

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

**Asunto: Informe sobre el impacto de la emergencia nacional por el COVID-19 en los  
Programas y Proyectos del FONATEL**

Ref: Oficios:

FID-1343-2020 (NI-02020-2020) del 03 de abril de 2020, UG03  
FID-1433-2020 (NI-04652-2020) del 14 de abril de 2020, UG02  
FID-1546-2020 (NI-05096-2020) del 22 de abril de 2020, UG02  
FID-1570-2020 (NI-05268-2020) del 23 de abril de 2020, UG01

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo. En relación con el estado de emergencia nacional causado por el SARS-CoV-2(COVID-19) y las medidas sanitarias tomadas por el Gobierno de la República, la Dirección General de FONATEL mediante el oficio 02621-SUTEL-DGF-2020 del 25 de marzo de 2020, solicitó al Fideicomiso remitir un informe del impacto que ha tenido este estado de emergencia nacional sobre los proyectos que se desarrollan con los recursos de FONATEL y sobre las labores de cada una de las Unidades de Gestión contratadas, cuyos resultados se detallan a continuación:

Sobre cada uno de los proyectos se destaca a manera de resumen lo siguiente:

**Programa 1:**

- De momento las giras de inspección se encuentran suspendidas debido a las implicaciones en el traslado y el hospedaje de los miembros de la Unidad de Gestión. Por lo que de momento, dichos recursos están destinados a las revisiones de la documentación de las recepciones y el seguimiento y avance de los proyectos.
- Los contratistas continúan con el proceso de instalación de infraestructura y para el caso de los CPSP se esta gestionando coordinar a lo interno y que exista un personero que permita la atención del personal técnico, esto tomando en cuenta las debidas recomendaciones sanitarias correspondientes.
- Se indica que hasta la fecha, ningún contratista ha informado sobre suspensiones temporales de plazo o de contrato ante el estado de emergencia.
- Se informa que existe documentación de infraestructura tanto Claro como el ICE entregaron, pero que debido a la situación de la emergencia, la Unidad de Gestión (UG) no ha podido realizar las giras de verificación correspondientes. En ese sentido, la UG está proponiendo la posibilidad de analizar la factibilidad tanto técnica como legal, de llevar a cabo un proceso de recepción de obra alternativa

08 de mayo de 2020

**03981-SUTEL-DGF-2020**

sustentado en el análisis de la documentación sobre la instalación de los sitios y de las pruebas ejecutadas por los Contratistas; dejando las respectivas verificaciones de campo para un momento determinado, en el corto plazo, cuando se haya normalizado la situación sanitaria que se vive.

- Se cuenta con documentación para la recepción de CPSP, por lo que la Unidad de Gestión propone, para no generar atrasos en la recepción de dichos centros de prestación, que se apruebe una propuesta alternativa para recibir dichos sitios, por medio de una “recepción condicionada” en donde el contratista se comprometa a demostrar la operatividad de las radio-bases a través de conexiones a usuarios finales (CPSP/Hogares) y la presentación de consumos de voz y datos, tanto de las radio-bases como de los Usuarios finales.

#### **Programa 2:**

- Atraso en el cumplimiento de la meta del Plan Nacional de Desarrollo de las telecomunicaciones (PNDT), dado que se tenía previsto cumplirla en el mes de febrero de 2020, sin embargo, al mes de marzo de 2020 se alcanza un total de 136 493 hogares beneficiados.
- Don Pablo Rojas en la reunión con el fiduciario el 20 de abril 2020 según minuta 123 indicó que se han presentado 4 solicitudes de hogares que por el tema de desempleo, presentan la solicitud de baja justificada. Y que la Unidad de Gestión ha remitido dichos hogares contactar al operador para que ofrezca un mejor precio.
- Aumento de la morosidad del programa en el mes de marzo, con incrementos superiores al promedio. En marzo de 2020, 932 hogares entraron al estado de morosidad, para una morosidad acumulada de 7.842 hogares (5.75%) de la población. El promedio de crecimiento, sin contabilizar los meses de enero y julio, meses en los que se hace declaración de incobrables, es de 523 hogares.
- Múltiples consultas por parte de los hogares, operadores, IMAS, call center de SUTEL, en donde solicitan información de si se va a dar la ampliación del programa.

