

1815-SUTEL-SCS-2019

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 artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 012-2019 celebrada el 21 de febrero del 2019, mediante acuerdo 009-012-2019, de las 12:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-032-2019

RESULTADOS DE LA NUEVA VERIFICACIÓN SOLICITADA POR EL PODER EJECUTIVO EN LA RESOLUCIÓN 016-R-TEL-2018-MICITT DEL 4 DE OCTUBRE DE 2018, SEGÚN NI-10140-2018, RESPECTO AL PROCESO DE ACEPTACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE RED

EXPEDIENTE: GCO-CSC-PDR-00359-2018

RESULTANDO

1. Que mediante el Acuerdo Ejecutivo N°001-2011-MINAET, publicado en el Alcance Digital N°9 a La Gaceta N°15, del viernes 21 de enero del 2011 se realizó el acto de adjudicación de la Licitación Pública N°2010LI-000001-SUTEL a favor de la empresa Azules y Platas S.A. (hoy Telefónica de Costa Rica S.A. (en adelante Telefónica)) y a favor de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante Claro).
2. Que mediante los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET (en adelante contratos de concesión), suscritos entre la Administración Concedente y las empresas Azules y Platas S.A. y Claro CR Telecomunicaciones, S. A., en fecha 13 de mayo del 2011, específicamente en la cláusula undécima de dichos contratos, se estableció la obligación de las concesionarias de implementar el Plan de Desarrollo de la Red (Roll Out Plan) definido en el Anexo A de ambos contratos.
3. Que mediante el oficio N°05519 (DCA-1596) del 22 de junio del 2011, la Contraloría General de la República comunicó el Refrendo a los Contratos de Concesión.
4. Que la cláusula undécima original de los citados contratos de concesión establecía lo siguiente:

“11. PLAN DE DESARROLLO DE LA RED (ROLL-OUT PLAN)

- 11.1. *A partir de la fecha de inicio de la concesión, la Concesionaria deberá iniciar la implementación del Plan de Desarrollo de la Red indicado en el Anexo A del Contrato.*
- 11.2. *La Concesionaria se encuentra obligada a realizar todas las actividades necesarias para la planificación, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento de la Red Pública de Telecomunicaciones Móviles que se requiera para prestar Servicios de Telecomunicaciones Móviles, de forma tal que se cumpla a cabalidad el Plan de Desarrollo de la Red del Anexo A del presente Contrato de Concesión.*
- 11.3. *El Plan de Desarrollo de la Red consta de las siguientes tres (3) fases en las cuales se especifican las condiciones mínimas de cobertura y calidad de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones Móviles, que deberá implementar la concesionaria en el plazo máximo de cinco (5) años:*
 - 11.3.1. *Fase 1: contempla el desarrollo inicial de la Red de Telecomunicaciones Móviles y el inicio de la prestación de los servicios. El plazo máximo para la conclusión de la Fase 1 es de (1) año contado a partir de la fecha de inicio de la Concesión.*
 - 11.3.2. *Fase 2: contempla la expansión de la Red Pública de Telecomunicaciones Móviles y por lo tanto, la continuidad y expansión de la prestación de los servicios. El plazo máximo para la conclusión de la Fase 2 es de tres (3) años contados a partir de la Fecha de Inicio de la Concesión.*

1815-SUTEL-SCS-2019

- 11.3.3. *Fase 3: contempla el cumplimiento total del Plan de Desarrollo de la Red. El plazo máximo para la conclusión de la Fase 3 es de cinco (5) años contados a partir de la fecha de inicio de la Concesión.*
- 11.3.4. *La Concesionaria, una vez completada cada una de las Fases, deberá notificar a la SUTEL, quién contará con un plazo máximo de tres (3) meses (por Fase) prorrogables por una única vez en un plazo máximo de 1 mes adicional, para efectuar las pruebas de aceptación y emitir la resolución correspondiente. En caso de darse el vencimiento del plazo de cada una de las Fases y no contarse con la notificación por parte del Concesionario, la SUTEL de oficio podrá realizar las pruebas que considere necesarias.*
- 11.3.5. *Las pruebas de aceptación por parte de la SUTEL no suspenden la posibilidad de inicio de las fases siguientes.*
- 11.4. *Los plazos indicados en el Plan de Desarrollo de la Red para el cumplimiento de cada una de las Fases no estarán sujetos a prórroga, salvo que la Concesionaria demuestre que su incumplimiento se debe a una causa justificada.*
- 11.5. *Toda solicitud de prórroga deberá ser presentada antes del cumplimiento de las dos terceras partes del plazo otorgado para la consecución de cada fase, debiendo contener la prueba de la causa que justifique su imposibilidad. La solicitud de prórroga debe presentarse ante el Poder Ejecutivo, quien dentro de los cinco (5) días naturales siguientes, solicitará criterio técnico a la SUTEL, la cual dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de criterio técnico, revisará la solicitud y notificará al Poder Ejecutivo su recomendación técnica.*
- 11.6. *Si el Poder Ejecutivo acepta la solicitud de prórroga, le otorgará al solicitante una prórroga de hasta noventa (90) días naturales, contados a partir del vencimiento de la fecha establecida en el Plan de Desarrollo de la Red para el cumplimiento de la fase respectiva.*
- 11.7. *En ningún caso el plazo de la Fase 1 (inicio del servicio) del Plan de Desarrollo de la Red indicado en el Anexo A del Contrato, incluyendo la prórroga que se le conceda, podrá ser superior a los dos (2) años.*
- 11.8. *Las obligaciones de cobertura del Plan de Desarrollo de la Red indicado en el Anexo A del Contrato, son de acatamiento obligatorio para la Concesionaria y en ningún caso podrán ser consideradas como obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad y por lo tanto no les resultan aplicables las disposiciones establecidos en el Capítulo I del Título II de la LGT, denominado "Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad de las Telecomunicaciones".*
5. Que según lo anterior, en los contratos de concesión se estableció la obligación de realizar todas las actividades necesarias para la planificación, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento de la Red Pública de Telecomunicaciones Móviles para prestar Servicios de Telecomunicaciones Móviles. Adicionalmente, se estableció que el Plan de Desarrollo de la Red constaba de un total de 3 fases en las que se especificarían las condiciones de calidad y cobertura que debían ser implementadas en un plazo máximo de 5 años.
6. Que el Poder Ejecutivo mediante los Acuerdos Ejecutivos N° TEL-061-2012-MINAET y N° TEL-062-2012-MINAET, ambos del 19 de julio del 2012, otorgó a los concesionarios una prórroga para efectos del plazo de cumplimiento de la Fase I del Plan de Desarrollo de Red en los siguientes términos:
- (...)
- a. *La prórroga para el cumplimiento de la Fase I del Roll Out Plan fue otorgada por el plazo de un año y por una única vez.*
- b. *La prórroga inició su conteo sesenta días naturales posteriores a la notificación de la Secretaría Técnica Nacional (SETENA) de la resolución de la Sala Constitucional en la que rechaza la acción de inconstitucionalidad N° 11-013300-007-CO.*
- (...)"

1815-SUTEL-SCS-2019

7. Que mediante oficio DM-02-2013 del 7 de enero del 2013 y en el artículo 3 de los Acuerdos Ejecutivos N° 120-2013-TEL-MICITT y N° 121-2013-TEL-MICITT ambos de fecha del 9 de diciembre del 2013, se solicitó al Consejo de la SUTEL:

“(...) se sirva valorar las implicaciones técnicas y emitir el respectivo criterio técnico con base las obligaciones asignadas a dicho órgano técnico, según el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, así como en las disposiciones establecidas en los Contratos N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011, a efectos de realizar una posible ampliación de los Contratos mencionados, suscritos entre los operadores y el Poder Ejecutivo, que permita, en condiciones y plazos objetivos, un efectivo y real cumplimiento de las obligaciones derivadas de dichos contratos.

(...) se sirvan emitir la respectiva recomendación técnica, para la posible modificación de las cláusulas 11.3 a 11.7 de los contratos de concesión con los operadores, relativas a los plazos y las prórrogas de las tres fases del Plan de Desarrollo de la Red (Roll Out Plan) para que así el Poder Ejecutivo pueda valorar su modificación y ampliación.”

“ARTÍCULO 3.- Instruir a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que en el plazo de 5 meses y 2 semanas, presente su informe y recomiende y proponga al Poder Ejecutivo, una solución integral de la situación expuesta con el desarrollo de la red, tomando en cuenta el desarrollo y las soluciones alternativas que haya realizado la empresa hasta ahora y que incluya, al menos, lo siguiente:

- i) La revisión y valoración de los plazos establecidos en el contrato de concesión, para el desarrollo de la red, así como la procedencia o no de la modificación contractual, caso para lo cual deberá proponer los nuevos plazos.*
- ii) La revisión y valoración de los parámetros de calidad y los mecanismos de medición, así como de sus protocolos de evaluación, contenidos en el contrato. Sobre estos puntos además, la procedencia o no de la modificación contractual, caso para lo cual deberá proponer las modificaciones pertinentes.*

Para lo anterior, es necesario que SUTEL, considere al menos, lo siguiente:

- i) El análisis de la información aportada a esa Superintendencia por los operadores concesionarios.*
 - ii) Al menos, una muestra de municipalidad que incluya distritos de las 3 fases previstas en el Roll Out Plan, en la que se determine el estatus de la reglamentación en cada municipalidad, así como posibles asimetrías en los requisitos reglamentados.*
 - iii) La valoración de la situación presentada con los permisos de viabilidad ambiental ante SETENA.*
- (...)”*

8. Que mediante acuerdo número 005-003-2014 del 21 de enero del 2014, el Consejo de la SUTEL solicitó lo siguiente:

“Instruir a las Direcciones Generales para que den prioridad al tema de la actualización de reglamentos internos y presenten al Consejo en un plazo de 15 días, un plan de trabajo y cronograma específico de la forma en que estarán llevando a cabo dicha actualización, el cual contemple, entre otros aspectos, la valoración de los elementos que se requieran tales como contrataciones externas, disponibilidad de recursos internos, dedicación de personal en tiempo adicional y requerimientos presupuestarios.”

9. Que mediante oficio número 0847-SUTEL-DGC-2014 del 11 de febrero del 2014, la Dirección General de Calidad presentó ante el Consejo de la SUTEL el plan de trabajo para la actualización del Reglamento de prestación y calidad de servicios.

10. Que mediante acuerdo número 017-017-2014 del 20 de marzo del 2014, el Consejo de la SUTEL indicó lo siguiente:

“Dar por recibido el oficio 0847-SUTEL-DGC-2014, de fecha 11 de febrero del 2014, por medio del cual la Dirección General de Calidad hace del conocimiento del Consejo el plan de trabajo para la actualización del Reglamento de prestación y calidad de servicios.”

