Plan Nacional de Numeración con el objeto de establecer las disposiciones para la asignación de los números o códigos de acceso a los servicios de telecomunicaciones y a los equipos terminales de usuarios, permitiendo la adecuada selección e identificación de los mismos, de manera simple y no discriminatoria, facilitando la interconexión de las redes de las distintas empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, conforme con los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642.
- II.** Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y registro de numeración vigente.
- III.** Que dicha resolución fue debidamente publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N°9 el día 14 de enero del 2010.
- IV.** La citada resolución ha sido modificada mediante las resoluciones RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero de 2010 y RCS-412-2010 de las 9:30 horas del 02 de septiembre de 2010.
- V.** Que con respecto a la interoperabilidad y el acceso a las redes de telecomunicaciones y al recurso numeración asignado por la SUTEL a los distintos operadores y proveedores, se han recibido distintas quejas o denuncias como las siguientes:
 - a. Mediante Oficio N° 32_CMW_ 2012 recibido en la SUTEL el 14 de mayo del 2012, el Sr. Ignacio Prada Prada, presidente de la empresa CallMyWay

NY S.A. (CMW), comunicó a la SUTEL la imposibilidad de tener acceso, desde números del operador TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. (MOVISTAR) a los números cortos 1010, 1212 y 1900, asignados por la SUTEL a CMW. (NI-2489)

- b. Mediante correo electrónico recibido en la SUTEL el 23 de mayo de 2012, el Sr. José Pablo Benavides de la empresa LLAMANDO y GANANDO S. A., le comunicó a esta Superintendencia, la imposibilidad de tener acceso a los números 900 que le provee el ICE, desde los operadores CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (CLARO), MOVISTAR, CMW y AMNET CABLE COSTA RICA S.A. (AMNET). En dicho correo, el Sr. Benavides informa que al realizar la consulta el ICE, obtuvo como respuesta que *“Hasta la fecha el ICE y los otros operadores no tienen previsto compartir los servicios de contenido. No se sabe cuál modelo de interconexión se utilizará en Costa Rica.”*

- VI. Que mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL No. 009-035-2012 de la sesión No. 035-2012 del 6 de junio del 2012, se dio por recibido el oficio 2158-SUTEL-DGC-2012, en el cual la Dirección General de Calidad brinda un informe de las condiciones de accesibilidad de los números especiales otorgados por la SUTEL, poniendo en evidencia los problemas que se presentan para acceder a diversos números cortos nacionales.
- VII. Que mediante acuerdo 010-035-2012 de la sesión ordinaria N°035-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 06 de junio del 2012, dispuso:
 1. *Ordenar a todos los operadores con numeración nacional asignada por la SUTEL, que un plazo no mayor a 10 días hábiles, realicen las modificaciones necesarias para asegurar el acceso correcto a todos los números del Plan Nacional de Numeración.*
 2. *Apercibir a todos los operadores con numeración asignada por la SUTEL, que transcurrido dicho plazo, la SUTEL llevará a cabo pruebas de acceso para el comprobar el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración. Dichas pruebas consistirán en llamadas telefónicas desde líneas fijas y móviles de los diferentes operadores SNT, hacia números cortos, numeración de abonado, numeración 800, 900 y 90X, de cualquier operador.*
 3. *Que de comprobarse algún incumplimiento de lo aquí dispuesto, se abrirá el respectivo procedimiento administrativo, con el fin de iniciar el proceso de recuperar el recurso numérico y/o aplicar la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.*
- VIII. Que mediante resolución RCS-180-2012 de las 9:30 horas del 6 de junio de 2012, el Consejo de la SUTEL emitió la aclaración de pliego tarifario sobre el esquema de tasación de transferencia de llamadas aplicable entre diferentes operadores, con el fin de permitir la prestación de dicho servicio cuando se desvía a otro operador o proveedor.
- IX. Que mediante acuerdo 043-049-2012 de la sesión ordinaria N° 049- 2012, celebrada el 16 de agosto del 2012, el Consejo de la Superintendencia decidió:
 1. *Apercibir a los operadores de telefonía IP que deberán cumplir con el plazo inmediato establecido en el artículo 101 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios, para que tomen las medidas necesarias y permitan el acceso a los centros de información y telegestión de los otros operadores.*

2. *Poner en conocimiento el resultado de este informe a la Dirección General de Mercados, para que tome las medidas correspondientes de acuerdo al artículo 31 del RIOF inciso m) por las posibles infracciones administrativas en que podrían estar incurriendo los operadores de telefonía IP según lo estipulado en el artículo 67, inciso a) subinciso 10 de la Ley 8642.*
 3. *Recomendar a la Dirección General de Mercados apegarse a lo indicado a la resolución emitida por esta Superintendencia, RCS-590-2009 y sus reformas “Procedimiento de Solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y registro de numeración vigente” y al Plan Nacional de Numeración, Decreto N°35187-MINAET, específicamente en el artículo 24 para la asignación del recurso numérico.*
 4. *Recomendar a la Dirección General de Mercados de la Superintendencia de Telecomunicaciones que debe verificar y asegurar el cumplimiento de las obligaciones en el otorgamiento de recurso numérico, con el fin que se asegure que la numeración sea accedida desde cualquier operador/proveedor.*
- X. Que mediante el acuerdo 031-054-2012 de la sesión ordinaria N° 055-2012, celebrada el 21 de septiembre del 2012, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acordó dar por recibida la presentación de la Dirección General de Mercados, con respecto a las medidas a tomar para la asignación de números 900 y SMS y solicitar a dicha Dirección que prepare y someta al Consejo de la Superintendencia, una propuesta de modificación de la RCS-590-2009.
- XI. Que adicionalmente hay que tener en cuenta que en este tipo de trámites administrativos, los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que solicitan la asignación de recurso de numeración por primera vez o en ocasiones posteriores a la primera asignación, deben cumplir con otros requisitos impuestos por el ordenamiento jurídico que les resulta vinculante, tal como sucede con las obligaciones que sobre ellos recaen relacionadas con el régimen de seguridad social vigente en nuestro país.

CONSIDERANDO:

1. Que conforme al artículo 60 incisos g) y h) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión y la interoperabilidad de las redes.

“Artículo 60. Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Son obligaciones fundamentales de la SUTEL:

(...)

g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.