#### **Programa 4:**

- Se suspendieron las giras de aceptación de sitios por parte de la Unidad de Gestión, además de la consideración del cierre de parques, plazas, bibliotecas y centros cívicos.
- Se ha constatado una disminución de la cantidad de usuarios utilizando los servicios. En donde de acuerdo al informe mensual del fideicomiso al mes de marzo 2020, se registró 101 195 mil usuarios con una disminución de 33 139 con respecto al mes de marzo 2020, qu se registró un total de 134 334
- El proyecto va adelantado con respecto a la línea base en unos 6 meses y por el momento, la disminución de despliegue no ha sufrido retrasos, sin embargo, la

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Unidad de Gestión indica que se mantendrá monitoreando las proyecciones, de acuerdo con el comportamiento de la pandemia en el país.

- Los operadores no registran problemas de averías y despliegue de la red.

A continuación, se indican los riesgos presentados y el plan de mitigación para cada uno de éstos:

**Tabla 1: Riesgos presentados con el tema de la pandemia en los programas y proyectos de FONATEL**

Programa	Riesgo	Mitigación	Probabilidad	Impacto
Programa 1	Afectación a los Contratistas resultado de los atrasos en las giras de recepción de sitios CLARO e ICE, y atrasos en las instalaciones.	Analizar la factibilidad y viabilidad tanto técnica como legal, de ejecutar una recepción de obra “alternativa” que se sustente en el análisis de la documentación sobre la instalación de los sitios y de las pruebas ejecutadas por los Contratistas; dejando las respectivas verificaciones de campo para un momento determinado, en el corto plazo, y cuando se haya normalizado la situación sanitaria, reanudar estas giras de campo.	Alta	Alto
Programa 1	Afectación a las instituciones beneficiarias resultado de los atrasos en la instalación de los CPSP dependientes de los sitios pendientes por recepción.	Aprobar la propuesta alternativa para recibir dichos sitios, por medio de una “recepción condicionada” en donde el contratista se comprometa a demostrar la operatividad de las radiobases a través de conexiones a usuarios finales (CPSP/Hogares) y la presentación de consumos de voz y datos, tanto de las radiobases como de los Usuarios finales.	Alta	Alto
Programa 1	Afectación a los hogares y habitantes ubicados en las zonas de cobertura de los sitios afectados por los atrasos, destacando los requerimientos de servicios y Recursos de Amparo.		Alta	Alto

08 de mayo de 2020

**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa 1	Afectación en la atención de incidentes a los CPSP debido al cierre de los centros	Maximizar el uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento y acompañamiento a los contratistas e instituciones en todas las etapas del proyecto.	<b>Media</b>	<b>Alto</b>
Programa 2	Atrasos en el cumplimiento de la meta del PNDT	Monitoreo y gestión del programa	<b>Baja</b>	<b>Alto</b>
Programa 2	Alta morosidad del programa	El fideicomiso plantea a la SUTEL que se valore el tema de tomar medidas excepcionales en el aliviamiento de los pagos	<b>Media</b>	<b>Alto</b>
Programa 2	Falsas expectativas de los hogares en el incremento de la meta de los hogares del PHC	Se está a la espera de la respuesta de MICITT, si se va a incrementar o no la meta del programa hogares conectados para brindar información oportuna a los interesados del proyecto.	<b>Alta</b>	<b>Alto</b>
Programa 4	Solicitudes de apagado de ZAIGs por alcaldías	Acuerdo del Consejo	<b>Alta</b>	<b>Alto</b>
Programa 4	Atrasos en la recepción de las zonas debido a que la Unidad de Gestión por la pandemia no está ejecutando las giras	Lo que la UG sugiere para este riesgo, es esperar a que se normalicen las conexiones de usuarios, ya que de tomar alguna decisión ahora los datos de uso no serán 100% confiables por la redistribución causada por medidas del ejecutivo.	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>
Programa 4	Disminución de despliegue de ZAIGs por restricciones de tránsito por COVID-19 (CORONAVIRUS)	El proyecto va adelantado con respecto a la línea base en unos 6 meses y por el momento la disminución de despliegue no ha sufrido retrasos, se está monitoreando constantemente ante posibles desviaciones que puedan impactar el cumplimiento.	<b>Alta</b>	<b>Alto</b>

Fuente: Elaboración de la DGF, con base a la información remitida por el fideicomiso del Banco Nacional mediante oficios FID-1343-2020, FID-1433-2020, FID-1546-2020, FID-1570-2020