1815-SUTEL-SCS-2019

11. Que, en cumplimiento de lo solicitado por el Poder Ejecutivo, la SUTEL emitió la recomendación técnica mediante acuerdo número 001-020-2014 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, correspondiente a la resolución N° RCS-058-2014 del 28 de marzo de 2014:

“(…)

1. *Acoger en su totalidad del informe N° 1543-SUTEL-DGC-2013 presentado por la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia denominado “ATENCIÓN INTEGRAL AL OFICIO DM-02-2013, PARA LA POSIBLE MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS N° C-001-2011-MINAET Y N° C-002-2011-MINAET DE LAS EMPRESAS CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A. Y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.” el cual analiza las limitaciones actuales para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones por parte de las empresas Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y Claro CR Telecomunicaciones, S.A. y aprobar su remisión al Poder Ejecutivo para la atención de las disposiciones contenidas en el artículo 3 de los Acuerdos Ejecutivos N° 120-2013-TEL-MICITT y N° 121-2013-TEL-MICITT, ambos del 9 de diciembre de 2013*
2. *Recomendar al Poder Ejecutivo, que debido a las limitaciones y obstáculos que han enfrentado los operadores Claro y Telefónica para el desarrollo de sus redes de telecomunicaciones, tanto a nivel Municipal como respecto a la interacción con otras entidades del Estado, se debe valorar la modificación de los contratos N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, en los términos indicados en los Anexos A y B del informe N° 1543-SUTEL-DGC-2013.*
3. *Recomendar al Poder Ejecutivo con base en lo indicado en el numeral anterior, valorar el ajuste del Plan de Desarrollo de Red (PDR) y su metodología de evaluación, a través de una modificación al Contrato de Concesión, de conformidad con lo desarrollado en el informe N° 1543-SUTEL-DGC-2013.*
4. *Someter a valoración del Poder Ejecutivo la propuesta de modificación de la capa de cobertura para evaluar el PDR ajustado para ambos operadores Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y Claro CR Telecomunicaciones, S.A., así como la metodología para la evaluación del PDR en una única fase a ser recibida en la fecha prevista para el cumplimiento de la fase 2, lo anterior en sustitución de la evaluación establecida en el contrato de concesión del año 2011.*
5. *Manifiestar al Poder Ejecutivo que es criterio de esta Superintendencia que los ajustes propuestos al PDR de ninguna forma se constituyen en eximentes del cumplimiento de la regulación de calidad, protección a los derechos de los usuarios y demás aplicables, en todas las zonas donde ambos operadores brinden sus servicios (según sus sitios WEB y lo reportado a la SUTEL). Por lo anterior, los operadores deben someterse a la fiscalización de la calidad del servicio por parte de la SUTEL.*
6. *Indicar al Poder Ejecutivo que es criterio de esta Superintendencia que los ajustes propuestos al PDR de ninguna manera restringen el crecimiento normal de la cobertura de las redes de los operadores debido a las exigencias de un mercado en competencia.*
7. *Manifiestar al Poder Ejecutivo y al MICITT en su papel de Ente Rector de las telecomunicaciones, que la SUTEL está en la mejor disposición de apoyarles en el proceso para promover el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones con el fin de garantizar el cumplimiento de lo indicado por la Sala Constitucional, así como la Procuraduría General de la República, respecto a que las potestades de las municipalidades y demás entidades del estado deben sujetarse a las políticas estatales y de ninguna manera pueden constituirse en un obstáculo para el desarrollo de las telecomunicaciones y el derecho de los habitantes de acceso a los servicios de telecomunicaciones como una actividad declarada de interés público.*
8. *Remitir al Poder Ejecutivo el expediente administrativo.*
9. *En el caso de los 27 cantones y distritos para los cuales se recomienda su exclusión para efectos de la evaluación y cumplimiento del Plan de Desarrollo de la Red en los términos de la propuesta que se remite para efectos de la modificación al contrato de concesión, se somete a valoración del Poder Ejecutivo mantener la obligación de los concesionarios de desarrollar su red móvil en estos cantones y distritos, mediante el establecimiento de una condición suspensiva para efectos de su cumplimiento relacionada con el cese de las dificultades presentadas y conocidas en el informe 1543-SUTEL-DGC-2013, relacionadas con la obtención de permisos para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones.*

1815-SUTEL-SCS-2019

12. Que a través del acuerdo número 022-027-2014 del Consejo de la SUTEL, se aprobó la resolución N° RCS-084-2014 del 07 de mayo de 2014, la cual fue revocada mediante acuerdo número 027-031-2014, correspondiente a la resolución N° RCS-127-2014 de 04 de junio de 2014, por medio de la cual el Consejo de la SUTEL modificó la resolución N° RCS-058-2014 como se detalla a continuación:

- “1. Dar por recibido y acoger informe N° 3237-SUTEL-DGC-2014, referente a la propuesta de reclasificación de distritos del PDR actualizado.
2. Definir para efectos del Plan de Desarrollo de la Red modificado, la nueva propuesta de clasificación aplicable a los distritos del país incorporados en el PDR original con base en la siguiente clasificación...
Zonas donde se evaluará el despliegue del operador con un nivel mejor a -95dBm.
(...)
Zonas donde se evaluará el despliegue de cada operador con un nivel mejor a -75dBm.
(...)
Zonas que mantienen los requerimientos contractuales del PDR 2011.
(...)
3. Dejar sin efecto lo establecido en cuanto al Plan de Desarrollo de Red en la resolución RCS-084-2014 aprobada en la sesión ordinaria N° 027-2014...
4. Mantener todos los demás extremos de la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-058-2014 adoptada por este Consejo según Acuerdo 001-020-2014 de la sesión 020-2014 del 28 de marzo del 2014...

13. Que con base en lo recomendado por la SUTEL al Poder Ejecutivo mediante resoluciones N° RCS-058-2014 y N° RCS-127-2014, el Viceministerio de Telecomunicaciones emitió el informe técnico N° MICITT-GAER-INF-064-2014 de 15 de julio de 2014 de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones, donde se analizó y, al no encontrarse razones de orden público o interés nacional que sustentaran apartarse de dicha recomendación, recomendó al Poder Ejecutivo aprobar el criterio de esa Superintendencia en cuanto a la modificación de las obligaciones de despliegue de red para ambos operadores móviles, como se cita a continuación:

“DÉCIMO NOVENO: Que en fecha 15 de julio de 2014, mediante memorando N° MICITT-GAER-MEMO-082-2014, la Gerencia de Administración del Espectro Radioeléctrico remitió a la Gerencia de Normas y Procedimientos, el informe técnico N° MICITT-GAER-INF-064-2014, denominado: Adendum al informe técnico N° MICITT-DER-INF-002-2014” el cual analiza el dictamen N° 2714-SUTEL-1)GC-2014 aprobado mediante la resolución N° RCS -084-2014 del Consejo de la SUTEL que expone en lo conducente lo siguiente:

“(...) De acuerdo con el análisis realizado en el presente informe técnico por esta Dirección, en vista de las condiciones existentes en el mercado de telecomunicaciones en nuestro país, y considerando el contenido técnico de la Resolución emitida por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones N° RCS -058-2014, esta Dirección considera indispensable la modificación de las condiciones técnicas de los contratos de concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, correspondientes a las empresas Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y Claro CR Telecomunicaciones, S.A., respectivamente, quienes resultaron adjudicatarios de los bloques 3 y 4 de la licitación pública N° 2010-LI-000001-SUTEL. Las condiciones técnicas que se especifican en los contratos de concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, y que a criterio de esta Dirección deben modificarse según lo analizado en el presente informe técnico, se ubican en las cláusulas 11 y 40, así como en el Anexo A de esos contratos, donde se detalla el Plan de Desarrollo de la Red de los Concesionarios. (Folios 3937 a 4007 del expediente administrativo GCP-047-2012)”

14. Que mediante oficio número D-VT-104-MICITT-2014 de 3 de noviembre de 2014, el Viceministerio de Telecomunicaciones remitió al Poder Ejecutivo formal propuesta del Acuerdo Ejecutivo con la “Modificación del plazo para el cumplimiento del Roll Out Plan, contemplado en el Anexo A del modelo de Contrato suscrito por el Poder Ejecutivo y la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S.A. en el marco

1815-SUTEL-SCS-2019

de la Concesión para el Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles”.

15. Que mediante oficio número D-VT-105-MICITT-2014 de 3 de noviembre de 2014, el Viceministerio de Telecomunicaciones remitió al Poder Ejecutivo formal propuesta del Acuerdo Ejecutivo con la *“Modificación del plazo para el cumplimiento del Roll Out Plan, contemplado en el Anexo A del modelo de Contrato suscrito por el Poder Ejecutivo y la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A. en el marco de la Concesión para el Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles”.*
16. Que mediante oficio número 8655-SUTEL-DGC-2014 del 5 de diciembre del 2014, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL la propuesta de actualización del Reglamento de prestación y calidad de servicios, la cual incorpora los indicadores recomendados por la empresa Telecommunications Management Group Inc (TMG por sus siglas en inglés).
17. Que mediante acuerdo número 020-076-2014 del 10 de diciembre de 2014, el Consejo de la SUTEL dispuso lo siguiente:

“Dar por recibido el oficio N° 8655-SUTEL-DGC-2014 del 5 de diciembre del 2014, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo la propuesta de actualización del Reglamento de prestación y calidad de servicios.”
18. Que el Acuerdo Ejecutivo N°052-2015-TEL-MICITT, con fecha 15 de abril del 2015, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°78 del 23 de abril de 2015, dispuso modificar el contrato de concesión N° C-001-2011-MINAET, denominado *“Contrato de Concesión para el Uso y Explotación de Espectro Radioeléctrico para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles”* en el cual se aprobaron las modificaciones propuestas.
19. Que el Acuerdo Ejecutivo N°053-2015-TEL-MICITT, con fecha 15 de abril del 2015, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°78 del 23 de abril de 2015, dispuso modificar el contrato de concesión N° C-002-2011-MINAET, denominado *“Contrato de Concesión para el Uso y Explotación de Espectro Radioeléctrico para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles”* en el cual se aprobaron las modificaciones propuestas.
20. Que mediante Adenda N° 1 a los contratos de concesión, denominados *“Contrato de Concesión para el Uso y Explotación de Espectro Radioeléctrico para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles”*, suscritos en fecha 15 de abril del 2015, se modificaron los términos contractuales, de la siguiente forma:

“(…)

- i. Modificar las Cláusulas 11.3 y 40.1.3; y el Anexo A del Contrato, denominado Plan de Desarrollo de la Red (Roll Out Plan);*
- ii. Derogar las cláusulas 11.4 a 11.7 y dimensionar la cláusula 40.5 del Cartel de la Licitación Pública N° 2010LI-000001-SUTEL”.*

21. Que los Acuerdos Ejecutivos N° 052-2015-TEL-MICITT y N° 053-2015-TEL-MICITT, ambos del 15 de abril del 2015, establecen en el Anexo A Plan de Desarrollo de la Red (PDR), el área de cobertura, los criterios de aceptación, metodología y procedimiento de evaluación y operación de la Red.
22. Que mediante oficio número 3192-SUTEL-DGC-2015 del 8 de mayo del 2015, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL la propuesta de actualización del Reglamento de prestación y calidad de servicios.