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

(...)” (el resaltado es intencional)

2. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
3. Que el artículo 75, inciso b), subinciso v), establece que es obligación de los operadores o proveedores importantes “*Dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas se presten, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información.*”
4. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
5. Por su parte, la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642 establece en el artículo 2 como objetivos de dicha Ley “(...) *Asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico y demás recursos escasos.*”
6. Que la misma Ley 8642 define que los recursos escasos incluyen los recursos de numeración. Para esto resulta oportuno recordar lo establecido en el artículo 6 de dicha Ley:

“Artículo 6. Definiciones. Para los efectos de esta Ley se define lo siguiente:

(...)

18) Recursos escasos: incluye el espectro radioeléctrico, los recursos de numeración, los derechos de vía, las canalizaciones, los ductos, las torres, los postes y las demás instalaciones requeridas para la operación de redes públicas de telecomunicaciones.

(...)”

7. Que la Ley General de Telecomunicaciones, establece en su artículo 49 que es una obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones el cumplir las leyes y reglamentos, entre los que están incluidos el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 35187-MINAET y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones:

Artículo 49. Obligaciones de los operadores y proveedores. *Los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones tendrán las siguientes obligaciones:*

- 1) *Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezca el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten.*

(...)”

8. Que la Ley General de Telecomunicaciones, establece en su artículo 51 establece que los proveedores de servicios de información no están sujetos a las obligaciones de: (i) Proveer los servicios al público en general; (ii) Justificar sus precios de acuerdo a costos; (iii) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios; (iv) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión. Sin embargo, la SUTEL puede establecer dichas obligaciones si esto “(...) *se requiere para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.*”
9. Que el artículo 9 sobre “Obligatoriedad” del Reglamento de Acceso e Interconexión de las Redes de Telecomunicaciones dispone, establece que “(...) *Todos los operadores deberán garantizar el funcionamiento de las redes, la interoperabilidad de los servicios y que las comunicaciones iniciadas en los equipos terminales de sus usuarios puedan transportarse y ser recibidas por los equipos terminales de los usuarios de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Estas obligaciones son inherentes a la condición de operador o proveedor, quienes han de garantizar su cumplimiento, independientemente del título habilitante que les corresponda.*” (el resaltado es intencional)
10. Que el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF) dispone en su artículo 4, que los operadores y proveedores deben implementar las mejor prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios y que es su deber “(...) *utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas (...)*”
11. Que el artículo 8 del RPUF define en su artículo 8 el derecho de los usuarios para establecer libremente comunicaciones, de la siguiente forma:
- “Artículo 8. Libertad de establecimiento de comunicaciones. Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización.*
- (...)
12. Que el artículo 13 del RPUF, sobre obligaciones de los operadores y proveedores, establece que estos deben prestar los servicios apegados a las normas establecidas por la SUTEL, así como ofrecer de forma gratuita el acceso a los números de emergencia y telegestión de los demás operadores, entre otros:
- Artículo 13. Obligaciones de los operadores y proveedores. De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones:*
- a) *Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL y en el contrato de adhesión;*
- (...)

b) *Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.*

(...)”

13. Que de conformidad con el Plan Nacional de Numeración (PNN), establecido mediante Decreto Ejecutivo 35187-MINAET, corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y velar por su cumplimiento.
14. Que el Considerando XI del PNN, establece que “(...) *el Plan debe procurar que se provea el recurso numérico necesario para acceder unívocamente a todo usuario, proteger a éste mediante la identificación clara de las tarifas y los servicios prestados a través de la red pública de telecomunicaciones y **asegurar el recurso suficiente a los operadores de telecomunicaciones para la prestación eficaz y adecuada de los servicios ofrecidos.***” (El resaltado es intencional)
15. Que el artículo 1 del PNN, establece que el objeto del Plan es “*establecer las disposiciones para la asignación de los números o códigos de acceso a los servicios de telecomunicaciones y a los equipos terminales de usuarios, permitiendo la adecuada selección e identificación de los mismos, de manera simple y no discriminatoria, facilitando la interconexión de las redes de distintas empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, conforme con los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, número 8642.*”
16. Que asimismo, el artículo 4 del PNN, señala que la “(...) *SUTEL deberá asegurar la máxima disponibilidad de recursos numéricos para posibilitar la aplicación del presente Plan de Numeración y, sobre todo, su adecuado desarrollo, de manera que satisfaga las necesidades de los actuales y potenciales nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones.*”
17. Que el artículo 23 del PNN, establece que corresponde a la SUTEL monitorear y auditar el uso de los recursos de numeración. Al respecto señala la norma que:

“Artículo 23. Monitoreo y Auditoría de la numeración. *En aplicación de lo establecido en el artículo 60, incisos f) y g), de la Ley 7593, corresponde a la SUTEL asegurar en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso al recurso numérico así como la inspección e identificación del uso del mismo, conforme lo dispuesto en este Plan.*

La SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión, y las practicará sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a los proveedores de telecomunicaciones, con el objetivo de evitar retención de códigos sin uso realmente planificado o requerido.

(...)”

18. Que el artículo 24 del PNN, establece que corresponde a la SUTEL definir el procedimiento de asignación de recursos de numeración. En ese sentido, se dispone que:

“Artículo 24. Asignación de códigos. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con el procedimiento de asignación de códigos numéricos que defina la SUTEL para tales efectos. Dicho procedimiento deberá ajustarse a las siguientes consideraciones:

24.1 Procedimiento de asignación de nueva numeración:

- (a) *Solicitud de asignación de recurso numérico: Cuando un proveedor de servicios requiera por primera vez de la asignación de numeración para brindar servicios de telefonía en general, deberá solicitarlo así por escrito a la SUTEL, con indicación del título habilitante. La SUTEL contará con veinte días hábiles para la entrega de numeración y velará porque le sean asignados códigos dentro del indicativo nacional de destino que permitan su identificación. Dicho plazo comprenderá las pruebas nacionales e internacionales, así como las notificaciones pertinentes a los otros proveedores autorizados respecto a la asignación otorgada para los efectos de la interoperabilidad y portabilidad numérica.*
- (b) *Solicitud de ampliación de numeración asignada: Cuando un proveedor de servicios requiera agregar numeración adicional a la que ha sido asignada, solo podrá solicitarla cuando se haya llegado al 60% de uso de la numeración previamente asignada. Para tal efecto, la solicitud que sobre el particular presente el proveedor interesado a la SUTEL, deberá contener la información pertinente que demuestre el porcentaje de uso señalado...”*

19. Que el artículo 25 del PNN, establece como una obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones lo siguiente:

“Artículo 25. Obligaciones. Para efectos de la aplicación del presente Plan y sin perjuicio de las obligaciones impuestas en la Ley vigente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones tendrán las siguientes obligaciones:

(...)

