

LA GACETA

DIGITAL

Diario Oficial

La Uruca, San José, Costa Rica, lunes 26 de marzo de 2012, n. 61

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACUERDO 012-013-2012

Por el que se aprueba la:

RCS-080-2012.—Resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.—San José, a las 14:30 horas del 29 de febrero del 2012. (Expediente SUTEL-ET-003-2011).

“Se resuelve solicitud de Fijación de Tarifa Porcentual para el Cálculo de la Tasa de Financiamiento del Sistema de Emergencia 9-1-1.”

Resultando:

1°—Que en fecha 26 de setiembre del 2011 mediante oficio 6020-911-DI-1321-2011 (NI 3545), el señor Rodolfo Jugo Romero en su condición de Director del Sistema de Emergencias 9-1-1, cédula de persona jurídica número 3-007-213928 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) solicitud de fijación de la tarifa porcentual correspondiente para el cálculo de la tasa de financiamiento para el sistema de emergencias 9-1-1, de conformidad con el párrafo tercero del artículo 7 de la Ley N°7566 (folio 2 al 140).

2°—Que en fecha 11 de noviembre del 2011, mediante oficio 6020-911-DI-1619-2011 (NI 4384), el señor Rodolfo Jugo Romero, de calidades que constan en autos, adjunta Estados Financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1 correspondientes a los meses de julio y agosto del año 2011 e Informe de Ejecución del Presupuesto de Caja del Sistema de Emergencias 9-1-1 correspondiente a los meses de agosto y setiembre del año 2011 (folios 141 al 206). Posteriormente, presentaron una certificación de personería jurídica y una declaración jurada de estar al día con el pago de los impuestos nacionales y municipales, las cuotas obrero-patronales y el pago de la póliza de riesgos de trabajo, y todas las obligaciones laborales (folios 477 y 478).

3°—Que el 11 de noviembre del 2011, por oficio 3207-SUTEL-DGM-2011 la Dirección General de Mercados solicitó al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones que se pronunciara sobre la admisibilidad de la solicitud planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 (folio 207 al 208).

4°—Que el 28 de noviembre del 2011, mediante oficio número 720-SUTEL-SC-2011, el Secretario del Consejo comunicó a la Dirección General de Mercados, el acuerdo 016-085-2011 de la sesión ordinaria 085-2011, en donde el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dio la admisibilidad a la solicitud de una

nueva fijación de la tarifa porcentual correspondiente para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, el cual se cobra a los abonados y usuarios de los servicios de telefonía en las respectivas facturaciones de sus servicios contratados; y se solicitó a la Dirección General de Participación del Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la coordinación respectiva para someter a audiencia pública la propuesta, de conformidad con los artículos 73 inciso h), 81 inciso d) y 36 de la Ley N°7593 y 17 párrafo final y 52 apartado 1 inciso h) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF).

5°—Que el 8 de diciembre del 2011, se publicó en los periódicos de circulación nacional, *La Nación* y *La República*, la convocatoria a la audiencia pública para que las personas con un interés legítimo se manifestaran pudiendo presentar su oposición o coadyuvancia y expusieran las razones de hecho y de derecho que consideren pertinentes respecto de la solicitud de modificación de la tarifa porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 (folio 212).

6°—Que el 16 de diciembre del 2011, se publicó en el diario oficial *La Gaceta* N° 242, la convocatoria a la audiencia pública correspondiente (folio 213 y 218).

7°—Que mediante auto de las 11:20 horas del 21 de diciembre del 2011, Luis Fernando Chavarría Alfaro, Director a. í. Dirección General de Participación al Usuario habilitó de las 16:00 horas hasta las 23:00 horas, para la realización de la audiencia pública, programada para el día 25 de enero de 2012 (folios 216 y 217).

8°—Que el 23 de enero del 2012, mediante oficio 6020-911-DI-0074-2012, el señor Rodolfo Jugo Romero, de calidades que constan en autos, informa quienes son los funcionarios autorizados para la representación formal de Sistema de Emergencias 9-1-1 en la audiencia convocada para el 25 de enero del 2012 (folio 219).

9°—Que el 25 de enero del 2012, a las 17:15 horas, se celebró la respectiva audiencia de ley en el auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y por medio de video-conferencia en los Tribunales de Justicia de: Limón Centro, Heredia Centro, Ciudad Quesada, Liberia Centro, Puntarenas Centro, Cartago Centro y San Isidro del General de Pérez Zeledón y de manera presencial en el Salón Parroquial de Bri Brí, Limón.

10.—Que por escrito presentado el 25 de enero del 2012, José Pablo Rivera Ibarra, apoderado especial de Telefónica de Costa Rica TC, S. A. indicó lo siguiente: (folios 228 al 230 y 250)

- a) Que la propuesta del 9-1-1 se sustenta en las proyecciones de la facturación telefónica del Instituto Costarricense de Electricidad no del mercado de telecomunicaciones, sino solamente de la operación propia de este operador.
- b) Que la propuesta subestima que la potencial recaudación del 1% implicará ingresos mayores al presupuesto solicitado, siendo que se ha estimado sobre una base menor a la que en efecto será aplicada. Es decir, con una tarifa inferior al 1% se debe alcanzar el mismo monto presupuestado pues la tarifa no solamente se aplica a la facturación telefónica del ICE, sino también a la del resto de operadores.
- c) Que la Ley de creación del Sistema de Emergencias 911 dispone que la tarifa se calcule en consideración de la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. Por lo tanto, no resulta viable, adoptar una tarifa del 1% sin tomar en cuenta la facturación proyectada de todo el mercado.
- d) Que se tome en consideración para esta fijación la facturación telefónica de todo el mercado aplicable y para ello que se presente una propuesta presupuestaria por parte de 9-1-1 apegada a la nueva realidad del mercado.

- e) Que además solicita que a mediados del periodo actual (2012) el Sistema de Emergencias del 911 presente un informe financiero pormenorizado donde dé cuenta de la recaudación efectiva en relación a la recaudación inicialmente proyectada.
- f) Que de acuerdo a los resultados tanto de la facturación telefónica del mercado como del análisis sobre la recaudación efectiva, se ajuste en su momento la tarifa del 1% a los requerimientos de gastos e inversiones planteados, de forma que se asegure la premisa legal estipulada por el artículo 7 párrafo 3° de la Ley 7566.
- g) Que el superávit que pueda haber recibido el Sistema de Emergencias 9-1-1 por el cobro de una tarifa del 1% que ha sido calculada a partir de la facturación telefónica del operador incumbente y no del mercado en general sea tomado en cuenta en la próxima fijación tarifaria, especialmente a la luz del gasto real ejecutado para el año 2010 y mitad del 2011 versus el presupuesto originalmente presentado, comparativo que se muestra en las páginas 13 y 14 de la propuesta y que permite apreciar un nivel de gasto efectivo del 73% y 38% respectivamente.
- h) Que la SUTEL verifique y exija al resto de operadores de los servicios de telefonía que las condiciones de recaudación y pago sean equitativas entre todos los contribuyentes de esta tasa.