1815-SUTEL-SCS-2019

23. Que mediante acuerdo número 016-024-2015 del 13 de mayo del 2015, el Consejo de la SUTEL determinó lo siguiente:

- “1. Dar por recibido el oficio 3192-SUTEL-DGC-2015, del 08 de mayo del 2015, por medio del cual la Dirección General de Calidad presente al Consejo la propuesta de actualización del “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
2. Aprobar el proyecto de actualización del “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”, presentada por la Dirección General de Calidad.
3. Solicitar a la Dirección General de Calidad que en complemento a las reuniones con las cámaras que agrupan a las empresas interesadas, sostenidas al inicio del proceso de desarrollo del Reglamento, realice una segunda ronda de estas reuniones para compartir la redacción propuesta de los temas que fueron considerados como críticos durante el diagnóstico inicial.”

24. Que mediante oficio número 08108 (DCA-1317) del 10 de junio del 2015, la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la República otorgó refrendo a la Adenda N° 1 incluida en los contratos de concesión, realizando las siguientes observaciones:

(...)

Así, para este órgano contralor es de interés recalcar que no se vislumbran variaciones sustantivas de la estrategia de solución integral presentada en esta oportunidad, con aquellas acciones llevadas a cabo desde el año 2011 en que se creó la Comisión de Coordinación para la Instalación o Ampliación de la Infraestructura de Telecomunicaciones, por lo que es necesario que ese Ministerio articule puntos de control durante la implementación de la estrategia planteada, que permitan valorar en forma oportuna, si las medidas adoptadas están siendo efectivas, o bien si se requiere establecer otras acciones, por ejemplo en sede judicial.

De manera tal que esta Contraloría General estima relevante recordar a ese Ministerio que más allá de la necesaria coordinación con otras entidades y de la asesoría que pueda recibir por parte de otros actores, reside exclusivamente en su ámbito de responsabilidad, el lograr el objetivo último perseguido, ya sea por la vía de la implementación de los ejes normativo, de formación y de gobernabilidad propuestos, o bien, mediante la interposición de las acciones judiciales y/o legales necesarias.

Así, se insta a ese Ministerio, a definir plazos para valorar los resultados de las medidas y decisiones tomadas, de forma que puede generar una evaluación oportuna de los resultados de las estrategias implementadas y analizar si las acciones adoptadas han o no rendido los frutos esperados; a efectos de que en caso de que resulte necesario se adopten las medidas alternativas o de "último recurso" como dispone el propio Ministerio en su Informe. Esta definición, resulta en criterio de este órgano contralor altamente sensible, para evitar que en un futuro se repita la situación que generó la presencia de los mencionados obstáculos irreversibles que culminaron con la adopción de la adenda cuyo refrendo actualmente se analiza.

(...)

En lo que respecta a las eventuales causas no imputables a los concesionarios, que se llegarán a alegar como causal de imposibilidad de cumplimiento con sus obligaciones establecidas en los contratos así como las presentes modificaciones a los mismos, deberá ejercer el MICITT sus competencias en el tema, para que de forma efectiva y debidamente documentada se registren fehacientemente cada una de estas situaciones.

Lo anterior en el sentido de que cuenta la Administración con una adecuada trazabilidad de las situaciones que eventualmente podrían llegar a constituirse en causas no imputables al concesionario y por lo tanto eximentes de la responsabilidad de estos para cumplir con las obligaciones establecidas a nivel contractual.

Para lograr este cometido deberá establecer el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones las correspondientes instancias mediante las cuales se le darán seguimiento a las situaciones que puedan llegarse a presentar, además de crear para cada una de ellas una documentación de respaldo, en la cual

1815-SUTEL-SCS-2019

consten no solamente las circunstancias que llevan a la existencia de la eximente, sino también cada una de las actuaciones administrativas realizadas tendientes a superar la situación que la origina.

(...)

1. *Se entiende que ese Ministerio, bajo su exclusiva responsabilidad, garantiza que las modificaciones introducidas mediante la respectiva no desmejoran desde ningún punto de vista el objeto contractual originalmente concebido, por lo que los nuevos parámetros técnicos de aceptación de la red no implicarán perjuicio alguno al interés público, siendo que antes bien, permitirán de igual forma cumplir con las metas de cobertura inicialmente establecidas, respetar los derechos de los usuarios y los principios rectores en materia de telecomunicaciones, asegurar la prestación eficiente y de calidad de los servicios de telecomunicaciones móviles, en beneficio de la población en general, independientemente de su situación geográfica.*
2. *Definir plazos para valorar los resultados de las medidas decisiones tomadas en aras de lograr la referida "Solución Integral", de forma que puede generar una evaluación oportuna de los resultados de las estrategias implementadas y analizar si las acciones adoptadas han o no rendido los frutos esperados; a efectos de que en caso de que resulte necesario se adopten las medidas alternativas o de "último recurso" como dispone el propio Ministerio en su Informe. Adicionalmente, en aras de generar la trazabilidad necesaria para el ejercicio de nuestra fiscalización posterior, así como de documentar lo pertinente para el seguimiento de las estrategias y acciones que se defina; es indispensable que el Ministerio levante los respectivos expedientes administrativos de seguimiento. De igual forma, resulta no menos importante que se fije instancias de seguimiento y los responsables; considerando en primer término que es el Ministro quién debe girar las órdenes respectivas para atender estas observaciones.*

En cuanto a temas de plazos, en lo que respecta a la posibilidad del cambio de zonas, deberá la Administración concedente, en el plazo estipulado en el Anexo A Plan de Desarrollo de la Red (PDR), de 6 meses antes de la fecha establecida para la evaluación y aceptación de la red, contar con el debido procedimiento para activar dicha posibilidad contractual, en caso de que sea necesaria, dicho procedimiento deberá ser puesto en conocimiento de los concesionarios antes del plazo indicado.

Adicionalmente, el MICITT ejercerá sus competencias de manera tal que se establezca un procedimiento de recepción de la red, para aquellos casos del remanente de zonas con las cuales se completa la cobertura total establecida en el contrato original, que los concesionarios cumplan sus obligaciones de forma anticipada al plazo máximo de 5 años con que cuentan para cumplir en cuanto a este tema. De forma que si llegara a operar un cumplimiento por parte del concesionario antes del plazo máximo, se encuentre definido de forma clara cuál será el mecanismo para recibir dicha red.

3. *De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública, queda bajo la exclusiva responsabilidad de esa entidad la razonabilidad de del monto de la contratación. De igual forma resulta de aplicación lo indicado en el citado artículo cuando dispone: "Corresponde a la Administración y al contratista garantizar, según sea el caso, el cumplimiento de los permisos, licencias, estudios y en general cualesquiera otros requisitos previstos en el ordenamiento jurídico para la ejecución del objeto contractual, sin que tales aspectos sean verificados durante el trámite de refrendo. Por lo tanto, el otorgamiento del refrendo sin que la Contraloría General de la República incluya condicionamientos o recordatorios relativos al tipo de requisitos de ejecución antes señalados, en modo alguno exime a las partes de su cumplimiento."*
4. *Será responsabilidad de la Administración verificar que las garantías de cumplimiento se mantengan vigentes por todo el plazo y por el monto dispuesto en el cartel, conforme con el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA).*
5. *Es deber de la Administración Licitante verificar además, durante la fase de ejecución, que la empresa adjudicataria, se encuentre al día en la cancelación de las contribuciones sociales derivadas del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense del Seguro Social, de forma tal que previo a cualquier pago, deberá corroborarse dicha situación.*
6. *De igual forma se deja bajo responsabilidad de la Administración la verificación del cumplimiento de las obligaciones previstas por el artículo 22 de la Ley No. 5662, en cuanto encontrarse al día con el pago de lo correspondiente al FODESAF.*

1815-SUTEL-SCS-2019

7. *Será responsabilidad exclusiva de la Administración, verificar y fiscalizar que el contratista cumpla con los plazos establecidos en el contrato.”
(...)” (Destacado intencional).*
25. Que mediante oficio N°MICITT-OF-DVMT-205-2015, con fecha 16 de junio del 2015, se le informó a la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A. la fecha de vencimiento para la aceptación (12 de junio de 2016) del Plan de Desarrollo de Red con fundamento en lo dispuesto en el Adenda N° 1 al Contrato de Concesión.
26. Que mediante oficio N°MICITT-OF-DVMT-206-2015, con fecha 16 de junio del 2015, se le informó a la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. la fecha de vencimiento para la aceptación (12 de junio de 2016) del Plan de Desarrollo de Red con fundamento en lo dispuesto en el Adenda N° 1 al Contrato de Concesión.
27. Que la cláusula 11.3 de los contratos de concesión modificada en la adenda N° 1 del contrato, estableció lo siguiente:
- “11. Plan de Desarrollo de la Red (ROLL-OUT PLAN)*
- 11.1 A partir de la fecha de inicio de la Concesión, la Concesionaria deberá iniciar la implementación del Plan de Desarrollo de la Red indicado en el Anexo A del Contrato.*
- 11.2. La concesionaria se encuentra obligada a realizar todas las actividades necesarias para la planificación, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento de la Red Pública de Telecomunicaciones Móviles, de forma tal que se cumpla a cabalidad el Plan de Desarrollo de la Red del Anexo A del presente Contrato.*
- 11.3. El Plan de Desarrollo de la Red consta de una Fase en la cual se especifican las condiciones de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles y los parámetros técnicos para la aceptación de la red que deberá implementar el Concesionario. El plazo máximo para la conclusión de dicha Fase es un (1) año a partir de la notificación del refrendo del Addendum N° 1 del Contrato. La Concesionaria, una vez completada la Fase mencionada deberá notificar a la SUTEL, quien contará con un plazo máximo de ocho (8) meses prorrogables por una única vez en el plazo máximo de un (1) mes adicional, para efectuar las pruebas de aceptación y emitir la resolución correspondiente. En caso de darse el vencimiento del plazo de la Fase y no contarse con la notificación por parte del Concesionario, la SUTEL de oficio podrá realizar las pruebas que considere necesarias. (...)*
- 11.8. Las obligaciones de cobertura del Plan de Desarrollo de la Red indicado en el Anexo A del Contrato, son de acatamiento obligatorio para la Concesionaria y en ningún caso podrán ser consideradas como obligaciones de acceso universal, servicios universal y solidaridad, y por lo tanto no les resultan aplicables las disposiciones establecidas en el Capítulo I del Título II de la LGT, denominado “Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad de las Telecomunicaciones”*
28. Que mediante acuerdo número 016-037-2016 del 6 de junio del 2016, el Consejo de la SUTEL emitió el “Procedimiento de Reclasificación de Zona 3 a Zona 2 o Zona 1 de Distritos del Plan de Desarrollo de Red”.
29. Que mediante oficio número 04210-SUTEL-SCS-2016, de fecha 9 de junio del año 2016, el Consejo de la SUTEL, le notificó a la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A., el inicio de las mediciones para verificar el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red a partir del día 13 de junio del año 2016.
30. Que mediante oficio número 04211-SUTEL-SCS-2016, de fecha 9 de junio del año 2016, el Consejo de la SUTEL, le notificó a la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A., el inicio de las mediciones para verificar el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red a partir del día 13 de junio del año 2016.