- c. *Coordinar oportunamente la numeración asignada así como los cambios de códigos con los demás operadores y proveedores de servicios a fin de facilitar la interoperabilidad de las redes y el efectivo ejercicio del derecho a la portabilidad numérica.*

(...)

- g. *Permitir el encaminamiento de las comunicaciones y respetar en general las obligaciones derivadas del Régimen de acceso e interconexión, conforme lo dispuesto en la Ley 8642 y su desarrollo reglamentario.*

(...)”

20. Que el artículo 101 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios establece que *“Se deberá asegurar para todos los servicios de Telefonía IP el acceso sin ningún tipo de restricción a los números telefónicos de servicios de emergencia, plataformas*

prepago, números especiales, centros de telegestión, cobro revertido de llamadas, números gratuitos y demás destinos aprobados por la Sutel. No se podrán prestar servicios de Telefonía IP que tengan restricciones en sus comunicaciones a destinos específicos o plataformas del SNT.”

21. Que por otra parte, la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, N° 17 del 30 de octubre de 1944 establece en lo que interesa:

“(…)

*Los patronos y las personas que realicen total o parcialmente actividades independientes o no asalariadas, deberán estar al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), así como con otras contribuciones sociales que recaude esta Institución conforme a la ley. **Para realizar los siguientes trámites administrativos, será requisito estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, y al día en el pago de las obligaciones, de conformidad con los artículos 31 y 51 de esta Ley.***

(Así reformado el párrafo anterior por el artículo único de la ley N° 8909 del 8 de febrero de 2011)

*1.- **La admisibilidad de cualquier solicitud administrativa de autorizaciones que se presente a la Administración Pública y esta deba acordar en el ejercicio de las funciones públicas de fiscalización y tutela o cuando se trate de solicitudes de permisos, exoneraciones, concesiones o licencias. Para efectos de este artículo, se entiende a la Administración Pública en los términos señalados en el artículo 1 tanto de la Ley General de la Administración Pública como de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.***

“(…)

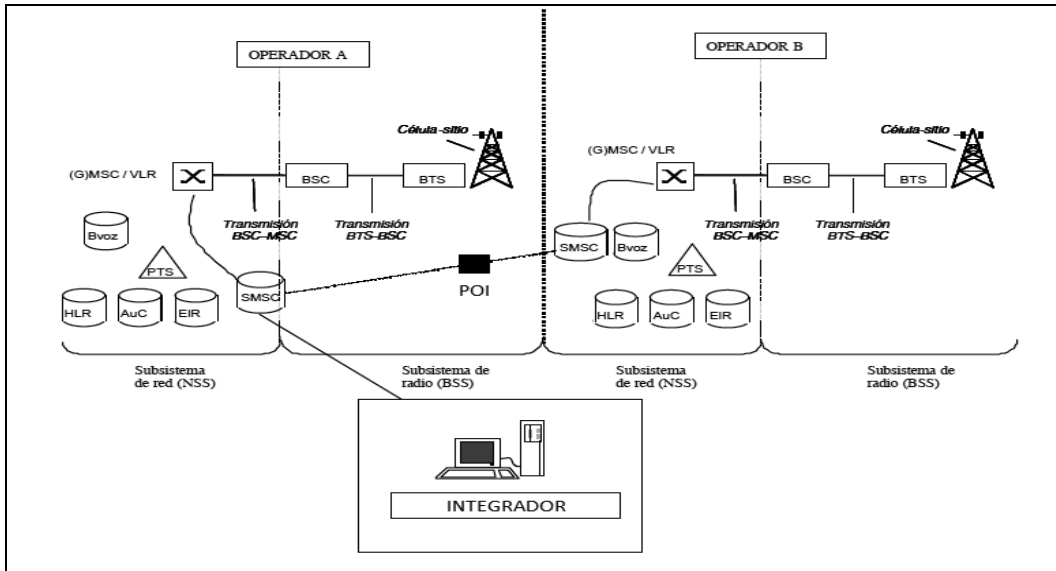
La verificación del cumplimiento de la obligación fijada en este artículo, será competencia de cada una de las instancias administrativas en las que debe efectuarse el trámite respectivo...” Énfasis agregado

22. Que de acuerdo con lo citado, es obligación legal de la SUTEL exigir a los operadores y/o proveedores solicitantes de dicho recurso escaso, que se encuentren al día con el pago de sus obligaciones obrero patronales dentro del trámite de admisibilidad de la gestión. Esa verificación deberá hacerse cada vez que el recurso de numeración sea solicitado, haciendo uso de las facilidades que ofrece el Sistema Centralizado de Recaudación de la Caja Costarricense de Seguro Social (SICERE).
23. Adicionalmente, siendo este un requisito de orden legal que vincula a la Superintendencia de Telecomunicaciones debe tenerse claro que no podrá darse admisibilidad a la gestión cuando se compruebe que el operador y/o proveedor solicitante no cumple con el requisito fijado en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
24. Que todas las normas anteriormente citadas constituyen el fundamento jurídico que a la fecha lleva al Consejo de la SUTEL a revisar los términos en los que se encuentra vigente el procedimiento de asignación de recurso de numeración, como recurso escaso