11.—Que por escrito presentado el 25 de enero del 2012, la Licda. Julieta Bejarano Hernández, apoderada generalísima del Instituto Costarricense de Electricidad señaló lo siguiente: (folio 231 al 235)

- a) Que la propuesta está de conformidad con la normativa vigente y las condiciones actuales según se desprende de lo indicado por el Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2012.
- b) Que de acuerdo a las nuevas condiciones del mercado, el Sistema de Emergencias 9-1-1, debe implementar mecanismos de fiscalización que les permita una eficiente recaudación de los recursos por facturación que garanticen el pago efectivo por parte de todos los operadores de los servicios de telefonía para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los abonados y usuarios de los servicios de telefonía.
- c) Que el Informe de Ejecución del Presupuesto de Caja contenido como Anexo N° 3 muestra una subejecución presupuestaria relevante en los períodos presentados por el Sistema de Emergencias 9-1-1. Debe indicarse que esa entidad no incorpora dentro de la formulación presupuestaria, el pago de la deuda que dicho Sistema mantiene con el ICE por un monto de ¢5.380,00 millones de colones, según se muestra en el Balance de Situación al 31 de julio del 2011 en el rubro de cuentas por pagar institucionales.
- d) Que los Estados de Resultados reflejan pérdidas en los últimos periodos presentados (2009-2010) y de acuerdo con el “Modelo de Costos de Regulación” elaborado por el ICE y en concordancia con la proyección realizada para el año 2011, el margen negativo del Sistema de Emergencias 9-1-1 estaría reflejando un déficit de ¢1.693.539.726,13 de colones.
- e) Que no se ha incorporado al expediente el pago mensual de los servicios de telecomunicaciones y corporativos que el ICE le prestará al Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2012.
- f) Que debe valorar si el 1% establecido en la ley es suficiente para que pueda operar sin pérdidas, y de ser necesario se promuevan las reformas legales que garanticen el adecuado funcionamiento de dicho sistema, sin que se le recargue a un solo operador, en este caso al ICE, la atención e sus necesidades deficitarias.
- g) Que es conforme con la normativa vigente mantener la tarifa vigente correspondiente al 1% de la facturación telefónica de todas las empresas que brindan el servicio de telefonía y cuentan con numeración asignada por parte de la SUTEL.

12.—Que el 25 de enero del 2012, mediante oficio 0118-DGPU-2012/01833, Angelo Cavallini Vargas, Profesional III y Luis Fernando Chavarría Alfaro, Director a. í., ambos de la Dirección General de Participación del Usuario rinden el Informe de Instrucción de Audiencia Pública (folio 236 al 239).

13.—Que el 26 de enero del 2012, Luis Fernando Chavarría Alfaro, Director a. í. Dirección General de Participación del Usuario remite CD con grabación de la audiencia (folios 225 al 226).

14.—Que el 27 de enero de 2012, mediante oficio número 0147-DGPU-201202219, Angelo Cavallini Vargas, Profesional III de la Dirección General de Participación del Usuario remite Acta N° 4-2012 de la audiencia (folios 240 al 249).

15.—Que el 31 de enero del 2012, por oficio 0166-DGPU-2012/02543 Angelo Cavallini Vargas, Profesional III y Luis Fernando Chavarría Alfaro, Director a. í. Dirección General de Participación del Usuario remite Informe de Oposición y Coadyuvancias (folio 256).

16.—Que el 1 de febrero del 2012, por oficio 330-SUTEL-DGM-2012 la Dirección General de Mercados solicitó la siguiente: (folio 251 al 255)

- a) Estados Financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1 del último período disponible.
- b) Liquidación Presupuestaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 del último período disponible.
- c) Mediante revisión de la propuesta tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1, se determinó que en el presupuesto para el período 2012 no se incluyeron los cargos corporativos, administrativos y de servicios de telecomunicaciones por servicios por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), así como la cuenta por pagar al ICE por la suma de ¢5.360 millones de colones, por lo tanto se solicita justificar dicha exclusión.
- d) Mediante comprobación de presupuesto presentado en la propuesta tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 existe un crecimiento importante (cercano al 30%) en el rubro de remuneraciones. Justificar dicho crecimiento, identificando y explicando con detalle el o los elementos que dan origen a tal incremento (aumentos salariales, aumento de personal, ejecución de proyectos, entre otros).
- e) Suministrar información acerca de las previsiones estratégicas (en caso de que se haya establecido) y el detalle respectivo por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 en materia de inversiones en equipos e infraestructura y de apoyo a áreas operativas (administración por ejemplo).

17.—Que el 10 de febrero del 2012, mediante oficio 6020-911-0150-2012 (NI 0697), el señor Rodolfo Jugo Romero de calidades conocidas, en respuesta al oficio 330-SUTEL-DGM-2012 remite la información solicitada y dice: (folio 257 al 463).

- a) Adjunta los Estados Financieros correspondientes a los meses de julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre del 2011, las liquidaciones presupuestarias correspondientes a los meses de agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre (versión preliminar) del 2011.
- b) Que a la deuda por los servicios de telecomunicaciones brindados por el ICE la cual pretende cobrar retroactivamente no ha sido aceptada ni consensuada por ninguna de las partes.
- c) Que el incremento en el rubro de remuneraciones obedece a la creación de plazas y ascensos con el objetivo de mejorar los tiempos de atención a las llamadas que han venido en aumento y para facilitar y agilizar las funciones operativas y administrativas.

d) Que las previsiones estratégicas no están contenidas en el catálogo de objetos de gasto emitido por al Contraloría General de la República, por lo que no existe apropiación alguna. Se tiene un plan de continuidad del negocio, mediante el cual, de requerir su aplicación, se procedería con el planteamiento de modificaciones presupuestarias que sin sacrificar la operación y el mantenimiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, podría utilizar los saldos en los rubros de inversión en el valor agregado del servicio, para dotar de recursos una eventual contingencia.

18.—Que el 9 de febrero del 2012, por oficio número 444-SUTEL-2012 solicitó a los operadores telefónicos (*Amnet Cable Costa Rica S. A., Claro Telecomunicaciones CR S. A., Instituto Costarricense de Electricidad, Interphone S. A., R&H Internacional Telecom Services S. A., Telecable Económico T.V.E. S. A., Telecomunicaciones Integrales de Costa Rica TICOM S. A., Virtualis S. A.*), sobre los cuales no se contaba con la información necesaria, que informen cuáles han sido sus ingresos del período 2011 o desde el inicio de sus operaciones exclusivamente por el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación) con acceso al servicio 9-1-1. Dicha información se solicitó con el fin de realizar una proyección de ingresos de todo el mercado y no solo del ICE (folios 464 al 468).

19.—Que el 14 de febrero del 2012, mediante oficio número 544-SUTEL-DGM-2012 la Dirección General de Mercados solicitó al Sistema de Emergencias 9-1-1 la aclaración a la información recibida como respuesta a Oficio 330-SUTEL-DGM-2011 mediante nota 6020-911-0150-2012 (NI 0697) (folios 469 al 473).

20.—Que el 15 de febrero del 2012, Amnet Cable Costa Rica, S. A., proporcionó datos relacionados con los ingresos de telefonía de voz IP para el año 2011 (folio 474).

21.—Que el 15 de febrero del 2012, Telecable Económico T.V.E. S. A., informa que no cuenta con ingresos exclusivamente por el servicio de telefonía por que no han entrado en operación con este servicio dado que hasta el 24 de enero del 2012 se les asignó recurso numérico y están realizando las pruebas pertinentes (folio 479).

22.—Que el 17 de febrero del 2012 mediante oficio 6020-911-DI-0175-2012 (NI 0815), el señor Rodolfo Jugo Romero de calidades conocidas, en respuesta al oficio 544-SUTEL-DGM-2012 remite la información solicitada. Al respecto se adjunto en dicha nota la aclaración sobre Proyecto “Autonomía de la Gestión Administrativa”, justificación sobre variación en determinadas cuentas del presupuesto, Informe de Ejecución Presupuesto para Diciembre 2011, la Liquidación Presupuestaria de los años 2009, 2010 y 2011 y los Estados Financieros a Diciembre 2011 (folios 480 al 530).

23.—Que el 20 de febrero del 2012 por oficio DG0024, Claro CR Telecomunicaciones S. A. brindó información sobre los ingresos del período 2011 exclusivos por servicios de voz móvil con acceso al número de Emergencia 9-1-1 (folio 531).

24.—Que mediante oficio 615-SUTEL-DGM-2012 del 21 de febrero del 2012, la Dirección General de Mercados rindió un informe técnico-jurídico al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones titulado “Estudio Tarifario del Sistema de Emergencia 9-1-1 año 2012”, el cual fue conocido por dicho Consejo en la sesión ordinaria N° 011-2011 del 22 de febrero del 2012.