1815-SUTEL-SCS-2019

31. Que mediante la resolución N° 017-R-TEL-2016-MICITT (con número de ingreso de la SUTEL NI-08718-2016), notificada a la SUTEL el día 16 de agosto del 2016, el Poder Ejecutivo aprobó y avaló el "Procedimiento *Para la Recalificación de Distritos Zona 3 a Zona 2 o Zona 1 del Plan de Desarrollo de la Red*".
32. Que en fecha 20 de setiembre de 2016, se llevó a cabo la audiencia pública referente a la propuesta de Reglamento de prestación y calidad de servicios, tramitada en el expediente SUTEL GCO-REG-01209-2016.
33. Que mediante oficio número 7685-SUTEL-DGC-2016 del 21 de octubre de 2016 la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la SUTEL, la propuesta de respuesta a las observaciones y coadyuvancias recibidas de la audiencia pública sobre la propuesta de Reglamento de prestación y calidad de servicios.
34. Que mediante acuerdo número 023-062-2016 del 26 de octubre de 2016, el Consejo de la SUTEL acordó lo siguiente:
 - “1. *Dar por recibido el oficio 07865-SUTEL-DGC-2016, del 21 de octubre del 2016, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe de respuestas a las observaciones y coadyuvancias recibidas en audiencia pública sobre la propuesta de Reglamento de prestación y calidad de servicios.*
 2. *Aprobar el informe de respuestas a las observaciones y coadyuvancias recibidas en audiencia pública sobre la propuesta de Reglamento de prestación y calidad de servicios presentado por la Dirección General de Calidad y remitirlo a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para su conocimiento y aprobación.*”
35. Que mediante acuerdo número 031-010-2017 con fecha 9 de febrero del 2017, el Consejo de la SUTEL informó al Poder Ejecutivo que aplicaría el mes adicional de prórroga establecido en la cláusula 11.3 de la adenda a los contratos de concesión, con la finalidad de proceder con la elaboración de la resolución correspondiente a la evaluación del cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red y su respectiva recomendación al Poder Ejecutivo sobre este proceso.
36. Que mediante oficio con número de ingreso de la SUTEL NI-1960-2017, con fecha 16 de febrero del 2017, la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A., remitió sus resultados de mediciones para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de cobertura en distritos respecto del Plan de Desarrollo de Red, con la finalidad de éstas fueran analizadas por SUTEL de previo a la emisión de la resolución de cumplimiento de las obligaciones contractuales para la Fase de Aceptación.
37. Que mediante oficio N° GJ-SPR-020-2017 (con número de ingreso de la SUTEL NI-02019-2017), con fecha 17 de febrero del 2017, la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A., remitió sus resultados de mediciones para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de cobertura en distritos respecto del Plan de Desarrollo de Red, con la finalidad de éstas fueran analizadas por SUTEL de previo a la emisión de la resolución de evaluación de cumplimiento de las obligaciones contractuales para la Fase de Aceptación 2.38.
38. Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios, fue publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta. Este nuevo Reglamento define la calidad del servicio a partir de *“la norma E.800 del Sector de Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), y la recomendación G.1010 de la UIT-T”*, como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario y reconoce la importancia de las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, así como del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI), en el establecimiento y normalización de las condiciones de

1815-SUTEL-SCS-2019

calidad de servicio. Adicionalmente, el nuevo Reglamento contempla en la definición de sus indicadores, la evolución tecnológica y la realidad actual de la industria, con un enfoque en la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario final Reglamento incluyó un transitorio que se transcribe a continuación:

“Disposición transitoria única. Definición de umbrales y metodologías de medición.

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

Lo anterior, para derogar el Reglamento de prestación y calidad de los servicios publicado en La Gaceta N° 82 del miércoles 29 de abril del 2009.

39. Que mediante oficio número 02161-SUTEL-DGC-2017 del 10 de marzo del 2017, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la SUTEL la solicitud de la suspensión del plazo de ejecución de los numerales 11.3 de los contratos de concesión, en el cual se detalló que la Dirección General de Calidad había aplicado lo dispuesto en el apartado 4, Anexo A, Plan de Desarrollo de Red, denominado *“Metodología de evaluación para aceptación del PDR”*. Para dicha evaluación se efectuaron pruebas a nivel nacional, en un total que abarcaron 23 539 kilómetros de poblados y 10 567 kilómetros de rutas a nivel nacional, así como un total de 8 535 649 muestras de medición. De este oficio conviene extraer:

“En atención a lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones fue diligente en el cumplimiento de su obligación de evaluar la aceptación del Plan de Desarrollo de Red dando inicio a las mediciones el día 13 de junio del año 2016 y concluyéndolas el día 22 de diciembre del mismo año. Adicionalmente, en atención al plazo otorgado en la cláusula 11.3, esta Superintendencia cuenta a la fecha con la totalidad de datos procesados y la estimación de los porcentajes de cumplimiento de cada parámetro para los 453 distritos objeto de análisis; todo lo cual permite concluir que la SUTEL ha cumplido con lo dispuesto en el Addendum.”

40. Que mediante acuerdo número 003-021-2017 del 10 de marzo del 2017, el Consejo de la SUTEL aprobó el oficio número 02161-SUTEL-DGC-2017, indicando lo siguiente:

“PRIMERO: Dar por recibido y aprobar el informe 2161-SUTEL-DGC-2017 del 10 de marzo del 2017, por cuyo medio la Dirección General de Calidad, somete a valoración por parte del Consejo del SUTEL de una suspensión al plazo de ejecución de los numerales 11.3 de los contratos de concesión, suscritos con las empresas Telefónica de Costa Rica S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A.

SEGUNDO: Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones valorar al amparo del artículo 207 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa de una suspensión al plazo contemplado en la cláusula 11.3 de los contratos de concesión relativo al cumplimiento de la Fase de Aceptación del Plan de Desarrollo de Red y la respectiva resolución, por un periodo de 14.5 meses.”

La citada suspensión al plazo contemplado en la cláusula 11.3 de los contratos de concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2001-MINAET, se realizó en atención a lo dispuesto en el artículo 207 del Reglamento a la Ley General de Contratación Administrativa.

41. Que la SUTEL mediante acuerdo número 024-043-2017, realizó la audiencia pública de la propuesta de definición umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios el 24 de mayo de 2017, tramitada en el expediente SUTEL GCO-NRE-01209-2016. Lo anterior de conformidad con el artículo 8 y el transitorio incluido en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios. Por medio del documento sometido a audiencia pública se pretendía fijar los umbrales de calidad para los siguientes indicadores:

1815-SUTEL-SCS-2019

- “1. Tiempo de entrega del servicio (IC-1)
2. Tiempo de reparación de fallas (IC-2)
3. Emisión de la factura del servicio (IC-3)
4. Reclamaciones por el contenido de la facturación (IC-4)
5. Reclamaciones sobre saldos de cuentas prepago (IC-5)
6. Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)
7. Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)
8. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)
9. Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)
10. Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)
11. Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)
12. Retardo de voz (IV-12)
13. Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)
14. Área de cobertura del servicio móvil (IM-14)
15. Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15)
16. Retardo local (ID-16)
17. Retardo internacional (ID-17)
18. Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad provisionada (ID-18)”

42. Que mediante la resolución N°025-R-TEL-2017-MICITT (con número de ingreso de la SUTEL NI-05779-2017), notificada a la SUTEL el día 24 de mayo del 2017, el Poder Ejecutivo dio por conocido y verificado el criterio de la reclasificación emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante acuerdo número 003-028-2017 del 31 de marzo de 2017, como se muestra seguidamente:

“Este Ministerio en función de las competencias otorgadas por el artículo 3 de, la Ley N 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones y, con fundamento en lo dispuesto en el apartado 1.7 del “Procedimiento para la reclasificación de distritos de zona 3 a zona 2 o zona 1 del Plan de Desarrollo de la Red”, establecido en el oficio N° 02806-SUTEL-DGC-2017 de fecha 30 de marzo de 2017, de la Dirección General de Calidad y-comunicado a este Ministerio mediante Acuerdo N° 016-037-2016 de la sesión ordinaria celebrada fecha 06 de julio de 2016 y, la resolución N° 17-R-TEL-2016-MICITT; la verificación efectuada por parte del, Viceministerio de Telecomunicaciones, la cual consta en el informe integrado N° MICITT-DERRT-INF-004-2017 y N° MICITT-DCNT-INF-009-2017 de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones y la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones; en el oficio N° OF-DCNT-2017-068 de fecha 11 de mayo de 2017 de la Dirección de Concesiones y Normas de Telecomunicaciones, y el oficio D-VT-159-MICITT-2017 del 11 de mayo de 2017, del Viceministerio de Telecomunicaciones; DA POR CONOCIDO Y VERIFICADO EL CRITERIO DE RECLASIFICACIÓN EMITIDO POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, mediante Acuerdo No 003-028-2017, adoptado en la sesión extraordinaria N° 028-2017 de fecha 31 de marzo de 2017 y comunicado .a este Ministerio por la Secretaría del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante oficio N° 2916-SUTEL-SCS-2017 de fecha 03 de abril de 2017.”

43. Que mediante la resolución N° 024-R-TEL-2017-MICITT (con número de ingreso de la SUTEL NI-06459-2017), notificada a la SUTEL el día 29 de mayo del 2017, el Poder Ejecutivo acogió la solicitud de la SUTEL y concedió un plazo de hasta 14,5 meses para realizar las pruebas, formular, emitir y aprobar por parte del Consejo de la SUTEL la resolución estipulada en la cláusula 11.3 del Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, como se cita a continuación:

“1) ACOGER la solicitud efectuada por parte de la SUTEL mediante el oficio N° 2204-SUTEL-SCS, de fecha de trece de marzo de 2017, en el cual consta el Acuerdo de su Consejo N° 003-021-2017, adoptado en la sesión extraordinaria N° 021-2017, celebrada a las catorce horas y treinta minutos del 10 de marzo de 2017 y CONCEDER el plazo de hasta 14,5 meses, contado a partir de la notificación de la presente resolución, con el fin de realizar las pruebas, formular, emitir y aprobar por parte del Consejo de la SUTEL la resolución estipulada en la cláusula 11.3 del Addendum N° 1 a los Contratos de Concesión N° C-00 1-201 I-MINAET y N° C-002-201 1-MINAET.