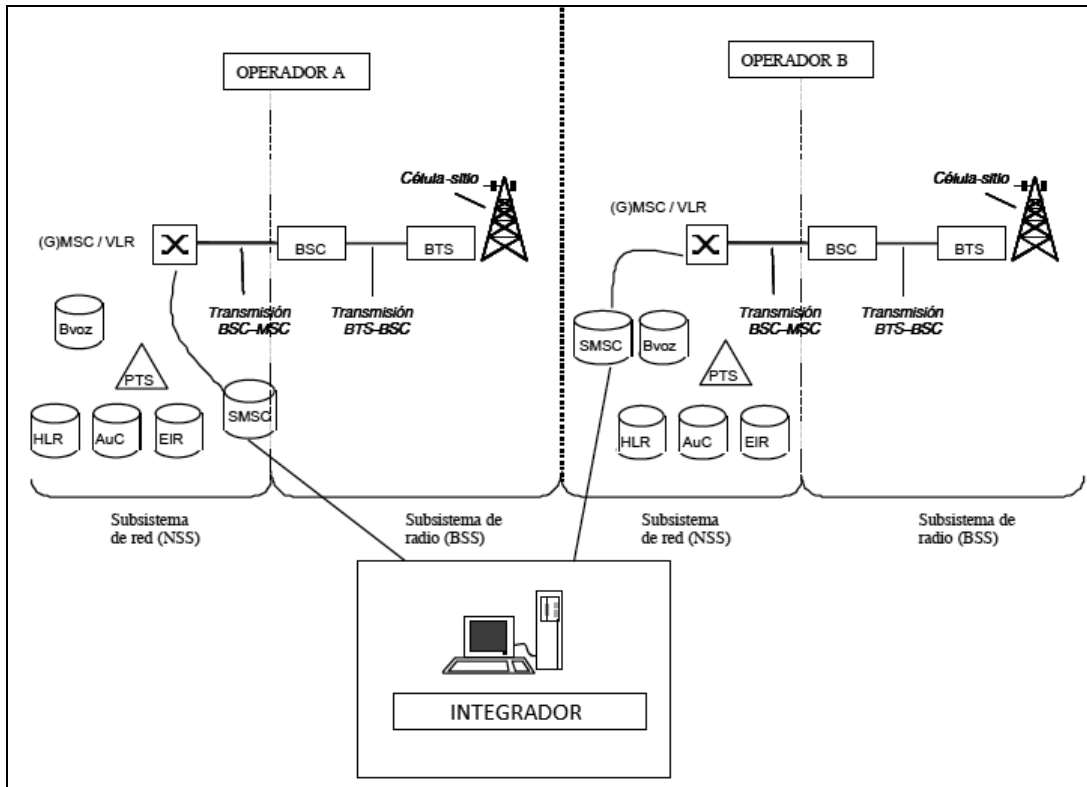
cuya administración nos compete. Debe tenerse claro que dicho procedimiento fue regulado específicamente por este Consejo, mediante la resolución RCS-590-2009, la cual es una disposición emitida en la primera etapa del proceso de apertura del sector de telecomunicaciones en nuestro país. A la fecha ha sufrido ya modificaciones en dos oportunidades, pero vistos los recientes acontecimientos alrededor de algunos casos específicos –como más adelante se detalla- se estima necesario adicionar algunas de las normas que contiene el procedimiento en la citada resolución. Asimismo es necesario que dicho procedimiento incorpore de manera expresa, la exigencia de requisitos que otras disposiciones normativas que vinculan a la SUTEL como también a los interesados, en este caso, en la asignación de recursos escasos sujetos a nuestra administración.

25. Que para la ampliación de la numeración asignada, la resolución RCS-590-2009 establece que *“el solicitante deberá demostrar ante la SUTEL mediante prueba idónea, el uso de al menos el 60% de la numeración previamente asignada.”* Respecto a esta disposición, en la tramitación de las ampliaciones de la numeración asignada, la SUTEL ha identificado que se presentan confusiones entre los operadores y proveedores sobre la interpretación de esta normativa. Es así que se han presentado solicitudes que toman en cuenta las líneas activadas o bien, las tarjetas SIM entregadas a distribuidores. En ese sentido, la SUTEL considera que los criterios empleados por los operadores y proveedores en sus solicitudes no son homogéneos y no reflejan el verdadero uso de un número que les ha sido asignado, lo cual va en contra de un uso eficiente del recurso escaso. Por lo tanto, resulta necesario aclarar los criterios que utilizará este órgano regulador para considerar para determinar cuándo una línea o un número está en uso. Esto con el objetivo de dar trámite a una solicitud de ampliación de recursos de numeración asignados.
26. Que por lo tanto, resulta necesario aclarar que la SUTEL considera que un número está en uso únicamente si este se encuentra asignado a una línea telefónica activa. Esto considerando que una línea telefónica es aquella facilidad física o inalámbrica que permite el acceso a un servicio final de telecomunicaciones. Para estos efectos se define línea telefónica activa post pago y prepago de la siguiente forma:
Línea activa prepago: Servicio de telecomunicaciones que registra, por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa (90) días calendario, anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago.
Línea activa post pago: Servicio de telecomunicaciones que no se encuentre en suspensión definitiva del servicio según los artículos 12 y 34 del RPUF y que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o bien, que mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador de la plataforma de post pago.
27. Que dado que en las resoluciones RCS-180-2012, RCS-004-2013 y RCS-110-2013, el Consejo de la SUTEL aclaró el esquema de tasación de transferencia de llamadas, no existe impedimento para que se preste dicho servicio cuando se desvía a otro operador o proveedor.
28. Que por lo tanto, resulta oportuno y necesario, comprobar el cumplimiento de dichas disposiciones en las pruebas de numeración que se llevan a cabo dentro del procedimiento de asignación de numeración, como requisito para la asignación de recursos de numeración.

- 29.** Que de acuerdo con esta normativa, toda la numeración asignada por la SUTEL, ya sea números cortos del tipo 1XYZ, numeración para abonados, códigos de preselección y numeración para servicios 800, 900 y 90X y numeración para servicios de mensajería corta SMS y MMS, corresponden a numeración nacional que forma parte integral del Plan Nacional de Numeración. Con respecto a esa numeración existen obligaciones puntuales, tales como las referidas a la interoperabilidad de las redes y la libertad de establecimiento de comunicaciones, que determinan que los usuarios de los servicios de un operador de ningún modo pueden ver afectada su comunicación con usuarios de otros operadores, así como tienen asegurado, como un derecho, el acceso a las distintos servicios de gestión que existen desde cualquier plataforma de comunicaciones.
- 30.** A la fecha la Superintendencia no solo ha recibido quejas y denuncias, sino que también, por sus propios medios, ha corroborado que existen problemas reales de acceso y facilidad en el trámite de las comunicaciones entre los usuarios de los distintos operadores y entre los operadores para el tránsito de las comunicaciones.
- 31.** Que los operadores pueden definir numeración interna (como los números *WXYZ), no interoperable, la cual no debe ser solicitada sino solo reportada a la SUTEL, para servicios ofrecidos exclusivamente a sus abonados. Esto en tanto dicha numeración interna no entre en conflicto con el Plan Nacional de Numeración, en cuyo caso deberá suspenderse su uso y ser modificada.
- 32.** Que la numeración de mensajería corta SMS/MMS y los números 900 son utilizados para ofrecer servicios de acceso a contenido. Dicha numeración es en general, utilizada por un integrador, que tiene el equipo necesario para conectarse al SMSC del operador móvil o a la central telefónica, para que el contenido generado por el proveedor de contenido, pueda ser accedido.
- 33.** Que el acceso al contenido ofrecido por el integrador, desde un operador que no es el titular del número, puede darse a través del punto de interconexión (POI), tal y como se muestra en la siguiente figura.