**Tabla 2: Información suministrada por el fideicomiso de los impactos de los programas y proyectos de FONATEL**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
<b>Programa Comunidades Conectadas</b>	Recepciones de infraestructura y CPSP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detenidas las visitas de campo.</li> <li>2. Se cuenta con documentación para realizar la recepción de infraestructura y CPSP (Etapa 3), sin embargo, al no poder realizar las visitas, no se pueden recibir – la UG plantea hacer una recepción condicionada tanto para los sitios como para los CPSP.</li> </ol>	<p>La UG está explorando alternativas para salir de gira (hospedaje, permiso para vehículos). Las giras que deben realizarse son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gira de verificación para seis (6) sitios de Zona Norte, contratista CLARO.</li> <li>✓ Gira de verificación para cincuenta y tres (53) sitios de Zona Pacífico y Chorotega, contratista ICE.</li> <li>✓ Gira de verificación para veintinueve (29) sitios de Zona Pacífico y Chorotega, contratista ICE, para los cuales se requirió subsanaciones de pruebas fallidas o están siendo tipificados como casos fortuitos.</li> </ul> <p>Avance en la revisión de la documentación de la recepción de etapas 1 y 3, en atención a los Proyectos de Chorotega y Pacífico (referencia oficios FID-1363-2020, FID-1364-2020 y FID-1366-2020 todos del 06 de abril del 2020)</p> <p>Confección del plan de gira de todos los sitios entregados a la fecha.</p> <p>Propuesta alternativa para recibir dichos sitios, por medio de una “recepción condicionada” en donde el contratista se comprometa a demostrar la operatividad de las radio-bases a través de conexiones a usuarios finales (CPSP/Hogares) y la presentación de consumos de voz y datos, tanto de las radio-bases como de los Usuarios finales. Una vez la Unidad de Gestión pueda salir de gira, se ejecutarán</p>

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
			pruebas en sitio para ratificar la disponibilidad y desempeños de los servicios brindados, al igual que la cobertura ofertada. Esta alternativa, también abarcará las recepciones pendientes de la etapa 3.
<b>Programa Comunidades Conectadas</b>		<b>Tema: Servicio y suscripciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se reporta un uso normal de los servicios, esto a pesar de que en las Escuelas y Colegios no se están impartiendo clases presenciales, sin embargo, los servicios están siendo aprovechados.</li> <li>- La cantidad de solicitudes de nuevas suscripciones se ha mantenido dentro de lo habitual.</li> </ul>	Seguimiento y monitoreo a las averías presentadas en los CPSP por parte de la Unidad de Gestión
<b>Programa Comunidades Conectadas</b>	Si los contratistas trabajan con normalidad o reportan problemas para el ejercicio de sus funciones	Se reporta que para el ICE, Telefónica y Claro: "Segue trabajando con normalidad de manera remota, dando prioridad a la atención de averías velando por la continuidad del servicio."	Seguimiento y gestión del avance de los proyectos
<b>Programa Comunidades Conectadas</b>	Si se están realizando instalaciones de infraestructura e instalación de CPSP con normalidad o si han sufrido variaciones	La UG manifiesta: los contratistas se encuentran trabajando con normalidad, a excepción de dos sitios, RU1524 (Pérez Zeledón) y RU1647 (Pococí) que se encuentran temporalmente suspendidos, el primero por desabastecimiento de materiales en la zona y el segundo por prohibición de la comunidad al ingreso de personas ajenas a esta, y en el caso de la instalación de CPSP se han continuado con éstas dentro de las posibilidades y a pesar de las	Seguimiento y gestión del avance de los proyectos

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
		<p>limitaciones dadas de cierre de las instalaciones de los CPSP; sin embargo, se están trabajando en alternativas con los contratistas e instituciones para coordinar a lo interno y que exista un personero que permita la atención del personal técnico, esto tomando las debidas recomendaciones sanitarias correspondientes.</p>	
<p><b>Programa Comunidades Conectadas</b></p>	<p>Si existen solicitudes formales o informales de las instituciones MEP, CCSS, MICITT y CENCINAI; acerca de suspender instalaciones o servicios en cada uno de los CPSP</p>	<p>La UG manifiesta que a la fecha de elaboración de este informe no se han recibido solicitudes formales o informales acerca de suspender instalaciones o servicios por parte de las instituciones beneficiarias. Es más, dichas instituciones están dispuestas a colaborar en la consecución de la habilitación de las instalaciones.</p>	<p>Seguimiento y gestión del avance de los proyectos</p>