25.—Que actualmente la tarifa vigente para el Sistema de Emergencias 9-1-1 es el uno por ciento (1%) de la facturación telefónica que cobren todos los operadores telefónicos, incluido el ICE, cuyos usuarios dispongan de un número telefónico previamente habilitado y tengan acceso al sistema de emergencias 9-1-1, de conformidad con el acuerdo 009-016-2011, de la sesión ordinaria 016-2011, celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (expediente SUTEL-ET-001-2010).

26.—Que en los procedimientos se han observado los plazos y las prescripciones de ley.

Considerandos:

A. SOBRE LA FIJACIÓN TARIFARIA

I.—Que el artículo 7 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, N° 7566 establece que la SUTEL fijará la tarifa porcentual correspondiente previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1. Asimismo, dispone que la tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiencia administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal y que la tarifa porcentual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica. Es decir, que los costos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1 no pueden exceder el uno por ciento (1%) del monto anual que se estima alcanzará de la facturación telefónica, porcentaje que por lo tanto constituye un limitante a los ingresos que pueden ser recaudados para efectos de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1.

II.—Que del Informe técnico jurídico rendido en el oficio 651-SUTEL-DGM-2012 de la Superintendenciade Telecomunicaciones mencionado, sirve de sustento a esta resolución, por lo que a continuación se indican los siguientes fundamentos que se extraen de dicho informe:

“2. Marco Legal

Mediante Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, Ley 7566, con fecha de vigencia el 18 de enero de 1996, se creó el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Su objetivo principal responde a participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

De acuerdo a la citada Ley, las funciones del Sistema de Emergencias son las siguientes:

“a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes.

Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado.

b) Fusionar de manera progresiva, en el 9-1-1, como único número telefónico, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia.

c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él.

d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad”.

Para cumplir a cabalidad con sus funciones, la Ley 7566, Ley de Creación del Sistema de Emergencias 911, en el artículo 7, establece la tasa de financiamiento. Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y usuarios de los servicios de telefonía, quienes se beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

El mismo artículo establece que “previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, la SUTEL fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de noviembre del año fiscal en curso. En el evento que la Superintendencia fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tarifa porcentual será determinada en función

de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. La tarifa porcentual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.”

Son los proveedores de los servicios de telefonía, en su condición de agentes de percepción de esta tasa tributaria, quienes incluirán en la facturación telefónica mensual de todos sus abonados y usuarios, el monto correspondiente que haya sido aprobado por SUTEL. Asimismo, deberán poner a disposición de la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 los fondos recaudados a más tardar un mes posterior al período de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del período fiscal mensual.

“Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la percepción efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiará con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la comisión coordinadora, para lo cual quedan autorizadas por esta norma; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema.” (Artículo 7, Ley 7566).

Otra fuente de ingresos que dispone la Ley 7566 para el Sistema de Emergencias 9-1-1 responde a las multas relacionadas con las llamadas indebidas o llamadas para reportar situaciones falsas de emergencias, lo anterior de acuerdo al artículo 16 de la citada Ley.

De acuerdo al artículo 17, “se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada indebida emanada en el lapso de un mes calendario del mismo servicio telefónico. Cada una de las llamadas indebidas restantes que se realicen en el mismo mes calendario, desde el mismo servicio telefónico, serán multadas con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado en igual forma”.

El destino del monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará exclusivamente para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios.

Asimismo, de acuerdo a lo mencionado en el artículo 20 de la Ley 7566, deberá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación y enlace con el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Costarricense, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las municipalidades de todo el país, la Comisión Nacional de Emergencias, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inamu) y las demás entidades, las instalaciones y el equipo propio, así como de las instituciones adscritas, relacionados directamente con la atención de la llamada y las emergencias.

Por su parte, en relación con la obligación provista a la Sutelen el artículo 7 de la Ley 7566, mediante la entrada en vigencia de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones (LGT), publicada el 30 de junio del 2008, la Superintendencia, para efectos tarifarios, debe cumplir con lo establecido en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, que establece en el artículo 73, que es obligación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) “convocar a audiencia, conforme al procedimiento ordenado en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996, en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y la aprobación o modificación de cánones, tasas y contribuciones.”

El procedimiento establecido en la Ley 7593 sobre la revisión de la solicitud de fijación de tarifa establece que se deben someter a audiencia los siguientes asuntos:

- “a) Las solicitudes para la fijación ordinaria de tarifas y precios de los servicios públicos.
- b) Las solicitudes de autorización de generación de fuerza eléctrica de acuerdo con la Ley N.º 7200, de 28 de setiembre de 1990, reformada por la Ley N.º 7508, de 9 de mayo de 1995.

- c) La formulación y revisión de las normas señaladas en el artículo 25.
- d) La formulación o revisión de los modelos de fijación de precios y tarifas, de conformidad con el artículo 31 de la presente Ley.” (Artículo 36, Ley 7593).

Asimismo, el artículo 36 de la citada Ley, establece que el fin de la audiencia consiste en dar participación a las personas que tengan interés legítimo para manifestarse y podrá presentar su oposición o coadyuvancia, por escrito o en forma oral, el día de la audiencia.

En relación con la convocatoria de la audiencia el mismo artículo establece que “...se convocará una vez admitida la petición y si se han cumplido los requisitos formales que establece el ordenamiento jurídico. Para este efecto, se publicará un extracto en el diario oficial La Gaceta en dos periódicos de circulación nacional, con veinte (20) días naturales de anticipación a la celebración de la audiencia”.

El artículo 37 de la Ley 7593 establece que las solicitudes de fijación o cambio ordinario de tarifas deben resolverse en un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de la celebración de la audiencia.

3. Análisis Financiero- Económico

En este apartado del Informe se incluye el análisis derivado de la revisión de la información presentada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 y la determinación de la tarifa por parte de la Sutel.

3.1 Información presentada por el Sistema 9-1-1

El Sistema de Emergencias 9-1-1 presentó el día 27 de setiembre del 2011 mediante oficio 6020-911-DI-1321-2011 (NI 3545), la Solicitud de Fijación Tarifaria para el año 2012 (folio 2 al 140). En dicha solicitud el Sistema de Emergencias 9-1-1 incluyó: la reseña histórica, los Estados Financieros del periodo 2010 y los Estados Financieros a Junio del 2011 (fueron posteriormente actualizados a Noviembre del 2011), el plan operativo junto con el presupuesto de inversión para el año 2012 y el cálculo de la tarifa para el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2012. Al momento de la presentación de la solicitud de fijación tarifaria el Sistema no presentó las liquidaciones presupuestarias.

Asimismo, el 11 de noviembre del 2011, mediante oficio 3207-SUTEL-DGM-2011 la Dirección General de Mercados solicitó al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones que se pronunciara sobre la admisibilidad de la solicitud tarifaria según lo dispuesto en la resolución del Regulador General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos número RRG-6570-2007 de las 15:00 horas del 29 de mayo del 2007, que establece los requisitos de admisibilidad para estudios tarifarios (folio 207 al 208). Posteriormente, presentó una certificación de personería jurídica y una declaración jurada de estar al día con el pago de los impuestos nacionales y municipales, las cuotas obrero-patronales y el pago de la póliza de riesgos de trabajo, y todas las obligaciones laborales.

La información analizada en este punto comprende principalmente los Estados Financieros del periodo 2010 y al 30 de noviembre del 2011 y el Presupuesto de Inversión y Operación del Año 2012.

a. Estados Financieros y Ejecución presupuesto de Caja (Periodos 2010 y 2011)

Para el periodo terminado a Diciembre del 2010, de acuerdo al Estado de Ingresos y Gastos, el Sistema de Emergencias 9-1-1 reportó una pérdida contable de ¢792 millones (folios 64 al 91). En comparación con el año 2009 la pérdida en el periodo disminuyó considerablemente (72%). En resumen los datos reportados en los Estados Financieros fueron los siguientes:

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

Como se puede notar en el cuadro anterior, a pesar de que en el año 2010 se reportó una pérdida, en comparación con el 2009 la pérdida disminuyó considerablemente. La disminución en la pérdida neta se debe que a pesar de que los ingresos solamente crecieron en un 18% se dio una reducción considerable en los gastos administrativos de un 30%, entre otros efectos.