34. Que el acceso al contenido ofrecido por el integrador, desde un operador que no es el titular del número, también puede darse mediante una conexión directa entre los operadores y el integrador, tal y como se muestra en la siguiente figura.



35. Que la reutilización de números representa un uso eficiente y eficaz de los recursos de numeración. En este caso, los números para mensajería corta SMS/MMS y la numeración 900, que forman parte del Plan Nacional de Numeración y que son utilizados para brindar servicios de contenido de tarificación especial, puede ser accedidos por los usuarios de otros operadores, no titulares del número, tanto a través del punto de interconexión, como a través de una conexión directa al integrador o proveedor de contenido, tal y como se muestra en los dos considerandos anteriores.
36. Que el Plan Nacional de Numeración no impide ni excluye que un operador solicite un número para mensajería corta SMS/MMS o un número 900, que ya ha sido previamente asignada a otro operador, con el fin de hacer una conexión directa con el integrador que ofrece el contenido. Esto constituye un uso más eficiente y eficaz de los recursos de numeración que otorga la SUTEL, y permite además mayor claridad al usuario, ya que se evita que un mismo servicio, sea accedido mediante números diferentes, desde distintos operadores, así como facilitar el total cumplimiento del Plan Nacional de Numeración. Coincide con este criterio el Consejo de la Comisión del Mercados de las Telecomunicaciones de España¹, que indica que “[u]na opción más racional podría ser una asignación compartida entre todos los operadores móviles, siendo los proveedores de servicios los que contratarían el uso de un número concreto a los operadores, aparte de establecer el acceso con cada uno de los SMSC de los operadores móviles.”
37. Que para los números de mensajería corta SMS/MMS y los números 900, utilizados para servicios de tarificación especial, que ya se encuentran asignados a un operador, estos podrán ser solicitados y asignados a otro operador, siempre y cuando dicho número sea utilizado con el mismo integrador, para el mismo fin y servicio que fue atribuido en la primera asignación y bajo las mismas condiciones para el usuario final.
38. Que dichos números son utilizados usualmente para promociones, concursos y donaciones, por un período de tiempo determinado. Por lo tanto, es conveniente definir un período máximo de asignación hasta por 6 meses para el uso de dicho número. Esto significa que la SUTEL no autorizará por períodos mayores a ese plazo, el uso de ese tipo de numeración en tanto se debe garantizar su acceso y disponibilidad a todos los operadores y con ello una administración eficiente de este recurso. Pasado este tiempo, en caso de que aún se requiera el uso de dicho número, el mismo podrá volver a ser solicitado.
39. Que es responsabilidad del operador interconectado asegurar que únicamente para aquellos casos en que cuente con un acuerdo comercial con el respectivo integrador/proveedor de contenido, se encaminen las llamadas hacia los números 900 o los mensajes hacia los números cortos de mensajería SMS/MMS respectivos.
40. Que por lo tanto, el operador titular de un número corto para mensajería SMS/MMS o un número 900, debe enrutar unívocamente y sin ninguna restricción las comunicaciones con destino a dicho número, en condiciones transparentes y no discriminatorias, que se originen en otros operadores y proveedores.

¹ Sesión N° 44/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, resolución del 12 de diciembre de 2002 en el expediente DT 20002/7686

41. Que para los números 905, que no implican una tarificación especial, no existe justificante para bloquear su acceso por parte de ningún operador o proveedor. El acceso a los números 905 no implica ninguna tarificación especial, y por el contrario, se tarifican al precio por minuto ya definido, según el origen de la comunicación (móvil o fijo). Que por lo tanto, el acceso a estos números debe ser libre, sin ninguna restricción y en condiciones transparentes y no discriminatorias, para todos los operadores y proveedores. El operador o proveedor que termine una llamada en un número 905, deberá pagar únicamente el cargo por terminación en red fija, al operador y/o proveedor dueño del número 905. No se podrá cobrar ningún cargo adicional por concepto de programación del servicio, operación o monitoreo.
42. Que de acuerdo con las denuncias que se han presentado, la interoperabilidad para dichos números en apariencia no se está cumpliendo en algunos casos.
43. Que en atención a lo que establece el Plan Nacional de Numeración, un número asignado por la SUTEL a un operador debe permitir la libertad de establecimiento de comunicaciones y ser interoperable. Si el operador que recibió la asignación decide bloquear el acceso a este número desde otras redes, incurre en una conducta que violenta los fines y objetivos que establece el citado Decreto Ejecutivo 35187-MINAET, sancionable de acuerdo a lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642. Mediante esas prácticas se afectado el uso y disposición de un recurso escaso, al que además no se le da un uso eficiente, al no estar disponible para todos los usuarios finales del Sistema Nacional de Telecomunicaciones (en adelante SNT).
44. Que asimismo, todos los operadores del SNT, deben habilitar en sus redes las rutas necesarias para que sus usuarios puedan tener acceso a toda la numeración del Plan Nacional de Numeración. De no habilitarse dicha numeración, se podría generar responsabilidad para el operador y/o proveedor en caso de que se compruebe que ha incurrido en una falta muy grave de conformidad con lo establecido por el artículo 67, incisos 10 y 11.
45. Que en este sentido, de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, al ser la SUTEL quien administra el Plan Nacional de Numeración, en caso de comprobarse ya sea un uso indebido de los recursos de numeración asignados, la retención de números sin un uso planificado o bien el bloqueo por parte de un operador de las comunicaciones con destino a recursos de numeración que le han sido asignados por parte de la SUTEL, este órgano regulador procederá de oficio a recuperar dichos recursos de numeración, con el fin de que puedan ser asignados a otros operadores y/o proveedores.
46. Que la prestación de los servicios de telecomunicaciones en condiciones que representan un incumplimiento del Plan Nacional de Numeración produce una afectación al servicio que reciben los usuarios, al no tener asegurado su acceso a todos los usuarios del Sistema Nacional de Telecomunicaciones (SNT) y a los servicios prestados mediante la numeración nacional, lo que constituye una violación a los derechos de los usuarios finales y a una transgresión de las obligaciones que recaen sobre los operadores y proveedores que cuentan con numeración asignada por parte de la SUTEL.