1815-SUTEL-SCS-2019

2) Indicar a la Superintendencia de Telecomunicaciones, que deberá informar trimestralmente a la Administración Concedente por medio del Viceministerio de Telecomunicaciones, sobre el avance del proceso de verificación y evaluación del cumplimiento de las obligaciones del Plan de Despliegue de la Red de la Fase de Aceptación.”

44. Que mediante Resolución RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance N° 141 del Diario Oficial La Gaceta el 14 de junio de 2017, el Consejo de la SUTEL definió por unanimidad lo siguiente:

I. Dar por recibido y aprobar el oficio 4325-SUTEL-DGC-2017, del 26 de mayo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de resolución correspondiente a los umbrales aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios.

II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-152-2017
UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)”

45. Que mediante oficio 07067-SUTEL-DGC-2017 del 24 agosto del 2017, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL el seguimiento trimestral de avance de conformidad con la resolución N° 024-R-TEL-2017-MICITT. En el citado oficio se recomendó al Consejo de la SUTEL lo siguiente:

“1.1 Dar por recibido y aprobar el presente informe sobre “Seguimiento trimestral del avance de la verificación del Plan de Despliegue de Red de conformidad con la resolución N° 024-R-TEL-2017-MICITT”.

1.2 Remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el presente informe con el detalle del avance de la verificación del PDR.

1.3 Valorar solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones aclarar los indicadores y umbrales que resultan aplicables para evaluar la aceptación del PDR, tomando en consideración la publicación del nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios, que se encuentra próximo a entrar en vigencia, así como la resolución de umbrales aplicables a los nuevos indicadores RCS-152-2017.”

46. Que mediante acuerdo 027-062-2017 de la sesión 062-2017 del 30 de agosto del 2017, el Consejo de la SUTEL dio por recibido y aprobado el informe 07067-SUTEL-DGC-2017 por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el “*Seguimiento trimestral del avance de la verificación del Plan de Despliegue de Red de conformidad con la resolución N° 024-RTEL-2017-MICITT*”. Y remitió el citado informe al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

47. Que el 12 de octubre del 2017, se realizó una reunión entre funcionarios del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y de esta Superintendencia (*minuta N° MICITT-DVMT-MINT-26-2017*), en la cual se analizó el proceso de comparación y análisis de los datos obtenidos de las mediciones realizadas por SUTEL, de cara a estimar el cumplimiento del Plan De Desarrollo de red por parte de los operadores Telefónica de Costa Rica TC S.A. y Claro CR Telecomunicaciones, S.A., alcanzando el siguiente acuerdo:

“SUTEL elabora el documento explicativo de la metodología para interpretación de los datos.”

48. Que mediante oficio RI-0223-2017 del 24 de octubre del 2017 (NI-12037-2017), presentado ante la SUTEL el día 27 de octubre del 2017, la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. solicitó en relación con el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red incorporar criterios para el procesamiento de los datos, y valorar la aplicación del nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicio, así como los umbrales de cumplimiento de los indicadores establecidos para el citado Reglamento. Dicho documento fue atendido según minuta MIN-DGC-0006-2018 del 8 de marzo del 2018, según se detallará más adelante.

1815-SUTEL-SCS-2019

49. Que mediante acuerdo 008-005-2018, de la sesión 005-2018 del 24 de enero del 2018, el Consejo de la SUTEL acordó "(...) establecer un grupo de trabajo para elaborar la propuesta del informe final de la asesoría técnica de la Superintendencia de Telecomunicaciones al Poder Ejecutivo, dentro del proceso de recepción y aceptación de las obligaciones de los Contratos de Concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET, suscritos entre la Administración Concedente – Poder Ejecutivo – y las empresas por su orden Telefónica de Costa Rica TC S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A (...)"
50. Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 "Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios", publicada en el Alcance N° 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
51. Que en reunión realizada el 28 de febrero de 2018, entre personeros de la empresa Claro y funcionarios de la SUTEL, se presentó el documento con la descripción del "Proceso de comparación y análisis de los datos técnicos recopilados mediante drive test para la evaluación del PDR" según consta en la minuta MIN-DGC-00006-2018, a partir de la cual "...se consultó a los señores de Claro sobre el oficio RI-0223-2017 (NI-12037-2017) remitido el 24 de octubre del 2017, respecto de la necesidad de contar con una definición del proceso de comparación de datos. Al respecto manifestaron que, con esta sesión y el proceso de revisión de información, se dan por satisfechos, atendiendo de esta forma su requerimiento."
52. Que mediante oficios número 01697-SUTEL-DGM-2018 y 01698-SUTEL-DGM-2018 del 6 de marzo del 2018, el señor Manuel Emilio Ruiz realizó una solicitud de información a los operadores sobre las gestiones realizadas para la instalación de infraestructura en las diferentes municipalidades u otras instituciones públicas, así como copia de los procesos judiciales presentados.
53. Que en reunión realizada el 8 de marzo de 2018, entre personeros de la empresa Telefónica y funcionarios de la SUTEL, se presentó el documento con la descripción del "Proceso de comparación y análisis de los datos técnicos recopilados mediante drive test para la evaluación del PDR" según consta en la minuta MIN-DGC-00008-2018, en la cual se presentaron los detalles de dicho proceso.
54. Que mediante oficio número GJ-SPR018-2018 (NI-02516-2018) del día 09 de marzo del 2018, la empresa Claro remitió la respuesta a la solicitud de información realizada.
55. Que mediante oficio con NI-02980-2018 del día 16 de marzo del 2018, la empresa Telefónica remitió respuesta parcial a la solicitud de información realizada.
56. Que mediante acuerdo número 002-017-2018 de la sesión extraordinaria número 017-2018, celebrada el día 02 de abril del 2018, el Consejo de la SUTEL adoptó por unanimidad el siguiente acuerdo:
 1. Dar por recibo y aprobar el Informe de la Unidad Jurídica, presentado mediante oficio 02279-SUTEL-UJ-2018, de fecha 27 de marzo de 2018, titulado: "Atención del inciso 4) del Acuerdo 008-005-2018 de la Sesión Ordinaria 005-2018 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 24 de enero de 2018", en relación con la Licitación Pública 2010LI-000001-SUTEL, y Adenda N°1 y Anexo A "Plan de Desarrollo de Red" de los contratos N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET y aplicación del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente en el proceso de recepción de red.
 2. Comunicar dicho Informe para conocimiento y valoración del Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones y el Vice Ministerio de Telecomunicaciones, en su calidad de Administración Concedente, según la Licitación Pública 2010LI-000001-SUTEL y Adenda N°1 y anexo A "Plan de Desarrollo de Red" de los contratos N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET. (...)"
57. Que mediante oficio NI-03619-2018 del día 06 de abril del 2018, la empresa Telefónica remitió respuesta complementaria a la solicitud de información realizada mediante oficio número 01698-SUTEL-DGM-2018.

1815-SUTEL-SCS-2019

58. Que mediante correo electrónico con NI-03622-2018 del día 06 de abril del 2018, la empresa Claro remitió información complementaria a la solicitud de información realizada mediante oficio número 01697-SUTEL-DGM-2018.
59. Que el Viceministerio de Telecomunicaciones, mediante oficio MICITT-DVT-OF-253-2018 (NI-03638-2018) del 6 de abril del 2018, dio por recibido el criterio jurídico remitido mediante acuerdo 002-017-2018 del 2 de abril del 2018, en los siguientes términos:

“(...)

me permito dar por recibido dicho documento el cual será conocido por el fondo junto, con el informe relacionado con el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red de las Concesiones.

(...)”

60. Que, en fecha 16 de abril del 2018, el Grupo de Trabajo asignado para la atención de la evaluación del Plan de Desarrollo de Red, coordinado por el Ing. Manuel Emilio Ruiz, elaboró el informe con número 02728-ACS-SUTEL-2018 por medio del cual se recomendó al Consejo de la SUTEL lo siguiente:

“(...)

- 7.1. Someter a valoración del Consejo de la SUTEL el presente informe que detalla un análisis integral del cumplimiento de las obligaciones de despliegue de red (PDR) por parte de los operadores Telefónica y Claro, según los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET y sus Adendas.
- 7.2. Someter a consideración del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, los resultados del presente informe, incluyendo la información recabada por la Comisión de Infraestructura y la aportada por los operadores respecto de las limitaciones y afectaciones al desarrollo de infraestructura, a la luz de lo dispuesto en la cláusula 40 y Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET, así como los principios de razonabilidad y proporcionalidad que rigen la materia de Contratación Administrativa.
- 7.3. Dejar acreditado el cumplimiento de las obligaciones de despliegue del Plan de Desarrollo de Red para 254 distritos para el caso de Telefónica y 224 distritos para el caso de Claro, según lo detallado en las tablas 29 y 30 del presente informe.
- 7.4. Trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones la documentación aportada por los operadores Telefónica y Claro, para que valore la acreditación de potenciales eximentes de incumplimiento en los distritos incluidos en las tablas 19 y 20 del presente informe.
- 7.5. Someter a consideración del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, la condición de los distritos cuyas notas FAC se encuentran en el rango de 99.99% al 90%, para que sean analizados a la luz de lo dispuesto en la cláusula 40 y Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET, así como los principios de razonabilidad y proporcionalidad que rigen la materia de Contratación Administrativa.
- 7.6. Someter a consideración del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, la condición de los distritos listados en las tablas 23 y 24, cuyas notas FAC son inferiores al 90%, para que sean analizados a la luz de lo dispuesto en la cláusula 40 y Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET, así como los principios de razonabilidad y proporcionalidad que rigen la materia de Contratación Administrativa.
- 7.7. En caso de valorar favorablemente la acreditación de los potenciales eximentes de incumplimiento, se recomienda considerar la suspensión al proceso de recepción y aceptación del Plan de Desarrollo de la Red, hasta el momento en que la Administración Concedente logre demostrar que se han superado las limitaciones al desarrollo de infraestructura, incluyendo adicionalmente un plazo total de 3,3 años,

1815-SUTEL-SCS-2019

que incorpora 2 años para el desarrollo de las redes faltantes por parte de los operadores y un periodo de 1,3 años para su comprobación por parte de esta Superintendencia.

7.8. *Notificar la resolución respectiva al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
(...)*

61. Que mediante acuerdo número 002-021-2018 de la sesión extraordinaria 021-2018, celebrada el día 16 de abril del 2018, el Consejo de la SUTEL adoptó por unanimidad lo siguiente:

(...)