Si bien es cierto, que de los Estados Financieros pueden obtenerse los datos relativos a los gastos en que incurre el Sistema de Emergencias en el periodo, es necesario, que se considere que tales gastos no necesariamente corresponden a los egresos de efectivo en que anualmente debe incurrir dicha Institución ya que son datos contables. Tal es el caso de las inversiones; mientras en los Estados Financieros son registradas como activos y su efecto en los resultados del periodo corresponde solamente al gasto de depreciación, en las ejecuciones presupuestarias aparece el desembolso real realizado por la adquisición de dicho activo. Por lo tanto, también se deben analizar los Informes de Ejecución del presupuesto de caja y las liquidaciones presupuestarias que deben ser presentadas a la Contraloría General de la República.

El Sistema de Emergencias presentó el Informe de Ejecución del presupuesto de caja (folios 94 al 96) para el periodo 2010 el cual, en resumen, comprende los siguientes datos:

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

De acuerdo a los datos proporcionados el Sistema de Emergencias 9-1-1 registró una subejecución del presupuesto en el 2010 que correspondió al 27% del presupuesto. A pesar de lo anterior si se analizan los resultados contables en dicho periodo se generó una pérdida.

Lo anterior demuestra que a pesar de las pérdidas registrada en el periodo, el Sistema de Emergencias no contó con la capacidad para ejecutar al menos los recursos disponibles en ese periodo 2010, situación que refleja una duda ante la capacidad del Sistema para ejecutar los recursos que espera obtener a partir de la presente solicitud tarifaria.

En relación con el periodo 2011, el Estado de Ingresos y Gastos registró una pérdida contable por ¢244 millones, disminuyendo considerablemente respecto al monto registrado en el 2010 (¢792 millones).

El Informe de Ejecución del presupuesto de caja a diciembre del 2011, en resumen, comprende los siguientes datos:

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

Al igual que en el periodo 2010, en el periodo 2011 existe una subejecución del 21%. Esto significa que la subejecución se redujo solamente en 2%. Lo anterior demuestra que tampoco en el periodo 2011 el Sistema de Emergencias tuvo la capacidad para ejecutar el presupuesto en su totalidad.

Junto con las ejecuciones del presupuesto analizadas anteriormente, deben ser analizadas las liquidaciones presupuestarias, ya que el presupuesto aprobado en la fijación tarifaria no es necesariamente el ingreso real que recibe el Sistema debido a que el presupuesto se basa en una proyección pero la recaudación del sistema proviene de la facturación real efectuada al usuario final de los servicios, la cual es trasladada al Sistema por los operadores. En este caso, la ejecución presupuestaria muestra la capacidad de ejecución del presupuesto por parte del Sistema pero no el resultado real sobre el flujo de efectivo del periodo, dato que sí se refleja en la liquidación presupuestaria.

Para el 2010 la liquidación presupuestaria realizada por el Sistema de Emergencias determinó un déficit de ¢57,8 millones, mientras que para el 2011 también se generó un déficit de ¢906,6 millones. Estos datos demuestran que lo recibido por el Sistema en esos periodos no fue suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones. Lo anterior consta en el Expediente ET-003-2011, tomo 2, folio 426.

b. Presupuestode Operación e Inversión 2012

Para justificar la tarifa requerida, el Sistema de Emergencias 9-1-1 presentó el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de Operación e Inversión correspondiente al año 2012.

En resumen el presupuesto para el año 2012 incluye lo siguiente:

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

En busca de lograr una operación equilibrada, en el sentido de que los ingresos sean iguales a los gastos asociados, para preparar el presupuesto, el Sistema de Emergencias 9-1-1 realiza su formulación de gastos partiendo de la proyección de ingresos. En este caso considera los ingresos proyectados por el ICE, monto que

para el 2012, según la información aportada como parte de la documentación presentada en el Estudio tarifario sometido a análisis de esta Superintendencia, asciende a ¢3.845.186,84 miles. Adicionalmente se proyectan ingresos por multas por un monto equivalente a ¢56.691,77 miles para un total de ¢3.901.879 miles de ingresos. Es sobre esta base que el Sistema de Emergencias 9-1-1 preparó el presupuesto de gastos correspondiente al año 2012.

Así, el presupuesto se encuentra relacionado directamente con los ingresos de los servicios de telefonía, en este caso solamente de los proyectados en el caso del ICE, ya que el Sistema de Emergencias no realizó la proyección considerando los demás operadores.

Los ingresos por multas responden al cobro de llamadas indebidas de acuerdo al artículo 16 de la Ley 7566. La proyección de los ingresos por multas fue realizada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 considerando datos históricos.

Como se mencionó anteriormente, en relación con los ingresos por facturación telefónica el Sistema de Emergencias 9-1-1 solamente consideró las proyecciones del ICE y excluyó la proyección de los ingresos de las operadoras privadas. El Sistema argumenta que existe poca certeza de los ingresos que las mismas vayan a recaudar “ya que el mercado no permite realizar adecuadamente dichas proyecciones”. En relación con la proyección de ingresos de la totalidad del mercado, la Sutel propone una nueva proyección la cual asciende a un total de ¢388.826.972 miles de ingresos de todos los operadores ofreciendo telefonía, para más detalle ver punto 3.2 de este mismo apartado.

Según el Sistema de Emergencias 9-1-1 el presupuesto presentado considera los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República, las políticas presupuestarias del Instituto Costarricense de Electricidad y las características del servicio. La estructuración del presupuesto responde a la siguiente estructura:

- **Ingresos:** Detalla la fuente y estimación de los recursos financieros que se requieren para la operación del ente.
- **Remuneraciones:** Este rubro incluye: remuneraciones básicas (sueldos, jornales, suplencias), remuneraciones eventuales (tiempo extra, recargo de funciones, disponibilidad laboral), incentivos salariales, contribuciones patronales, remuneraciones diversas.
- **Servicios:** obligaciones que la institución contrae generalmente mediante contratos administrativos con personas físicas o jurídicas, para la prestación de servicios de diversa naturaleza como por ejemplo: alquiler de edificios, terrenos, maquinaria, equipo, servicios básicos, servicios comerciales y financieros, servicios de gestión y apoyo, gastos de viajes y transportes, seguros, capacitaciones, mantenimiento y reparación de locales, vías de comunicación, maquinaria, entre otros, así como pago de impuestos y diversos servicios.
- **Materiales y suministros:** En esta partida se incluyen los útiles, materiales, artículos y suministros que tienen como característica principal su corta durabilidad ya que se estima que se consumirán en un lapso de un año.
- **Bienes duraderos:** comprende la adquisición de bienes duraderos nuevos o ya existentes, como lo son los bienes de capital fijo, muebles e inmuebles. Incluye también los costos por obras complementarias.
- **Transferencias corrientes:** erogaciones que se destinan a satisfacer necesidades públicas de diversa índole, sin que exista una contraprestación de bienes, servicios o derechos a favor de quien transfiere los recursos.

Es importante mencionar que el presupuesto presentado por el Sistema responde a todas aquellas actividades con prioridad 1, según los niveles de jerarquía establecidos por dicho ente, las cuales responden a egresos indispensables para su operación. Asimismo, existen otros egresos cuya prioridad es número 2 (¢582.535 miles) los cuales son deseables para la operación del Sistema pero no se incluyeron dentro del presupuesto ya que superan el 1% de la facturación estimada. Por último están los egresos prioridad 3 (¢419.187 miles) los cuales son deseables si existe exceso de recursos, pero son última prioridad. (Ver folio 20).

En relación con la proyección de egresos prioridad 2 y 3, de acuerdo a lo expresado en la Audiencia Pública por personeros del Sistema de Emergencias, estos son proyectos que se encuentran completamente formulados y detallados para ejecutarse pero no se pueden ejecutar ya que de acuerdo con la proyección realizada superarían

el 1% de los ingresos proyectados del ICE. Al respecto no presentó el Sistema de Emergencias justificación debidamente sustentada sobre dicho presupuesto por lo que no fue posible revisar su razonabilidad.