47. Que con el propósito de asegurar que el procedimiento de asignación del recurso de numeración, definido por la SUTEL en la resolución RCS-590-2009 y sus modificaciones, cumpla con los principios de una administración eficiente y no discriminatoria de este recurso escaso, así como con todos los preceptos legales y reglamentarios que son de acatamiento obligatorio, se estima necesario incorporar las siguientes adiciones, a dicho procedimiento de la siguiente manera, según el texto resaltado en negrita:

1. En el Resuelve XIII, PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN, punto 2) Requisitos generales: a. Solicitud escrita a la SUTEL por parte del Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al público, en la que se incluya al menos:

(...)

viii. Declaración jurada en la que se indique el operador y/o proveedor solicitante se encuentra inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, ante la Caja Costarricense de Seguro Social; y que además se encuentra al día en el pago de sus obligaciones obrero patronales.

2. En el Resuelve XIII, PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN, punto 3) Requisitos específicos: a. Se deberá justificar técnicamente la cantidad de recurso numérico solicitado en función de: (...)

vii. En caso de numeración para centros de telegestión y plataformas, se deberá presentar el dimensionamiento del centro de telegestión, en cuanto a la capacidad simultánea de llamadas, mensajes SMS o MMS. **Será requisito para la asignación de este tipo de numeración, que el operador solicitante asegure el libre acceso a los números solicitados, por parte de todos los operadores y/o proveedores, de manera que quede asegurada la interoperabilidad total dentro del Sistema Nacional de Telecomunicaciones para el número solicitado. Asimismo, para garantizar dicha interoperabilidad, la SUTEL de previo al otorgamiento del recurso, realizará las pruebas necesarias de modo que pueda corroborarse que las comunicaciones se dan sin ningún tipo de impedimento entre todos esos operadores y/o proveedores.**

(...)

ix. En el caso de los servicios 900, 800 o 905, mensajería de contenido, el operador de la red que le brinda el acceso al proveedor del servicio 900, 800 o 905, deberá solicitar la numeración respectiva con indicación expresa del número o números solicitados (número comercial utilizado) y numeración asociada al Registro de Numeración, adjuntando las condiciones de dimensionamiento de equipos y redes que se ajusten a los puntos anteriores. **Será requisito para la asignación de este tipo de numeración, que el operador solicitante asegure el libre acceso a los números solicitados, por parte de todos los operadores y/o proveedores, de manera que quede asegurada la interoperabilidad total dentro del Sistema Nacional de Telecomunicaciones. Asimismo, para**

garantizar dicha interoperabilidad, la SUTEL de previo al otorgamiento del recurso, realizará las pruebas necesarias de modo que pueda corroborarse que las comunicaciones se dan sin ningún tipo de impedimento entre todos los sistemas involucrados.

3. Establecer las siguientes definiciones de línea activa prepago y línea activa post pago, las cuales se tomarán como el parámetro para establecer el uso efectivo de la numeración ya asignada:

Línea activa prepago: Servicio de telecomunicaciones que registra, por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa (90) días calendario, anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago.

Línea activa post pago: Servicio de telecomunicaciones que no se encuentre en suspensión definitiva del servicio según los artículos 12 y 34 del RPUF y que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o bien, que mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador de la plataforma de post pago.

4. Adicionar el punto g a la sección 2) de Requisitos Generales, de la siguiente manera:

Para la asignación de recursos de numeración, los operadores o proveedores solicitantes deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso al 911, el número del cuerpo de bomberos, la policía y la Cruz Roja, así como a los servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, consulta de facturación, interposición de reclamaciones y centros de telegestión de todos los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

5. Adicionar el punto h a la sección 2) de Requisitos Generales, de la siguiente manera:

Como condición para la asignación de recursos de numeración, la SUTEL verificará que los operadores o proveedores cumplan con el derecho de los usuarios relativo a la libertad de establecimiento de comunicaciones y que se cumpla con el deber de hacer interoperable toda la numeración asignada por la SUTEL.

6. Adicionar el punto i a la sección 2) de Requisitos Generales, de la siguiente manera:

En caso de ampliación de la numeración asignada, para dar admisibilidad a la solicitud, el solicitante deberá presentar una declaración jurada, en la cual se comprometa a dar cumplimiento al Plan Nacional de Numeración y de que sus redes garantizan la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL, la cual es una obligación inherente al operador o proveedor. El registro de numeración actualizado se puede consultar en la página WEB:

<http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/plan-numeracion/101>

Adicionalmente, deberá presentar como parte de la solicitud de ampliación, los CDR's de las siguientes pruebas, para la numeración que ya tiene asignada, debiendo completar además las siguientes tablas en las que se consigne los resultados de las pruebas realizadas:

Originando llamadas en el operador o proveedor solicitante y con destino a la numeración de los demás operadores y proveedores								
	Operador 1	Operador 2	Operador 3	Operador 4	Operador 5	Operador 6	...	Operador N
Números para identificación de clientes								
Números especiales de 4 dígitos								
Números 800								
Números 900								
Números 90X								
Códigos de Preselección								
Numeración para servicios de mensajería Contenido de texto (SMS)								
Numeración para servicios de mensajería Contenido de texto (MMS)								
Habilitación de transferencia de llamadas hacia:								

Originando llamadas en los demás operadores con numeración, con destino a la numeración del operador solicitante								
Origen / Destino	Números para identificación de clientes	Números especiales de 4 dígitos	Números 800	Números 900	Números 90X	Códigos de Preselección	Numeración para servicios SMS de contenido	Numeración para servicios MMS de contenido
Operador 1								
Operador 2								
Operador 3								
Operador 4								
Operador 5								
Operador 6								
...								
Operador N								

7. En el punto 4) Realización de pruebas, modificar el punto b) y adicionar el punto g), de la siguiente manera:

- b. Realización y recepción de comunicaciones telefónicas, envío y recepción de mensajes de texto y multimedia; a los distintos destinos nacionales, números de prueba, números especiales (4 dígitos), número de emergencia 911, **transferencia de llamadas**, números 800, 900, 905 para todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en el territorio nacional, a la hora de máximo tráfico de las redes de destino de la comunicación.

(...)