I. *Dar por recibido y aprobar el informe 02728-ACS-SUTEL-2018 del 16 de abril del año en curso, mediante el cual se remite el "Informe sobre las obligaciones de los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET".*

II. *Someter a consideración del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, los resultados del presente informe, incluyendo la información recabada por la Comisión de Infraestructura y la aportada por los operadores respecto de las limitaciones y afectaciones al desarrollo de infraestructura, a la luz de lo dispuesto en la cláusula 40 y Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET, así como los principios de razonabilidad y proporcionalidad que rigen la materia de Contratación Administrativa.*

III. *Dejar acreditado el cumplimiento de las obligaciones de despliegue del Plan de Desarrollo de Red para 254 distritos para el caso de Telefónica y 224 distritos para el caso de Claro, según lo detallado en las tablas 29 y 30 del presente informe.*

IV. *Trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones la documentación aportada por los operadores Telefónica y Claro, para que valore la acreditación de potenciales eximentes de incumplimiento en los distritos incluidos en las tablas 19 y 20 del presente informe.*

V. *Someter a consideración del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, la condición de los distritos cuyas notas FAC se encuentran en el rango de 99.99% al 90%, para que sean analizados a la luz de lo dispuesto en la cláusula 40 y Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET, así como los principios de razonabilidad y proporcionalidad que rigen la materia de Contratación Administrativa.*

VI. *Someter a consideración del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, la condición de los distritos listados en las tablas 23 y 24, cuyas notas FAC son inferiores al 90%, para que sean analizados a la luz de lo dispuesto en la cláusula 40 y Adenda N° 1 a los Contratos de Concesión N°C-001-2011-MINAET y N°C-002-2011-MINAET, así como los principios de razonabilidad y proporcionalidad que rigen la materia de Contratación Administrativa.*

VII. *En caso de valorar favorablemente la acreditación de los potenciales eximentes de incumplimiento, se recomienda considerar la suspensión al proceso de recepción y aceptación del Plan de Desarrollo de la Red, hasta el momento en que la Administración Concedente logre demostrar que se han superado las limitaciones al desarrollo de infraestructura, incluyendo adicionalmente un plazo total de 3,3 años, que incorpora 2 años para el desarrollo de las redes faltantes por parte de los operadores y un periodo de 1,3 años para su comprobación por parte de esta Superintendencia.*

VIII. *Notificar la resolución respectiva al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
(...)*

62. Que mediante oficio MICITT-DVT-OF-267-2018 de fecha 27 de abril del 2018 (NI-04428-2018), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, solicitó a la SUTEL aclarar el contenido de la sección 3.5.2 y las tablas N°31 y N°32 del Anexo 1 del Informe número 02728-SUTEL-ACS-2018, así como considerar los distritos de Turrubares y San Ramón como parte de la categoría que contienen obstáculos municipales.

1815-SUTEL-SCS-2019

63. Que el Grupo de Trabajo asignado para la atención de la evaluación del Plan de Desarrollo de Red, coordinado por el Ing. Manuel Emilio Ruiz, elaboró el informe con número 03226-ACS-SUTEL-2018 por medio del cual se recomendó al Consejo de la SUTEL lo siguiente:

“(...)

- 3.1. Someter a valoración del Consejo de la SUTEL el presente informe que atiende lo solicitado por la Rectoría de Telecomunicaciones mediante oficio MICITT-DVT-OF-267-2018.
- 3.2. Actualizar la sección 3.5.2 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018 de modo que se elimine la designación del distrito de Hojanca y se actualice el listado de cantones con obstáculos municipales conforme lo señalado en el oficio MICITT-DVT-OF-267-2018.
- 3.3. Actualizar la tabla 25 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, para que se lea de la siguiente forma:

Tabla 25. Resumen de cantidad de distritos por cumplimiento y limitaciones o afectaciones

Clasificación	Distritos Telefónica	% Telefónica	Distritos Claro	% Claro
Nota FAC 100%	254	61.80%	224	54.50%
Nota FAC entre 99.99% a 90%	74	18.00%	82	19.95%
Nota FAC inferior a 90%	6	1.46%	1	0.24%
OBSTM ¹	66	16.06%	88	21.41%
NINF ²	11	2.68%	16	3.89%
Total evaluable	411		411	

Fuente: Elaboración propia DGC.

- 3.4. Actualizar las tablas 23 y 24 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, para que se lean de la siguiente forma:

Tabla 23. Distritos con nota clasificada como “Medio y Baja” del operador TLF³

Código Distrito	Cumplimiento % Cobertura	Cumplimiento % Llamadas no exitosas	Cumplimiento % Llamadas caídas	Cumplimiento % Tiempo de establecimiento de llamada	Nota por distrito evaluada
20308	62.56	100.00	100.00	100.00	89.49
20903	53.82	100.00	100.00	100.00	87.04
21106	100.00	33.33	100.00	100.00	75.44
51001	61.74	100.00	100.00	100.00	89.26
51003	28.94	100.00	100.00	100.00	80.05
70605	78.11	87.50	85.71	100.00	85.24

Fuente: Elaboración propia DGC.

Tabla 24. Distritos con nota clasificada como “Medio” del operador CLR⁴

Código Distrito	Cumplimiento % Cobertura	Cumplimiento % Llamadas no exitosas	Cumplimiento % Llamadas caídas	Cumplimiento % Tiempo de establecimiento de llamada	Nota por distrito evaluada
51101	100.00	71.43	100.00	84.38	88.38

Fuente: Elaboración propia DGC.

- 3.5. Actualizar las tablas 29 y 30 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, según el detalle presentado en el Apéndice A del presente informe.

¹ Esta clasificación incluye 7 distritos del operador TLF y 17 distritos del operador CLR para los cuales reportaron el despliegue de nueva infraestructura posterior a las mediciones efectuadas por la SUTEL en el 2017.

² Esta clasificación incluye 3 distritos con nota FAC entre 99.99% y 90% y 8 distritos con nota FAC inferior a 90% para el operador Telefónica, y 11 distritos con nota FAC entre 99.99% y 90% y 5 distritos con nota FAC inferior a 90% para el operador Claro.

³ Este listado de distritos no contempla los distritos identificados como NINF.

⁴ Este listado de distritos no contempla los distritos identificados como NINF.

1815-SUTEL-SCS-2019

- 3.6. Sustituir las tablas 31 y 32 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, según el detalle del Anexo 1 del presente informe.
- 3.7. Notificar el acuerdo respectivo a la Rectoría de Telecomunicaciones.
(...)"
64. Que mediante acuerdo número 001-025-2018 de la sesión extraordinaria 025-2018, celebrada el día 30 de abril del 2018, el Consejo de la SUTEL adoptó por unanimidad lo siguiente:

(...)

PRIMERO: ACOGER el informe del oficio 03226-SUTEL-ACS-2018 de fecha 30 de abril de 2018, del Grupo de Trabajo del PDR, mediante el cual se recomienda aclarar y adicionar el informe del oficio 02728-SUTEL-ACS-2018, aprobado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 002-021-2018 de la sesión extraordinaria 021-2018 del 16 de abril de 2018.

SEGUNDO: ACLARAR los siguientes aspectos del informe del oficio 02728-SUTEL-ACS-2018, aprobado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 002-021-2018:

- 1) Actualizar la sección 3.5.2 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018 de modo que se elimine la designación del distrito de Hojanca y se actualice el listado de cantones con obstáculos municipales conforme lo señalado en el oficio MICITT-DVT-OF-267-2018.
- 2) Actualizar la tabla 25 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, para que se lea de la siguiente forma:

Tabla 25. Resumen de cantidad de distritos por cumplimiento y limitaciones o afectaciones

Clasificación	Distritos Telefónica	% Telefónica	Distritos Claro	% Claro
Nota FAC 100%	254	61.80%	224	54.50%
Nota FAC entre 99.99% a 90%	74	18.00%	82	19.95%
Nota FAC inferior a 90%	6	1.46%	1	0.24%
OBSTM ^[1]	66	16.06%	88	21.41%
NINF ^[2]	11	2.68%	16	3.89%
Total evaluable	411		411	

Fuente: Elaboración propia DGC.

- 3) Actualizar las tablas 23 y 24 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, para que se lean de la siguiente forma:

Tabla 23. Distritos con nota clasificada como "Medio y Baja" del operador TLF^[3]

Código Distrito	Cumplimiento % Cobertura	Cumplimiento % Llamadas no exitosas	Cumplimiento % Llamadas caídas	Cumplimiento % Tiempo de establecimiento de llamada	Nota por distrito evaluada
20308	62.56	100.00	100.00	100.00	89.49
20903	53.82	100.00	100.00	100.00	87.04
21106	100.00	33.33	100.00	100.00	75.44
51001	61.74	100.00	100.00	100.00	89.26
51003	28.94	100.00	100.00	100.00	80.05
70605	78.11	87.50	85.71	100.00	85.24

Fuente: Elaboración propia DGC.

Tabla 24. Distritos con nota clasificada como "Medio" del operador CLR^[4]

Código Distrito	Cumplimiento % Cobertura	Cumplimiento % Llamadas no exitosas	Cumplimiento % Llamadas caídas	Cumplimiento % Tiempo de establecimiento de llamada	Nota por distrito evaluada
51101	100.00	71.43	100.00	84.38	88.38

Fuente: Elaboración propia DGC.

- 4) Actualizar las tablas 29 y 30 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, según el detalle presentado en el Apéndice A del presente informe.
- 5) Sustituir las tablas 31 y 32 del informe 02728-SUTEL-ACS-2018, según el detalle del Anexo 1 del informe.

1815-SUTEL-SCS-2019

*TERCERO: REMITIR a la Rectoría de Telecomunicaciones el presente acuerdo y el oficio que 03226-SUTEL-ACS-2018 (junto con su Anexo) de fecha 30 de abril de 2018 aprobado mediante este acto, en respuesta a su solicitud del oficio MICITT-DVT-OF-267-2018 de fecha 27 de abril de 2018.
(...)"*

- 65.** Que mediante la resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT notificada a la SUTEL el día 4 de octubre del 2018 (NI-10140-2018), el Poder Ejecutivo acogió el informe técnico conjunto N° MICITT-DERRT-INF-002-2017 y N° MICITT-DCNT-INF-007-2017, y dispuso:

"(...)