Para realizar un análisis de la razonabilidad del presupuesto y las erogaciones en el último periodo disponible, se presenta en el siguiente cuadro la comparación del Flujo de Caja real a diciembre del 2011 versus el presupuesto del periodo 2012.

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

Mediante oficios 330-SUTEL-DGM-2011 y 544-SUTEL-DGM-2011 se solicitó al Sistema de Emergencias justificación sobre la variación en dichas cuentas, específicamente para las cuentas de remuneraciones, materiales y suministros y transferencias corrientes.

De acuerdo a la respuesta del Sistema de Emergencias, el incremento en la cuenta de remuneraciones responde a la creación de 14 nuevas plazas, las cuales tienen su justificación en el crecimiento del número de llamadas desde el año 2010, así como al hecho de que debió establecerse un incremento en la Reserva de prestaciones legales acorde con el aumento en el personal, el cual se ve reflejado en la cuenta de transferencias corrientes.

La creación de nuevas plazas responde a la necesidad de mejorar los tiempos de atención de las llamadas que entran a la Institución. De acuerdo a nota 6020-911-DI-0175-2012 proporcionada el día 17 de febrero de 2012 por el Sistema de Emergencias, en los años 2006, 2007 y 2008 la atención de llamadas, atendidas y abandonadas, se mantuvieron estables aproximadamente en 6 millones, para el año 2009 la atención de llamadas creció a 8 millones aproximadamente. Un crecimiento considerable se dio en los años 2010 y 2011 donde en comparación al 2009 el crecimiento ascendió a un 70% aproximadamente para el año 2010 y para el año 2011 el crecimiento se dio en un 31% en comparación al año 2009. Asimismo, la proporción de llamadas abandonadas sobre atendidas aumentó de un 13%, en el 2010, a un 30%, en el 2011, lo que refleja una necesidad de personal para poder atender las llamadas abandonadas.

Por otro lado, mediante nota 6020-911-DI-0175-2012 el Sistema de Emergencias, indica que la variación en la cuenta de servicios (4%) se debe principalmente al incremento en el tipo de cambio presupuestario y los pagos que se facturan en diciembre de cada año. En relación con el crecimiento en la cuenta de materiales y suministros (44%), el incremento corresponde a un aumento principalmente en los egresos relacionados con la renovación de las herramientas que se utilizan las áreas técnicas para la atención de averías, así también como al aumento en el stock de materiales.

En síntesis la variación entre los egresos de efectivos reales del periodo 2011 del Sistema de Emergencias y el presupuesto 2012 corresponde a un 16%, dato que se considera razonable. Si se elimina el efecto de la inflación proyectada por el Banco Central para el 2012 (5%), el efecto neto rondaría, según la información aportada, en un 11%.

Otro punto importante que se determinó en el análisis de los Estados Financieros y el presupuesto responde al pasivo registrado en el Balance de Situación del Sistema de Emergencias 9-1-1 llamado "Cuentas por pagar institucionales", el cual para Diciembre 2011 asciende a \$5,786,000 miles.

De acuerdo con la información proporcionada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 mediante nota 6020-911-DI-0150-2012 con fecha 10 de febrero de 2012, dicha cuenta corresponde a deuda que tiene el Sistema con el ICE por servicios administrativos de apoyo prestados, así como los servicios de telecomunicaciones brindados. La cuenta no está siendo amortizada debido a que no ha sido aceptada por el Sistema ni consensuada por ninguna de las dos partes. Por lo tanto, dentro del presupuesto 2012 no se considera el eventual pago.

El Sistema de Emergencias solicitó el criterio a la Procuraduría de la República (PGR) sobre los montos en disputa y envió respuesta al ICE para la respectiva corrección pero a la fecha el no han obtenido respuesta alguna.

Según el Dictamen C-286-2011 del 21 de noviembre de 2011, los costos del tráfico telefónico deben ser asumidos por el operador del servicio como parte de los principios de acceso universal y gratuidad de los servicios de emergencia (dictamen C-426-2008 de 2 de diciembre de 2008).

El Dictamen C-318-2011 del 16 de diciembre del 2011, dispone que los servicios de gestión que brinda el ICE al Sistema de Emergencias son parte de los costos operativos y que la gratuidad del servicio de emergencias 9-1-1 ha sido dispuesta a favor del usuario y no del Sistema de Emergencias 9-1-1.

A pesar de lo anterior, considera esta Dirección que el saldo adeudado debe considerarse en el presupuesto hasta no exista un acuerdo de ambas partes y se determine el monto correcto a cancelar. Esto elevaría la cifra proyectada de gastos, requiriendo por parte del Sistema, de acuerdo al mecanismo utilizado de proyección, de una reestructuración de los gastos, o bien la no ejecución de algunos proyectos, dada la imposibilidad legal de elevar por encima del 1% de la facturación, los ingresos proyectados.

Existe otro aspecto que se considera importante mencionar en este Informe que se encuentra relacionado con la autonomía de la gestión administrativa por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Como se mencionó anteriormente, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se encuentra adscrito al ICE. Al respecto el Sistema cuenta con un proyecto llamado "Autonomía de la Gestión Administrativa". De acuerdo a nota presentada por el Sistema de Emergencias a la Sutel mediante nota 6020-911-DI-0175-2012 dicho proyecto nació a raíz de solicitud verbal realizada por la Contraloría General de la República al Sistema 9-1-1. En dicha solicitud se le indicó, que por naturaleza jurídica del Sistema, el presupuesto de operación e inversión sea presentado en forma separada del ICE y no dentro del de dicha institución, tal y como se ha hecho hasta la fecha.

El proyecto consiste en el análisis de la creación de toda una infraestructura de recursos humanos y tecnológicos para asumir los procesos administrativos que el ICE le brinda al Sistema como soporte, entre ellos pago de planillas, gestión de pagos, producción de información financiera, emisión de órdenes de compra, entre otros. En el presupuesto 2012 se incorporó este proyecto dentro de la cuenta de inversiones proyectadas por la suma de ¢52.000.000.

Al respecto con este punto, no se presentó ninguna oposición sobre este asunto en la Audiencia Pública pero sí considera esta Dirección que el Sistema de Emergencias 9-1-1 debe realizar un estudio para valorar la necesidad de dicha separación.

Lo anterior debido a que puede existir un conflicto de intereses al ser el ICE un operador más del mercado actual de las telecomunicaciones que está coadyuvando en la realización de gestiones administrativas del 911. Por lo tanto en ejercicio de su competencia como un órgano desconcentrado el Sistema de Emergencias debería realizar sus propias gestiones.

3.2 Definición de la Tarifa

Para comprobar si efectivamente el Sistema de Emergencias del 9-1-1 requiere del 1% que solicita de la facturación telefónica para cumplir a cabalidad con sus funciones, considera esta Dirección que el primer paso que se debe realizar es una proyección de ingresos de telefonía de todos los operadores autorizados para dar tal servicio en el año 2012. Ante la ausencia de información de las proyecciones de ingresos de los operadores, la opción factible corresponde a proyectar dichos ingresos a partir de las cifras reales del 2011.

Debido a que no existen datos históricos del mercado ni datos que permitan estimar con base en el comportamiento pasado el posible desempeño para el 2011, se considera viable e incluso congruente con otras aplicaciones internas similares, utilizar una tasa de crecimiento para el año 2012 del 5%, tasa que ha sido utilizada por el Departamento de Operaciones de la Sutel y presentado ante la Contraloría de la República para efectos de aprobación del presupuesto.

Para determinar el tamaño del mercado en el año 2012 se consideró como base los ingresos de telefonía fija o móvil, prepago, pública e internacional del 2011 reportados por los operadores de telefonía, en este caso operadores móviles, Operadores Móviles Virtuales y operadores de Telefonía IP. Debido a que los operadores móviles, en este caso Claro y Telefónica empezaron operaciones en noviembre del 2011, los datos disponibles para estas dos empresas corresponden únicamente a los dos últimos meses del año 2011.