- g. **Para solicitudes de asignación de números cortos SMS/MMS de contenido, números 900 y números 90X, el solicitante deberá presentar los CDRs conciliados de las pruebas efectuadas con los demás operadores, que demuestren el intercambio de las comunicaciones entre las plataformas de los diferentes operadores con numeración asignada por la Superintendencia de Telecomunicaciones. La SUTEL llevará a cabo pruebas adicionales, de previo al otorgamiento del recurso, para comprobar los resultados enviados.**

48. Que las citadas adiciones, modifican el procedimiento de asignación del recurso numérico regulado por la SUTEL el cual es de alcance general. En consecuencia el cumplimiento de los citados requisitos devendría obligatorio para todos los operadores y/o proveedores, para efectos de cualquier trámite de esta naturaleza, sometido a conocimiento de este órgano regulador.
49. Que en ese contexto fáctico, a partir de claras atribuciones y obligaciones que posee esta Superintendencia como órgano regulador del sector de telecomunicaciones, ha decidido proceder a implementar regulación de carácter vinculante a efecto de garantizar la buena administración de los recursos de numeración y cumplimiento del Plan Nacional de Numeración.
50. Que en razón de la importancia y el carácter vinculante que tendría dicha regulación para los operadores y proveedores que solicitan y hacen uso de los recursos de numeración, así como de la importancia que reviste para los operadores, proveedores y usuarios finales el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración, se ordena que ésta resolución sea sometida a conocimiento de los interesados mediante la apertura de un expediente y su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Asimismo se divulgará la emisión de esta resolución mediante la publicación de un aviso en un diario de circulación nacional donde se ponga en conocimiento de los interesados que la resolución se encuentra en el respectivo expediente, como también ésta podrá ser consultada a través de la página electrónica de la institución.

POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos:

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Someter a consulta pública, por el plazo de diez días hábiles contados a partir de la publicación de esta resolución en el Diario Oficial *La Gaceta*, con fundamento en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, las siguientes disposiciones:
 - a. De conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en caso de comprobarse un uso indebido de los recursos de numeración asignados, la retención de números sin un uso planificado o bien el bloqueo por parte de un operador de las comunicaciones con destino a recursos de numeración que le han sido asignados por parte de la SUTEL, esta Superintendencia iniciará de oficio el procedimiento administrativo ordinario para recuperar dichos recursos de numeración, de conformidad con lo establecido en el artículo 308 de la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227.
 - b. Establecer que los números de mensajería corta SMS/MMS y los números 900, utilizados para servicios de tarificación especial, podrán ser solicitados y asignados a múltiples operadores y/o proveedores, siempre y cuando dicho número sea utilizado con el mismo integrador, para el mismo fin y servicio que fue atribuido en la primera asignación y bajo las mismas condiciones para el usuario final. Esto incluye a los números previamente asignados por esta Superintendencia de

Telecomunicaciones. Para estos efectos, el solicitante del número deberá seguir el procedimiento de solicitud de asignación de recursos de numeración. Esto se establece sin perjuicio de la obligación que tienen los operadores o proveedores de asegurar la interoperabilidad del servicio y el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración.

- c. Establecer que será responsabilidad del operador y/o proveedor interconectado asegurar que únicamente para aquellos casos en que cuente con un acuerdo comercial con el respectivo integrador/proveedor de contenido, se encaminen las llamadas hacia los números 900 o los mensajes hacia los números cortos de mensajería SMS/MMS respectivos.
- d. Adicionar la resolución RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, “Procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y registro de numeración vigente”, de la siguiente manera:

- 1) Según lo resaltado en negrita en el Resuelve XIII, PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN, punto 2) Requisitos generales: a. Solicitud escrita a la SUTEL por parte del Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al público, en la que se incluya al menos:

(...)

viii. Declaración jurada en la que se indique el operador y/o proveedor solicitante se encuentra inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, ante la Caja Costarricense de Seguro Social; y que además se encuentra al día en el pago de sus obligaciones obrero patronales.

- 2) Según lo resaltado en negrita en el Resuelve XIII, PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN, punto 2) Requisitos generales: b. Especificar el tipo y cantidad de numeración solicitada:

v. Numeración Servicios 900. **Es numeración de uso no exclusivo (podrá ser otorgada también a otros operadores y/o proveedores, siempre y cuando dicho número sea utilizado con el mismo integrador, para el mismo fin y servicio que fue atribuido en la primera asignación). Se deberá indicar claramente el nombre del integrador que hará uso del número, el contenido que se brindará mediante el número solicitado y la tarifa que aplicará al usuario final que acceda a dicho servicio.**

vi. Numeración Servicios de llamadas masivas 905. **Para esta numeración, el operador y/o proveedor solicitante, deberá asegurar el libre acceso desde cualquier otro operador y/o proveedor que cuente con recursos de numeración asignados.**

vii. Numeración para servicios de mensajería Contenido de texto (SMS). **Es numeración de uso no exclusivo (podrá ser otorgada también a otros operadores y/o proveedores, siempre y cuando dicho número sea utilizado con el mismo integrador, para el mismo fin y servicio que fue atribuido en la primera asignación y bajo las mismas condiciones para el usuario final). Se deberá indicar claramente el nombre del integrador que hará uso del número, el contenido que se brindará mediante el número solicitado y la tarifa que aplicará al usuario final que acceda a dicho servicio. Se otorgará por un período máximo de 6 meses renovable.**

viii. Numeración para servicios de mensajería Contenido multimedia (MMS). **Es numeración de uso no exclusivo (podrá ser otorgada también a otros operadores y/o proveedores, siempre y cuando dicho número sea utilizado con el mismo integrador, para el mismo fin y servicio que fue atribuido en la primera asignación y bajo las mismas condiciones para el usuario final). Se deberá indicar claramente el nombre del integrador que hará uso del número, el contenido que se brindará mediante el número solicitado y la tarifa que aplicará al usuario final que acceda a dicho servicio. Se otorgará por un período máximo de 6 meses renovable.**

3) Según lo resaltado en negrita en el Resuelve XIII, PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN, punto 3) Requisitos específicos: a. Se deberá justificar técnicamente la cantidad de recurso numérico solicitado en función de:

vii. En caso de numeración para centros de telegestión y plataformas, se deberá presentar el dimensionamiento del centro de telegestión, en cuanto a la capacidad simultánea de llamadas, mensajes SMS o MMS. **Será requisito para la asignación de este tipo de numeración, que el operador solicitante asegure el libre acceso a los números solicitados, por parte de todos los operadores y/o proveedores, de manera que quede asegurada la interoperabilidad total dentro del Sistema Nacional de Telecomunicaciones para el número solicitado. Asimismo, para garantizar dicha interoperabilidad, la SUTEL de previo al otorgamiento del recurso, realizará las pruebas necesarias de modo que pueda corroborarse que las comunicaciones se dan sin ningún tipo de impedimento entre todos esos operadores y/o proveedores.**

(...)