- 1) ACOGER el dictamen técnico emitido por parte de la SUTEL mediante el oficio N° 02728SUTEL-ACS-2018 de fecha 16 de abril de 2018, aprobado por su Consejo mediante Acuerdo N° 002-021-2018, aclarado mediante oficio N° 03226-SUTEL-ACS-2018 de fecha 30 de abril del 2018, aprobado por su Consejo mediante Acuerdo N° 001-25-2018 del 30 de abril del 2018; así como el informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N° MICITT-DEMT-INF-007-2018, en cuanto a que no se está en presencia de las causales para aplicar la cláusula penal prescrita en el numeral 40.2 del Contrato de Concesión N° C-002-2011MINAET ni la resolución de dicho Contrato de Concesión dispuesta contractualmente, en el caso de los 45 distritos identificados en la Tabla N° 7 del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-0122018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N° MICITT-DEMT-INF-007-2018, donde se acreditó la existencia de un incumplimiento no imputable al operador, en vista de la existencia de obstáculos para el óptimo desarrollo de la red para el operador Claro CR Telecomunicaciones S.A., debido a factores de incongruencia técnica y/o legal en los reglamentos municipales para el desarrollo de infraestructura en algunos distritos; y/o la ausencia de respuesta o su retardo por parte de entidades públicas, que resultan ser eximentes de responsabilidad, conforme lo analizado en la sección 5.c del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRT-INF-0162018 y N° MICITT-DEMTINF-007-2018. Lo anterior, ya que no se encuentran razones de orden público o interés nacional que sustenten separarse de dicho dictamen técnico, conforme a lo establecido en el artículo 39 inciso d) de la Ley 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones.*
- 2) SOLICITAR a la SUTEL, valorar reclasificar dentro de alguna de las otras categorías analizadas por dicho Órgano Regulador en su informe N° 2728-SUTEL-ACS-2018, aclarado mediante el oficio N° 03226-SUTEL-ACS-2018, los 66 distritos listados en la Tabla N° 6 del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N°MICITT-DEMT-INF-007-2018, para los cuales no ha podido acreditar la existencia de una situación de obstáculo para el desarrollo de la red móvil de la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A. Lo anterior tomando en consideración los escenarios preliminares desarrollados en el informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N° MICITT-DEMT-INF-007-2018.*
- 3) SOLICITAR a la SUTEL, valorar reclasificar dentro de alguna de las otras categorías analizadas por dicho Órgano Regulador en su informe N° 2728-SUTEL-ACS-2018, aclarado mediante el oficio N° 03226-SUTEL-ACS-2018, los 43 distritos del total de 88 establecidos en la Tabla N° 7 del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRTINF-0162018 y N° MICITT-DEMT-INF-007-2018, para los cuales no ha podido acreditar la existencia de una situación de obstáculo para el desarrollo de la red móvil de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. Lo anterior tomando en consideración los escenarios preliminares desarrollados en el informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRTINF016-2018 y N° MICITT-DEMT-INF-007-2018.*
- 4) Que en cumplimiento de los principios que rigen la materia de Telecomunicaciones, así como las garantías fundamentales de servicio, acceso universal, y solidaridad, INSTAR a la Comisión de Coordinación para la Instalación o Ampliación de Infraestructura de Telecomunicaciones, continuar con las acciones que han venido implementándose dirigidas al fortalecimiento y actualización de las normativas públicas y municipales, que permitan solventar los obstáculos a los cuales se han estado enfrentando los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en el desarrollo de la infraestructura que soporta la red de telecomunicaciones.*

1815-SUTEL-SCS-2019

- 5) *ACOGER el dictamen técnico emitido por la SUTEL mediante el oficio N° 02728-SUTELACS2018 de fecha 16 de abril de 2018, aprobado por su Consejo mediante Acuerdo N° 002-0212018, aclarado mediante oficio N° 03226-SUTEL-ACS-2018 de fecha 30 de abril del 2018, aprobado por su Consejo mediante Acuerdo N° 001-25-2018 de fecha 30 de abril del 2018, en cuanto a que, se ha acreditado por parte de las empresas concesionarias el despliegue de infraestructura en sitios nuevos en fecha posterior a la establecida en sus Contratos de Concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET; y que en la especie, para esta categoría existen razones de oportunidad, conveniencia, mérito e interés público, que conlleven a realizar una ponderación entre el interés público de asegurar la continuidad, la eficiencia y la igualdad del acceso a la población al servicio de las telecomunicaciones, perseguido por la Administración a través de la contratación objeto de análisis, y los resultados obtenidos por parte de la SUTEL en los dictámenes técnicos de reiterada cita; y por ende, SOLICITAR a la Superintendencia que, dentro de sus potestades legales, valore realizar una nueva verificación de las condiciones de calidad y de las obligaciones de cobertura de las empresas concesionarias en los distritos que identifique finalmente como "NINF" (considerando el resultado de la eventual reclasificación derivada de las recomendaciones 2 y 3 de la presente resolución), y pondere los resultados obtenidos por estas mediciones dentro del proceso de la Fase de Aceptación del Plan de Desarrollo de la Red de Telecomunicaciones. Todo lo anterior, con el objetivo de tener certeza de los niveles de cumplimiento de la Fase de Aceptación del PDR, y verificar los datos suministrados por las empresas operadoras mediante la ejecución de mediciones complementarias, para descartar cualquier duda respecto de las mismas y con ello tener certeza del estado real del despliegue de la red, según lo desarrollado en la sección 5.d. del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N° MICITTEMT-INF-007-2018. Lo anterior, bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad, y que no se encuentran razones de orden público o interés nacional que sustenten separarse del dictamen técnico de la SUTEL, conforme a lo establecido en el artículo 39 inciso d) de la Ley 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones.*
- 6) *Que conforme lo dispuesto por la Contraloría General de la República en el Informe N° DFOEIFR-IF-06-2012, y la Procuraduría General de la República, en los dictámenes N° C-0032013 y N° C-306-2015, y en relación con lo dispuesto en el numeral 39 inciso d) de la Ley N° 8660, y los artículos 60 y 73 inciso d) de la Ley N° 7593, siendo que la SUTEL dentro del informe N° 2728-SUTEL-DGC-2018, aclarado mediante el oficio N° 03226-SUTEL-ACS-2018, determinó que "aún demostrado que se dio un incumplimiento de la cláusula 40.1 de los Contratos, dicho incumplimiento carece de la importancia necesaria para aplicar la sanción más grave contemplada por el ordenamiento jurídico, sea la terminación de una relación contractual que ha permitido no sólo alcanzar los objetivos de política pública que fundamentaron la apertura del mercado de telecomunicaciones; sino que - tal y como fue demostrado en este informe - mediante estos contratos se ha logrado satisfacer el interés general de la ciudadanía, al permitir que la mayor parte de la población dispusiera de más y mejores servicios de telecomunicaciones a precios más asequibles", y en tanto, dicho órgano regulador, a partir de los resultados obtenidos de la evaluación del cumplimiento de las obligaciones del despliegue de la red de telecomunicaciones, no recomendó concretamente a la Administración Concedente la apertura de un procedimiento administrativo para la eventual aplicación de la cláusula penal prescrita en el numeral 40.2 a los Contratos de Concesión o la resolución del Contrato de Concesión respectivo, COINCIDIR con la posición esbozada por la SUTEL, en cuanto a que, de conservar los Contratos de Concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET entre la administración concedente y los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A., y Telefónica de Costa Rica TC S.A., aún cuando se han identificado distritos con un cumplimiento entre 90% y 99.99% de nota FAC, permitiría al Estado costarricense no sólo promover la participación de nuevos actores tanto públicos como privados en el sector de telecomunicaciones, sino a su vez, cumplir con los objetivos de política pública que sustentaron la decisión inicial de realizar la contratación para el uso y explotación de espectro radioeléctrico para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles.*
- 7) *Que con el fin de velar por los intereses del usuario final y la satisfacción del interés público, así como con sustento en lo señalado a lo largo del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-0122018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N° MICITT-DEMT-INF-007-2018, SEÑALAR a la SUTEL que la Administración Concedente no encuentra objeción para que dicho Regulador, dentro del ámbito de sus competencias, valore aplicar lo dispuesto en el artículo 194 del Decreto Ejecutivo N° 33411-H, Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, respecto a realizar una recepción provisional de la red, en el entendido que conforme lo establecido en la cláusula 40.5 de los Contratos de Concesión N° C-001-2011-MINAET y N° C-002-2011-MINAET la devolución de la garantía de cumplimiento será efectiva una vez que la SUTEL*

1815-SUTEL-SCS-2019

informe a la Administración Concedente que se ha efectuado la recepción (aceptación) definitiva del Plan de Desarrollo de la Red.

- 8) *REMITIR a la Superintendencia de Telecomunicaciones la documentación adicional recibida por parte de la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A., mediante oficio sin número de fecha 30 de abril del 2018, y oficio sin número de fecha 5 de mayo de 2018 (con sus respectivos archivos adjuntos), y por parte de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A., mediante el oficio N° GJ SPR 022-18 de fecha 30 de abril de 2018 y N° CLARO-GJ-024-18 de fecha 5 de mayo de 2018 (con sus respectivos archivos adjuntos); con el objetivo que dicho Órgano Regulador valore realizar una nueva verificación de las condiciones de calidad y de las obligaciones de cobertura de estos distritos y considere los resultados obtenidos por estas mediciones dentro del proceso de la aceptación del Plan de Desarrollo de la Red, a la luz de la recomendación 7 anterior. Lo anterior, en vista de las razones de oportunidad, conveniencia, mérito y los principios de razonabilidad y proporcionalidad, así como el interés público, y con el objeto de contar con información sobre el estado real de la red de telecomunicaciones desplegada por las empresas concesionarias, según lo expuesto en el apartado 5.f. del informe conjunto N° MICITT-DCNT-INF-012-2018, N° MICITT-DERRT-INF-016-2018 y N° MICITTEMT-INF-007-2018.*
 - 9) *SOLICITAR a la Superintendencia de Telecomunicaciones, DAR SEGUIMIENTO a los planes de mejoras presentados por las empresas Claro CR Telecomunicaciones S.A., y Telefónica de Costa Rica TC S.A., en respuesta a los oficios N° MICITT-DVT-OF-260-2018 y N° MICITTDVTOF-261-2018 ambos de fecha 25 de abril de 2018 y N° MICITT-DVT-OF-373-2018 y N° MICITTDVT-OF-374-2018 ambos de fecha 4 de mayo del 2018, relacionados con los distritos con notas del Factor de Ajuste por Calidad (FAC) inferiores al 90%, en los términos y plazos a los que se comprometieron las empresas concesionarias, según el oficio sin número de fecha 30 de abril del 2018, y oficio sin número de fecha 5 de mayo de 2018 (con sus respectivos archivos adjuntos), para el empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A., y mediante el oficio N° GJ SPR 022-18 de fecha 30 de abril de 2018 y N° CLARO-GJ-024-18 de fecha 5 de mayo de 2018 por parte de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. Estos planes de mejoras deberán ser implementados dentro del plazo establecido en el artículo 194 del Decreto Ejecutivo N° 33411H, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.*
 - 10) *Que conforme a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en el Informe N° DFOE-IFR-IF-06-2012, y la Procuraduría General de la República, en los dictámenes N° C- 0032013 y N° C-306-2015, y en relación con lo dispuesto en el numeral 39 inciso d) de la Ley N° 8660, y los artículos 60 y 73 inciso d) de la Ley N° 7593, en cuanto a que el dictamen técnico de la SUTEL se constituye como elemento esencial de los actos administrativos que emite el Poder Ejecutivo sobre los temas de otorgamiento, cesión, reasignación, modificación y extinción de títulos habilitantes del recurso de espectro radioeléctrico, RECORDAR a la SUTEL que en el momento que advierta que exista eventualmente, durante la contratación de mérito, una causal para aplicar el régimen sancionatorio dispuesto en el ordenamiento jurídico, proceda a informar y recomendar concretamente a la Administración Concedente.*
 - 11) *Notificar la presente Resolución a la SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES y a las empresas CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A., por el medio señalado dentro del expediente administrativo.*
- (...)"
- 66.** Que mediante acuerdo número 001-066-2018 de la sesión extraordinaria 066-2018, celebrada el día 5 de octubre del 2018, el Consejo de la SUTEL adoptó por unanimidad lo siguiente:

"(...)