Los ingresos de telefonía registradas por los operadores para el año 2011 ascienden al total de ¢370.311.402.770, según la información reportada por un total de 14 empresas del sector con numeración.

Para tales efectos se tomó la información proporcionada a la Dirección de Mercados para los Indicadores del Sector de los siguientes operadores: Call My Way, Telefónica, Tuyo e Interphone. Por otro lado mediante oficio 444-SUTEL-2012 se solicitó a los demás operadores que no proporcionaron la información anterior, el detalle de los ingresos de telefonía para el 2011 para efectos de la tasación del 9-1-1. La información fue solicitada a los siguientes operadores: ICE, Claro, R&H Internacional Telecom Services, Telecomunicaciones Integrales de Costa Rica, TICOM, Amnet, Telecable y Virtualis (Fullmóvil). Respondieron al Oficio anterior

remitiendo datos las empresas: Amnet, Claro, Telecable y Virtualis. Por su parte, los operadores que informaron que en el 2011 no brindaron servicios de telefonía fueron los siguientes: Telecable, Ticom, Intertel, E-diay y American Data Networks.

A la fecha del presente informe el ICE no proporcionó los datos respectivos por lo que para determinar los ingresos por concepto de telefonía que se deben aplicar a la tasa del 9-1-1 se realizó el siguiente procedimiento:

- a. Debido a que se contaba con los ingresos agregados (grandes rubros) hasta noviembre 2011 provenientes de los Estados Financieros remitidos a la SUTEL, y se extrapolaron dichos datos hasta diciembre para determinar un total a Diciembre 2011.
- b. Se tomó la segregación específica de ingresos del 2010 que tiene disponible la DGM y se obtuvo la estructura o participación de cada rubro específico de ingreso. Esta segregación sí permite identificar los rubros específicos que son objeto de tasación de la tarifa del 9-1-1, y cada uno de ellos puede asociarse directamente a los rubros agregados de los cuales sí se disponía información para el 2011.
- c. La participación obtenida se le aplicó al total de ingresos por telefonía 2011 obtenidos en a. y se determinaron los ingresos para los rubros específicos de interés para el cálculo de la recaudación por concepto del 9-1-1 para el ICE para el año 2011. Asimismo, para comparar la razonabilidad de dicha extrapolación, se comparó el total proporcionado por el 9-1-1 como proyección del ICE en el 2012 y se determinó un crecimiento del 6%, crecimiento que se considera razonable en comparación con el crecimiento proyectado por la Sutel para estos efectos 5%.

Al aplicar el porcentaje estimado en un 5% para el crecimiento del sector de comunicaciones la suma total de ingresos en telefonía esperados en el año 2012 asciende a $\$388.826.972.908$.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 7566, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiará con la retención en la facturación de telefonía que realicen los operadores a todos los abonados y usuarios de los servicios de telefonía. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. En este caso, la tarifa porcentual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.

De acuerdo a la información presentada el Sistema de Emergencias requiere de $\$3.901.879$ miles de colones para llevar a cabo sus funciones en el periodo 2012. Del total anterior $\$3.845.186,84$ miles de colones corresponden al 1% de los ingresos proyectados por el ICE y el restante $\$56.691,77$ a la proyección de ingresos por multas e intereses. Por lo tanto para efectos del cálculo de la tarifa solo se deben considerar los $\$3.845.186,84$. Asimismo, a dicho monto se le debe adicionar o restar el resultado de la última liquidación presupuestaria. Debido a que en la determinación de la tarifa para el año 2010 se liquidó el superávit acumulado a diciembre del 2009, en la fijación de la tarifa para el periodo 2012 se debe considerar el superávit o déficit acumulado a diciembre 2011, que en este caso incluiría también el año 2010 el cual no ha sido liquidado. Las liquidaciones presupuestarias que debe presentar el Sistema de Emergencias a la Contraloría General de la República (CGR) fueron proporcionadas a la Sutel mediante documento 6020-911-DI-0175-2012, con fecha 17 de febrero del 2012.

Como se mencionó anteriormente la tarifa propuesta por el Sistema fue del 1% pero es importante recalcar que dicho porcentaje no contaba con las liquidaciones presupuestarias que se deben presentar ante la Contraloría General de la República que determina el déficit o superávit del periodo, por lo que el resultado se debe afectar en el caso de determinar un déficit o superávit acumulado.

Para determinar el requerimiento de financiamiento del Sistema de Emergencias para el año 2012, considerando el presupuesto y el superávit o déficit acumulado se realizó el siguiente cálculo:

De acuerdo al cuadro anterior, el requerimiento de financiamiento del Sistema de Emergencias para el año 2012 asciende a $\$4.809.580$ considerando el déficit acumulado a Diciembre 2011.

Según el artículo 7, de la Ley 7566, la tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica

para el siguiente ejercicio fiscal. La tarifa porcentual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.

Por lo tanto, para determinar que porcentaje representa el requerimiento de financiamiento del Sistema de Emergencias se dividió la suma de ¢4.809.580 (requerimiento de financiamiento año 2012) entre el 1% de la facturación telefónica de todo el mercado.

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

El dato resultante asciende a 1,24% por lo que, considerando lo establecido en artículo 7 de la Ley 7566, que señala que la tarifa no podrá exceder el 1% de la facturación por usuario, se tiene que la tarifa que deben incluir los operadores en la facturación telefónica para el 2012 se debe mantener en el tope del 1%. Es importante mencionar que a pesar de que el ejercicio previamente presentado señala que debiera ser una proporción mayor al 1%, no solo debe considerarse la restricción legal que le establece un tope, sino que debe tomarse en cuenta que el mercado en la actualidad está en un proceso de acomodo y restructuración, y ante la ausencia de cifras específicas de proyección por operador, el crecimiento del 5% podría resultar un tanto conservador.

4. Audiencia Pública – Análisis Oposiciones

La Audiencia Pública convocada para presentar la Solicitud de Estudio Tarifario del Sistema 9-1-1 se realizó el día 25 de enero del 2012 a las 17:15 horas.

El señor Rodolfo Hugo Romero, Director del Sistema de Emergencias 9-1-1 solicitó la revisión del recargo que se cobra a cada una de las facturaciones telefónicas por concepto del Sistema de Emergencias 9-1-1, con el fin de obtener los recursos financieros para la consecución de los objetivos planteados en la Ley 7566.

El día de la Audiencia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7593, artículo 36, y en el Decreto 29732-MP, artículos 50 a 56, se recibieron y admitieron las siguientes oposiciones:

1. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), representada por la Licenciada Julieta Bejarano Hernández, Apoderada Generalísima, mediante número de documento 256-018-2012 con fecha 24 de enero del 2012.

El representante del ICE no hizo uso de la palabra en la audiencia pública, solamente presentó documento de coadyuvancias, certificación de personería jurídica y acreditación para hacer uso de la palabra en la audiencia pública (Folios 220 al 224).

En resumen, la oposición presentada por el ICE hace mención a los siguientes puntos:

- El ICE considera que la propuesta está en conformidad con la legislación vigente y las condiciones actuales.
- A pesar de que el Informe de Ejecución del Presupuesto de Caja muestra una subejecución presupuestaria relevante en los periodos presentados por el Sistema de Emergencias 9-1-1, el Sistema no incorpora dentro de la formulación presupuestaria, el pago de deuda que dicha Entidad mantiene con el ICE por un monto de ¢5.380 millones, según se muestra en el Balance de Situación al 31 de julio 2011 en el rubro de cuentas por pagar institucionales.

Relacionado con lo anterior, resalta el ICE que los Estados de Resultados reflejan pérdidas en los últimos periodos presentados (2009-2010).

Asimismo menciona que en el expediente no se visualiza que esté incorporado el pago mensual de los servicios de telecomunicaciones y corporativos que el ICE le prestará al Sistema de Emergencias 9-1-1 para el 2012. El pago mensual no solamente incluye los servicios de telecomunicaciones, sino además, una serie de servicios adicionales institucionales a través de apoyo tecnológico y administrativo.