ix. En el caso de los servicios 900, 800 o 905, mensajería de contenido, el operador de la red que le brinda el acceso al proveedor del servicio 900, 800 o 905, deberá solicitar la numeración respectiva con indicación expresa del número o números solicitados (número comercial utilizado) y numeración asociada al Registro de Numeración, adjuntando las condiciones de dimensionamiento de

equipos y redes que se ajusten a los puntos anteriores. **Será requisito para la asignación de este tipo de numeración, que el operador solicitante asegure el libre acceso a los números solicitados, por parte de todos los operadores y/o proveedores, de manera que quede asegurada la interoperabilidad total dentro del Sistema Nacional de Telecomunicaciones. Asimismo, para garantizar dicha interoperabilidad, la SUTEL de previo al otorgamiento del recurso, realizará las pruebas necesarias de modo que pueda corroborarse que las comunicaciones se dan sin ningún tipo de impedimento entre todos los sistemas involucrados.**

- 4) Establecer las siguientes definiciones de línea activa prepago y línea activa post pago, las cuales se tomarán como el parámetro para establecer el uso efectivo de la numeración ya asignada, así como en el trámite de nuevas solicitudes de asignación o ampliación de numeración:

Línea activa prepago: Servicio de telecomunicaciones que registra, por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa (90) días calendario, anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago.

Línea activa post pago: Servicio de telecomunicaciones que no se encuentre en suspensión definitiva del servicio según los artículos 12 y 34 del RPUF y que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o bien, que mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador de la plataforma de post pago.

- 5) Adicionar el punto g a la sección 2) de Requisitos Generales, de la siguiente manera:

Para la asignación de recursos de numeración, los operadores o proveedores solicitantes deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso al 911, el número de los bomberos, la policía, la Cruz Roja, así como a los servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, consulta de facturación, interposición de reclamaciones y centros de telegestión.

- 6) Adicionar el punto h a la sección 2) de Requisitos Generales, de la siguiente manera:

Como condición para la asignación de recursos de numeración, la SUTEL verificará que los operadores o proveedores cumplan con el derecho de los usuarios de libertad de establecimiento de comunicaciones y que se cumple con el deber de hacer interoperable toda la numeración asignada por la SUTEL.

- 7) Adicionar el punto i a la sección 2) de Requisitos Generales, de la siguiente manera:

En caso de ampliación de la numeración asignada, el solicitante deberá presentar declaración jurada sobre el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración y de que sus redes permiten la interoperabilidad de

toda la numeración asignada por la SUTEL (la cual puede ser consultada en la página WEB <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/plan-numeracion/101>).

Adicionalmente, deberá presentar como parte de la solicitud, los CDR's de las siguientes pruebas, para la numeración que ya tiene asignada:

Originando llamadas en el operador o proveedor solicitante y con destino a la numeración de los demás operadores y proveedores								
	Operador 1	Operador 2	Operador 3	Operador 4	Operador 5	Operador 6	...	Operador N
Números para identificación de clientes								
Números especiales de 4 dígitos								
Números 800								
Números 900								
Números 90X								
Códigos de Preselección								
Numeración para servicios de mensajería Contenido de texto (SMS)								
Numeración para servicios de mensajería Contenido de texto (MMS)								
Habilitación de transferencia de llamadas hacia:								

Originando llamadas en los demás operadores con numeración, con destino a la numeración del operador solicitante								
Origen / Destino	Números para identificación de clientes	Números especiales de 4 dígitos	Números 800	Números 900	Números 90X	Códigos de Preselección	Numeración para servicios SMS de contenido	Numeración para servicios MMS de contenido
Operador 1								
Operador 2								
Operador 3								
Operador 4								
Operador 5								
Operador 6								
...								
Operador N								

8) En el punto 4) Realización de pruebas, modificar el punto b y adicionar el punto g, de la siguiente manera:

b. Realización y recepción de comunicaciones telefónicas, envío y recepción de mensajes de texto y multimedia; a los distintos destinos nacionales, números de prueba, números especiales (4 dígitos), número de emergencia 911, **transferencia de llamadas**, números 800, 900, 905 para todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en el territorio nacional, a la hora de máximo tráfico de las redes de destino de la comunicación.

(...)

g. Para solicitudes de asignación de números cortos SMS/MMS de contenido, números 900 y números 90X, el solicitante deberá presentar los CDRs conciliados de las pruebas efectuadas con los

demás operadores, que demuestren el intercambio de las comunicaciones entre las plataformas de los diferentes operadores con numeración asignada por la Superintendencia de Telecomunicaciones. La SUTEL llevará a cabo pruebas adicionales para comprobar los resultados enviados.

2. Que en razón de la importancia y el carácter vinculante que tendría dicha regulación para los operadores y proveedores que solicitan y hacen uso de los recursos de numeración, así como de la importancia que reviste para los operadores, proveedores y usuarios finales el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración, se ordena que ésta resolución sea sometida a conocimiento de los interesados mediante la apertura de un expediente y su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*. Asimismo se divulgará la emisión de esta resolución mediante la publicación de un aviso en un diario de circulación nacional donde se ponga en conocimiento de los interesados que la resolución se encuentra en el respectivo expediente, como también ésta podrá ser consultada a través de la página electrónica de la institución.
3. En consecuencia, se otorga a los interesados, entiéndase personas físicas y/o jurídicas que puedan verse afectadas por lo dispuesto en la presente resolución, **un plazo de diez días hábiles**, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial *La Gaceta*, a efecto de referirse a las disposiciones incluidas en el Resuelve I de la presente resolución.
4. Procédase con la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial *La Gaceta*, la publicación en la página electrónica institucional, así como con la publicación de un aviso en un diario de circulación nacional, advirtiendo que para efectos de la consulta pública, el respectivo expediente administrativo y todos los documentos que lo conforman estarán disponibles en el archivo de la SUTEL, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., siendo posible presentar las observaciones que se estimen pertinentes dentro del plazo conferido, en el tercer piso del edificio Tapantí, complejo Multipark (instalaciones de la SUTEL), dirigidas a la Dirección General de Mercados.
5. En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, el cual podrá interponerse dentro del plazo de 3 días, contado a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. De conformidad con el artículo 148 de la Ley General de la Administración Pública, los recursos administrativos no tendrán efecto suspensivo de la ejecución de este acto administrativo.

Publíquese y notifíquese a todos los operadores con numeración.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—O. C. N° 776-13.—Solicitud N° 776-049-13.—(IN2013035220).