- 1) *Dar por recibida la Resolución No. 016-R-TEL-2018-MICITT, emitida por el Poder Ejecutivo a las 10 horas y 30 minutos del 20 de setiembre de 2018, notificada a esta Superintendencia mediante correo electrónico del 4 de octubre de 2018.*
- 2) *Reactivar el grupo de trabajo nombrado mediante acuerdo 008-005-2018, de la sesión 005-2018 de fecha 24 de enero del 2018, para que inicie con el proceso de las mediciones de cumplimiento del Plan de Desarrollo de la Red, según el punto 3 del presente acuerdo y, además realice el análisis del contenido de la Resolución No. 016-R-TEL-2018-MICITT e incorpore cualquier observación o aclaración necesaria en el informe final de cumplimiento que debe someter al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*

1815-SUTEL-SCS-2019

- 3) *Acoger, en este acto, la revisión efectuada por el Poder Ejecutivo en la Resolución No. 016-R-TEL-2018MICITT, únicamente en lo relacionado con los distritos por evaluar, de manera que se incorporen en las mediciones por realizar para validar el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Red, los siguientes distritos:*

Listado de distritos por verificar, según Resolución N° 016-R-TEL-2018-MICITT de las 10 horas 30 minutos del 20 de setiembre de 2018.

Código Distrito	Provincia	Cantón	Distrito	Operador
10404	SAN JOSE	PURISCAL	GRIFO ALTO	Telefónica
10408	SAN JOSE	PURISCAL	SAN ANTONIO	Telefónica
10702	SAN JOSE	MORA	GUAYABO	Telefónica
10705	SAN JOSE	MORA	PICAGRES	Claro
11003	SAN JOSE	ALAJUELITA	SAN ANTONIO	Telefónica
11602	SAN JOSE	TURRUBARES	SAN PEDRO	Telefónica
11603	SAN JOSE	TURRUBARES	SAN JUAN DE MATA	Claro
11906	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	PLATANARES	Telefónica
20112	ALAJUELA	ALAJUELA	TAMBOR	Telefónica
20202	ALAJUELA	SAN RAMON	SANTIAGO	Claro
20205	ALAJUELA	SAN RAMON	PIEDESUR SUR	Telefónica
20205	ALAJUELA	SAN RAMON	PIEDESUR SUR	Claro
20210	ALAJUELA	SAN RAMON	VOLIO	Claro
20211	ALAJUELA	SAN RAMON	CONCEPCION	Telefónica
20211	ALAJUELA	SAN RAMON	CONCEPCION	Claro
20308	ALAJUELA	GRECIA	BOLIVAR	Telefónica
20403	ALAJUELA	SAN MATEO	JESUS MARIA	Claro
20503	ALAJUELA	ATENAS	MERCEDES	Claro
20702	ALAJUELA	PALMARES	ZARAGOZA	Telefónica
20803	ALAJUELA	POAS	SAN RAFAEL	Telefónica
20902	ALAJUELA	OROTINA	MASTATE	Claro
20903	ALAJUELA	OROTINA	HACIENDA VIEJA	Telefónica
21106	ALAJUELA	ALFARO RUIZ	ZAPOTE	Telefónica
21306	ALAJUELA	UPALA	DOS RIOS	Claro
21402	ALAJUELA	LOS CHILES	CANO NEGRO	Claro
21502	ALAJUELA	GUATUSO	BUENAVISTA	Telefónica
30111	CARTAGO	CARTAGO	QUEBRADILLA	Telefónica
30602	CARTAGO	ALVARADO	CERVANTES	Claro
40206	HEREDIA	BARVA	SAN JOSE DE LA MONTANA	Claro
40304	HEREDIA	SANTO DOMINGO	PARACITO	Telefónica
40504	HEREDIA	SAN RAFAEL	ANGELES	Claro
40602	HEREDIA	SAN ISIDRO	SAN JOSE	Telefónica
40602	HEREDIA	SAN ISIDRO	SAN JOSE	Claro
40603	HEREDIA	SAN ISIDRO	CONCEPCION	Claro
50205	GUANACASTE	NICOYA	SAMARA	Claro
50703	GUANACASTE	ABANGARES	SAN JUAN	Claro
50804	GUANACASTE	TILARAN	SANTA ROSA	Claro
50806	GUANACASTE	TILARAN	TIERRAS MORENAS	Telefónica
51001	GUANACASTE	LA CRUZ	LA CRUZ	Telefónica
51001	GUANACASTE	LA CRUZ	LA CRUZ	Claro
51003	GUANACASTE	LA CRUZ	LA GARITA	Telefónica
51101	GUANACASTE	HOJANCHA	HOJANCHA	Claro
60103	PUNTARENAS	PUNTARENAS	CHOMES	Claro
60704	PUNTARENAS	GOLFITO	PAVON	Claro
70605	LIMON	GUACIMO	DUACARI	Telefónica

(...)"

67. Que mediante oficio número 08299-SUTEL-CS-2018 con fecha de notificación 5 de octubre de 2018, se le informó a Telefónica el inicio de la medición de comprobación del PDR de conformidad con la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT y el acuerdo número 001-066-2018.
68. Que mediante oficio número 08300-SUTEL-CS-2018 con fecha de notificación 5 de octubre de 2018, se le informó a Claro el inicio de la medición de comprobación del PDR de conformidad con la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT y el acuerdo número 001-066-2018.
69. Que mediante oficio 00185-SUTEL-ACS-2019 del 28 de enero de 2019, el Grupo de Trabajo asignado para la atención de la evaluación del Plan de Desarrollo de Red, rindió el informe técnico titulado "Informe con los resultados de la nueva verificación solicitada por el Poder Ejecutivo en la Resolución N°016-R-

1815-SUTEL-SCS-2019

TEL-2018-MICITT del 4 de octubre de 2018 según NI-10140-2018, respecto al proceso de aceptación del Plan de Desarrollo de Red”.

70. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

I. Que el informe técnico 00185-SUTEL-ACS-2019 del 28 de enero de 2019, el cual es acogido por este Consejo, atiende de forma completa lo solicitado por el Poder Ejecutivo en su Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT, en cuanto a la reclasificación de distritos de conformidad con los puntos 2) y 3) del Resuelve de la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT; y la verificación de conformidad con los puntos 5), 8) y 9) del Resuelve de la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT.

II. Que en este sentido, el informe técnico 00185-SUTEL-ACS-2019 concluye:

“(…)

7.1 En el presente Informe se analizan un total de 83 distritos para el operador Telefónica y 60 del operador Claro.

7.2 A partir de lo señalado en el punto 2 del Resuelve de la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT, se reclasificaron un total de 61 distritos del operador Telefónica a Nota FAC 90% a 99%.

7.3 A partir de lo señalado en el punto 3 del Resuelve de la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT, se reclasificaron un total de 37 distritos del operador Claro a Nota FAC 90% a 99%.

7.4 En atención de lo establecido en el punto 3 del acuerdo 001-066-2018, se aplicaron nuevas verificaciones para un total de 22 distritos del operador Telefónica y 23 distritos del operador Claro.

7.5 Los 83 distritos del operador Telefónica analizados en el presente Informe, registran una nota FAC superior al 90, de los cuales 9 distritos obtienen una nota FAC de 100.

7.6 Los 60 distritos del operador Claro analizados en el presente Informe, registran una nota FAC superior al 90, de los cuales 8 distritos obtienen una nota FAC de 100.

7.7 A partir de los resultados analizados en el presente informe y de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT, es posible tener por cumplidas las obligaciones del PDR para los operadores Claro y Telefónica”.

III. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, acuerda:

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Acoger el informe técnico 00185-SUTEL-ACS-2019 del 28 de enero de 2019 que atiende lo señalado en la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT (NI-10140-2018), así como en el acuerdo 001-066-2018 del Consejo de la SUTEL, específicamente la verificación del cumplimiento por parte de los operadores Claro y Telefónica, de las obligaciones contractuales relativas al Plan de Desarrollo de Red.

1815-SUTEL-SCS-2019

2. Dar por acreditado el cumplimiento de las obligaciones del Plan de Desarrollo de Red para 83 distritos adicionales a los ya validados en la Resolución N°016-R-TEL-2018-MICITT para el caso de Telefónica y 60 distritos adicionales a los ya validados en la citada resolución para el caso de Claro, según lo detallado en las tablas 8, 9, 10 y 11 de los *Apéndices A y B* del presente Informe.
3. De conformidad con lo dispuesto en los Contratos de Concesión C-001-2011-MINAET y C-002-2011-MINAET, sus Adendas, y la resolución 16-2018-R-TEL-MICITT del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, tener por atendidas la totalidad de las obligaciones del Plan de Desarrollo de Red por parte de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Telefónica de Costa Rica S.A.
4. Remitir el informe técnico 185-SUTEL-ACS-2019 del 28 de enero de 2019 al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, para que este, en su condición de Administración Concedente, proceda como en derecho corresponde sobre la gestión de los Contratos de Concesión, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Contratación Administrativa, sus respectivos Reglamentos y demás normativa vigente

NOTIFÍQUESE.

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

1815-SUTEL-SCS-2019

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

RCS-032-2019

**RESULTADOS DE LA NUEVA VERIFICACIÓN SOLICITADA POR EL PODER EJECUTIVO EN LA
RESOLUCIÓN 016-R-TEL-2018-MICITT DEL 4 DE OCTUBRE DE 2018, SEGÚN NI-10140-2018,
RESPECTO AL PROCESO DE ACEPTACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE RED**

EXPEDIENTE: GCO-CSC-PDR-00359-2018

Se notifica la presente resolución a:

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones a los correos notificaciones.telecom@micitt.go.cr y
despacho.ministro@micitt.go.cr

NOTIFICA: _____ FIRMA: _____