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
<b>Programa Comunidades Conectadas</b>	Si se ha continuado normalmente el intercambio de información con los contratistas en cuanto a la información en proceso de entrega, informes de aceptación de CPSP, subsanaciones pendientes, etc.	La UG manifiesta: "Se informa que el intercambio de información con los contratistas se ha mantenido, siguiendo el conducto oficial de comunicación establecido, además, como medida alternativa, se ha dispuesto de espacios de almacenamiento compartidos en la herramienta OneDrive, incluida en el paquete de herramientas de Microsoft Office 365, esto bajo todos los lineamientos de seguridad y procedimientos de ciberseguridad que se rigen para las herramientas corporativas homologadas y de uso corporativo; lo anterior con el objetivo de lograr prontitud al disponer de la información que se adjunta a los oficios intercambiados y seguir las recomendaciones de las autoridades de salud".	Seguimiento y gestión del avance de los proyectos
<b>Programa Comunidades Conectadas</b>	Si ha solicitado la suspensión temporal de plazo o de contrato por parte de alguno de los contratistas ante el estado de emergencia	La UG manifiesta que a la fecha de elaboración de este informe, no se han solicitado suspensiones temporales de plazo o de contrato por parte de los contratistas ante el estado de emergencia.	Seguimiento y gestión del avance de los proyectos
<b>Programa Hogares Conectados</b>	Cumplimiento de la meta	Atrasos en el cumplimiento de la meta que se tenía proyectado cumplir en febrero de 2020. Los contratistas alegan atrasos por el tema de la restricción vehicular y ajustes internos de cada institución en el teletrabajo.	Monitoreo en el cumplimiento de la meta por parte de la Unidad de Gestión

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
<b>Programa Hogares Conectados</b>	Aumento de la morosidad y baja justificada	<p>Al finalizar el mes de marzo se han empezado a recibir solicitudes de los Hogares, a través de los centros de contacto del IMAS y de SUTEL, donde los hogares indican que se han visto afectados por el desempleo y solicitan el retiro (baja) justificada por no poder realizar los pagos.</p> <p>Tal como se indicó en el oficio en referencia, se mantiene el seguimiento al indicador. Se analizó el comportamiento desde el inicio del Programa y se observa que el mes de marzo, siempre presenta incrementos superiores al promedio. En marzo 2020, 932 hogares entraron al estado de morosidad, para una morosidad acumulada de 7.842 hogares (5.75%) de la población. El promedio de crecimiento, sin contabilizar los meses de enero y julio, meses en que se hace declaración de incobrables, es de 523 hogares.</p>	Esta información se ha trasladado a FONATEL a efecto de que consideren medidas excepcionales de aliviamiento en los pagos. Un incremento en la morosidad y un retiro importante de hogares del Programa es previsible para los próximos meses
<b>Programa Hogares Conectados</b>	Solicitud de posible ampliación del programa	Son múltiples los correos y solicitudes que se reciben en la Unidad de Gestión del PHC, tanto desde los Operadores adscritos, como del IMAS y del propio centro de atención de clientes de SUTEL; donde nos solicitan información de cuándo se empezará a entregar de nuevo el beneficio. Consultan sobre cuáles serán los criterios de selección que utilizará el IMAS y muchas otras interrogantes asociadas.	Necesitamos nos informen si hay alguna resolución al respecto, y si conviene o no indicar a los hogares que consulten periódicamente

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
<b>Programa Espacios Públicos Conectados</b>	Aceptaciones de las ZAIGS	La Unidad de Gestión ha tenido que suspender con la autorización del Banco Nacional las giras de aceptación de sitios. Adicionalmente la mayoría de parques, plazas, playas, bibliotecas y centros cívicos, se encuentran cerrados por medidas de seguridad.	Cuando el Poder Ejecutivo levante las restricciones a la movilidad la Unidad de gestión deberá retomar las aceptaciones reprogramando las que quedaron pendientes producto de la emergencia.
<b>Programa Espacios Públicos Conectados</b>	Averías, comportamiento del programa	La Unidad Informa que el servicio se sigue prestando con normalidad; producto de la restricción de movimiento, cierre de parques, playas, plazas y bibliotecas, sí se ha presentado una baja significativa en el acceso de usuarios a la red. Los cierres mencionados pueden en algún momento afectar la atención de averías pues en caso de que estas se lleguen a presentar los operadores tendrían problemas para ingresar a los sitios a reparar los equipos. No obstante lo anterior, de momento no se han reportado este tipo de situaciones. Los operadores no nos han informado de problemas en el despliegue, sin embargo suponemos que es muy probable que también se estén viendo afectados por las medidas tomadas por el Poder Ejecutivo.	Monitoreo en el cumplimiento de la meta por parte de la Unidad de Gestión

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

Programa	Tema	Impactos	Acciones a realizar por parte de la UG
	Solicitudes de desconexión	Ante SUTEL han presentado dos solicitudes de Municipalidades de suspensión del servicio en los espacios públicos con el fin de evitar conglomeraciones	A la fecha la Unidad no reporta solicitudes de desconexión