- Solicita que se haga una identificación de todas las necesidades del Sistema de Emergencias, valorando si el 1% establecido en la Ley es suficiente para que pueda operar sin pérdidas y de ser necesario se promuevan las reformas legales que garanticen el adecuado funcionamiento de dicho sistema, sin que se le recargue a un solo operador, en este caso el ICE, la atención de sus necesidades deficitarias.

Respecto a las observaciones planteadas por el ICE en relación con la deuda que tiene el Sistema de Emergencias 9-1-1 con dicha Institución y sobre la cual el Sistema no ha considerado dentro de la formulación

presupuestaria, considera esta Dirección que para que dicha deuda sea reconocida desde la perspectiva tarifaria, es necesario que exista un acuerdo entre ambas partes y se determine el monto correcto a cancelar.

En relación con la solicitud por parte del ICE a la Sutel sobre la identificación de necesidades del Sistema de Emergencias para valorar si el 1% establecido en la Leyes suficiente para operar sin pérdidas, se considera que dicho tema requiere de un estudio más extenso y que no corresponde a la Sutel en este informe dar algún criterio respecto al tema. El cual debe ser analizado por aparte de este proceso de solicitud de fijación de tarifa.

2. Telefónica Costa Rica TC, S. A., representada por Alejandra Montiel Quirós, con cédula de identidad 1-828-687, apoderada generalísima sin límite de suma de la citada sociedad.

El representante de Telefónica no hizo uso de la palabra en la audiencia pública. Aportó documento de oposición (Folios 228 al 230) y poder especial a favor de José Pablo Rivera Ibarra, con cédula de identidad 1-1047-632. La certificación de personería jurídica consta en el expediente SUTEL-OT-144-2011.

En la oposición presentada por Telefónica se presentan las siguientes consideraciones:

1. Que la propuesta tarifaria del 9-1-1 se sustenta en las proyecciones de la facturación telefónica del ICE no del mercado de telecomunicaciones sino solamente de la operación propia de este operador.
2. A partir de la consideración anterior, es factible comprender que la propuesta subestima que la potencial recaudación del 1% implicará ingresos mayores al presupuesto solicitado, siendo que se ha estimado sobre una base menor a la que en efecto será aplicada. Es decir, con un tarifa inferior al 1% se debe alcanzar el mismo monto presupuestado, pues la tarifa no solamente se aplica a la facturación telefónica del ICE sino a la del resto de operadores.
3. La Ley de creación del Sistema dispone que la tarifa se calcule en consideración de la proyección del monto de la facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. Por lo tanto, no resulta viable, adoptar una tarifa del 1% sin tomar en cuenta la facturación proyectada de todo el mercado.
4. Solicita Telefónica al Consejo de la Sutel lo siguiente:
 - Que se tome en consideración para esta fijación, la facturación telefónica de todo el mercado aplicable. Para ello que se presente una propuesta presupuestaria por parte del 9-1-1 apegada a la nueva realidad del mercado.
 - Que de acuerdo con los resultados, tanto de la facturación telefónica del mercado como el análisis sobre la recaudación efectiva, se ajuste en su momento la tarifa del 1% a los requerimientos de gastos e imprevistos planteados de forma que se asegure la premisa legal estipulada en el artículo 7 de la Ley 7566.
 - Que el superávit que pueda haber recibido el Sistema de Emergencias 9-1-1 por el cobro de la tarifa del 1% que ha sido calculada a partir de la facturación telefónica del Operador incumbente y no del mercado en general sea tomado en cuenta en la próxima fijación tarifaria, especialmente a la luz del gasto real ejecutado para el año 2010 y mitad del 2011 versus el presupuesto originalmente presentado, comparativo que permite apreciar un nivel de gasto efectivo del 73% y 38% respectivamente.

Respecto a la solicitud de Telefónica sobre la consideración de los ingresos de todos los operadores para realizar la proyección de ingresos de telefonía sobre la cual se determinará la tasa a cobrar por el Sistema de Emergencias, esta Dirección considera que dicho planteamiento es razonable y por lo tanto, en la evaluación de la propuesta y por ende, en la definición de la tarifa que finalmente se sugiere, considera la inclusión de los ingresos de los demás operadores dentro de la proyección. Por lo que la tarifa definida en el presente informe comprenden no solo la proyección de ingresos del ICE sino también la proyección de ingresos de los operadores de telefonía.

En relación con la solicitud de que el superávit que pueda haber recibido el Sistema de Emergencias sea calculado a partir de la facturación telefónica del Operador incumbente y no del mercado en general sea tomado en cuenta en la próxima fijación tarifaria, se debe aclarar que para la estimación de la tarifa realizada por la

Sutel se consideraron los ingresos reales recibidos por lo tanto, estos comprenden los ingresos de todos los operadores que ofrecen el servicio de telefonía al 31 de diciembre del 2011.

Asimismo, es importante mencionar que el presupuesto aprobado en la fijación tarifaria no es necesariamente el ingreso real que recibe el Sistema, lo anterior debido a que el presupuesto se basa en una proyección pero la recaudación del sistema proviene de facturado al usuario final y trasladado al Sistema por los operadores. En este caso, la ejecución presupuestaria muestra la capacidad de ejecución del presupuesto por parte del Sistema pero no el resultado real sobre el flujo de efectivo del periodo, dato que sí se refleja en la liquidación presupuestaria”.

III.—Que la presente solicitud de ajuste en la tarifa es la tercera que se presenta desde la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, ya que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 009-016-2011 de la sesión ordinaria 016-2011 del 2 de marzo del 2011 y en resolución número RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo del 2010, fijó en ambas oportunidad es la tarifa porcentual mensual equivalente al uno por ciento (1%) de la facturación telefónica que cobren todos los operadores telefónicos, incluido el ICE, cuyos usuarios dispongan de un número telefónico previamente asignado y tengan acceso al sistema de emergencias 9-1-1. (Ver expedientes números SUTEL-ET-001-2009 y SUTEL-ET-001-2010).

IV.—Que como fundamento principal de la solicitud tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 es el presupuesto de Operación e Inversión para el año 2012 el que alcanza la suma de ¢3.901.879 miles de colones, los cuales requieren que el tarifa se mantenga en un 1%.

V.—Que el Sistema de Emergencias 9-1-1 realiza su formulación considerando solamente la proyección de ingresos realizada por el ICE y determinando cada partida del presupuesto tomando como base total el 1% de dichos ingresos, los cuales ascienden a ¢3.845.186,84 miles de colones. A dichos ingresos se le suma también la proyección por ingresos por multas la cual asciende a ¢56.691,77 miles de colones, para un total de ¢3.901.879 miles de colones, base sobre la cual se preparó el presupuesto del año 2012.

VI.—Que la solicitud tarifaria por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 no considera las liquidaciones presupuestarias correspondientes, las cuales deben ser consideradas para determinar si existe un déficit o superávit acumulado que se debe incluir en la determinación de requerimientos de financiamiento para el año 2012.

VII.—Que existe una subejecución del presupuesto, en el periodo 2010, el cual fue ejecutado en un 74%. Por su parte, en el periodo 2011 fue solamente ejecutado en un 79%, es decir que a primera instancia se podría deducir que el Sistema de Emergencias 9-1-1 no ha tenido la capacidad para ejecutar el presupuesto en su totalidad.

VIII.—Que además de analizar la ejecución del presupuesto se debe considerar el análisis de las liquidaciones presupuestarias, ya que el presupuesto aprobado para la fijación tarifaria no es necesariamente el ingreso real que recibe el Sistema. Lo anterior debido a que el presupuesto se basa en una proyección pero la recaudación del sistema proviene de lo facturado al usuario final y trasladado al Sistema por los operadores del servicio de telefonía.