Fuente: Elaboración de la DGF, con base a la información remitida por el fideicomiso del Banco Nacional mediante oficios FID-1343-2020, FID-1433-2020, FID-1546-2020, FID-1570-2020

08 de mayo de 2020

**03981-SUTEL-DGF-2020**

En atención a lo indicado, con el afán de continuar con la correcta ejecución de los programas y proyectos de FONATEL se solicita al Consejo de la SUTEL tomar las siguientes acciones:

1. Dar por recibido el oficio XX-SUTEL-DGF-2020 donde la Dirección General de FONATEL presenta el informe del impacto de la emergencia nacional por el COVID-19 en los programas y proyectos de Fonatel al mes de marzo de 2020.
2. Remitir el presente informe al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y al Comité de Vigilancia, con el fin de informar las repercusiones de la pandemia en los programas y proyectos de FONATEL.
3. Solicitar al fideicomiso lo siguiente:
  - a. Para el Programa 1: Comunidades Conectadas, solicitar a la Unidad de Gestión 01 a cargo de Ernst & Young:
    - i. Presentar la alternativa técnica y legal para ejecutar una recepción de obra alternativa que se sustente en el análisis de la documentación sobre la instalación de los sitios y de las pruebas ejecutadas por los Contratistas; dejando las respectivas verificaciones de campo para un momento determinado, en el corto plazo, cuando se haya normalizado la situación sanitaria que se vive en el país; pero que se autorice a los contratistas respectivos a brindar los servicios en esas zonas por el tema de pandemia.
    - ii. Presentar la propuesta alternativa para recibir dichos sitios, por medio de una “recepción condicionada” en donde el contratista se comprometa a demostrar la operatividad de las radio-bases a través de conexiones a usuarios finales (CPSP/Hogares) y la presentación de consumos de voz y datos, tanto de las radio- bases como de los Usuarios finales.

En cuanto a estos puntos es importante que también la Unidad de Gestión analice la factibilidad legal de condicionar los pagos respectivos por la instalación de los CPSP, hasta el momento de la verificación correspondiente en sitio, para lo cual deberá considerar si es necesario la suscripción de una adenda o un acuerdo con los contratistas, lo anterior, con el fin de proteger los recursos de Fonatel.

- b. Para el Programa 2, Hogares Conectados, informar a la Unidad de Gestión 02 a cargo de PwC y al Consejo de la SUTEL:
  - i. Solicitar a la Unidad de Gestión en caso de que se presente un aumento sensible de morosidad o de baja justificadas, sea presentado a la SUTEL a la brevedad posible con el objetivo de tomar las medidas correspondientes. Que el Consejo de la SUTEL, mediante Acuerdo 002-027-2020 del 02 de

08 de mayo de 2020  
**03981-SUTEL-DGF-2020**

abril de 2020, aprobó, entre otros aspectos, incrementar la meta de hogares a beneficiar a través del Programa Hogares Conectados, a partir de la propuesta de escenarios trabajados de forma conjunta SUTEL-MICITT en mesas de trabajo realizadas durante los meses de enero y febrero de 2020. El objetivo de esta medida es facilitar la conectividad a Internet en los hogares en condición de vulnerabilidad económica, necesario en tiempos de crisis, previendo un deterioro de la condición de vida de éstos, producto de la misma crisis. Sin embargo, a la fecha no se tiene un visto bueno por parte del Poder Ejecutivo, por tanto, la meta del programa se mantiene.

- c. Para el Programa 4, Espacios Públicos Conectados, informar a la Unidad de Gestión 03, SPC-NAE, lo siguiente:
- i. Presentar la alternativa técnica y legal para ejecutar la recepción de las zonas digitales que se denomine “recepción alternativa”, en donde la Unidad de Gestión sustente en el análisis de la documentación sobre la instalación de cada una de las zonas y de las pruebas ejecutadas y/o comprobadas; dejando las respectivas verificaciones de campo para un momento determinado, en el corto plazo, cuando se haya normalizado la situación sanitaria que se vive en el país; pero que se autorice a los contratistas respectivos a brindar los servicios en esas zonas por el tema de pandemia.
  - ii. Gestionar con el área de Comunicación de la SUTEL realizar el lanzamiento de la herramienta Ziimecapacita a través de la página Web de SUTEL y las redes sociales.

Atentamente,

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

---

Adrián Mazón Villegas  
**Director General de FONATEL a.i.**

Cc. GCO-FON-FID-OT-00036-2012  
Miembros del Consejo de Sutel