IX.—Que para el 2010 la liquidación presupuestaria determinó un déficit de ¢-57.813 miles de colones y para el 2011 también se generó un déficit de ¢-906.580 miles de colones, datos que demuestran que lo recibido por el Sistema de Emergencias 9-1-1 en esos periodos no fue suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones.

X.—Que en la determinación de la tarifa para el año 2010 se liquidó el superávit acumulado a diciembre del 2009, en la fijación de la tarifa para el periodo 2012 se debe considerar el superávit o déficit acumulado a diciembre 2011, que en este caso incluiría también el año 2010 el cual no ha sido liquidado.

XI.—Que de conformidad con lo anterior, se procedió a liquidar los ingresos percibidos y los egresos desembolsados por el Sistema de Emergencias 9-1-1 durante los periodos 2010 y el 2011, obteniéndose un déficit acumulado de $\text{¢}964.580$ miles de colones.

XII.—Que considerando el presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año 2012, se obtiene que los requerimientos de efectivo alcanzan la suma de $\text{¢}4.809.580$ miles de colones, los cuales provienen de la suma del déficit acumulado ($\text{¢}964.580$ miles de colones) y el presupuesto del año 2012 ($\text{¢}3.845.187$ miles de colones).

XIII.—Que para determinar que los requerimientos de financiamiento por parte del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año 2012 no exceden al 1% de los ingresos de telefonía de todo el mercado se procedió a realizar una proyección de ingresos de operadores que actualmente brinden el servicio de telefonía con acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1.

XIV.—Que actualmente brindan servicios de telefonía con acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1 las siguientes empresas: American Data Networks S. A., Amnet Cable Costa Rica S. A., Call My Way S. A., Claro Telecomunicaciones CR S. A. (Claro), E-Diay S. A., Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Interphone S. A., Intertel Worlwide S. A., R&H Internacional Telecom Services S. A., Telecable Económico T.V.E. S. A., Telecomunicaciones Integrales de Costa Rica TICOM S. A., Telefónica de Costa Rica TC S. A. (Movistar), Televisora de Costa Rica S. A. (Tuyo), Virtualis S. A. (Full móvil).

XV.—Que en el período 2011 no brindaron servicios de telefonía las siguientes empresas: American Data Networks S. A., E-Diay S. A., Intertel Worldwide S. A., Telecomunicaciones Integrales de Costa Rica TICOM S. A., y Telecable Económico T.V.E. S. A.

XVI.—Que para el respectivo análisis la Superintendencia de Telecomunicaciones cuenta solamente información de las siguientes empresas: Amnet Cable Costa Rica S. A., Call My Way S. A., Claro Telecomunicaciones CR S. A. (Claro), Telefónica de Costa Rica TC S. A. (Movistar), Televisora de Costa Rica S. A. (Tuyo móvil), Interphone S. A. y Virtualis S. A. (Full móvil).

XVII.—Que al momento que la Dirección General de Mercados presentó el “*Estudio Tarifario del Sistema de Emergencia 9-1-1 año 2012*”, mediante el oficio 651-SUTEL-DGM-2012, ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sesión No 011-2012, celebrada a las 8:30 horas del 22 de febrero del 2012, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) no proporcionó los datos respectivos por lo que para determinar los ingresos por concepto del servicio de telefonía que se deben aplicar para la fijación de la tarifa porcentual de la tasa de financiamiento del 9-1-1, se realizó el siguiente cálculo:

- a. Debido a que se contaba con los ingresos agregados (grandes rubros) hasta noviembre 2011 provenientes de los Estados Financieros remitidos a la SUTEL, se extrapolaron dichos datos hasta diciembre para determinar un total a Diciembre 2011.
- b. Se tomó la segregación específica de ingresos del 2010 que tiene disponible la Dirección General de Mercados y se obtuvo la estructura o participación de cada rubro específico de ingreso. Esta segregación sí permite identificar los rubros específicos que son objeto de tasación de la tarifa del 9-1-1, y cada uno de ellos puede asociarse directamente a los rubros agregados de los cuales sí se disponía información para el 2011.
- c. La participación obtenida se le aplicó al total de ingresos por telefonía 2011 obtenidos en el paso a. y se determinaron los ingresos para los rubros específicos de interés para el cálculo de la tarifa de la tasa de la recaudación por concepto del 9-1-1 para el ICE para el año 2011. Asimismo, para comparar la razonabilidad de dicha extrapolación, se comparó el total proporcionado por el 9-1-1 como proyección del ICE en el 2012 y se

determinó un crecimiento del 6%, crecimiento que se considera razonable en comparación con el crecimiento proyectado por la SUTEL para estos efectos (5%).¹⁰⁰

XVIII.—Que con posterioridad a la presentación del “*Estudio Tarifario del Sistema de Emergencia 9-1-1 año 2012*” ante el Consejo de la Sutel, el ICE mediante nota 264-101-2012 de fecha 22 de febrero del 2012 presentó la información solicitada. Utilizando los datos del ICE la diferencia pasa de 1.24% a 1.32%, datos que no varían resultado final.

XIX.—Que ante la ausencia de información de las proyecciones de ingresos de los operadores, la opción factible corresponde a proyectar dichos ingresos a partir de las cifras reales del 2011.

XX.—Que debido a que no existen datos históricos del mercado ni datos que permitan estimar con base en el comportamiento pasado el posible desempeño para el 2011, se consideró viable e incluso congruente con otras aplicaciones internas similares, utilizar una tasa de crecimiento para el año 2012 del 5%, tasa que ha sido utilizada por la Dirección General Operativa de la SUTEL y presentado ante la Contraloría de la República para efectos de aprobación del presupuesto de éste órgano regulador.

XXI.—Que al aplicar el porcentaje estimado en un 5% para el crecimiento del mercado de telefonía, la suma total de ingresos en telefonía esperados en el año 2012 asciende a ¢388.826.972.908.

XXII.—Que para determinar que porcentaje representa el requerimiento de financiamiento del Sistema de Emergencias se dividió la suma de ¢4.809.580 miles de colones (requerimiento de financiamiento año 2012) entre el 1% de la facturación telefónica de todo el mercado:

Para ver imagen solo en *La Gaceta* impresa o en formato PDF

XXIII.—Que el dato resultante asciende a 1,24% por lo que, considerando lo establecido en artículo 7 de la Ley N° 7566, que señala que la tarifa no podrá exceder el 1% de la facturación telefónica, se tiene que la tarifa que deben incluir los operadores en la facturación telefónica para el 2012 se debe mantener en el tope del 1%.

XXIV.—Que en concordancia con el planteamiento expuesto por Telefónica de Costa Rica TC, S. A. donde establece que se deben considerar las proyecciones de la facturación telefónica de todo el mercado y no solo del Instituto Costarricense de Electricidad, se resolvió dicho punto en los incisos anteriores al realizar una proyección de todo el mercado.

XXV.—Que en relación con la solicitud expuesta por Telefónica de Costa Rica TC, S. A. de que el superávit que pueda haber recibido el Sistema de Emergencias sea calculado a partir de la facturación telefónica del Operador incumbente y no del mercado en general será tomado en cuenta en la próxima fijación tarifaria, se aclara que para la estimación de la tarifa realizada por la SUTEL se consideraron los ingresos reales recibidos por lo tanto, estos comprenden los ingresos de todos los operadores que ofrecen el servicio de telefonía al 31 de diciembre del 2011 para determinar el déficit acumulado.

XXVI.—Que en concordancia con el planteamiento expuesto por Telefónica de Costa Rica TC, S. A. sobre la solicitud realizada a la SUTEL para que dicha institución verifique y exija al resto de operadores que las condiciones de recaudación y pago sean equitativas entre todos los contribuyentes de esta tasa, de debe aclarar que tal obligación corresponde al Sistema de Emergencias 9-1-1 de acuerdo a lo establecido en la Ley 7566, Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

XXVII.—Que el Instituto Costarricense de Electricidad manifestó estar conforme con la propuesta de mantener la tarifa porcentual en uno por ciento (1%) sobre la facturación telefónica de todas las empresas que brindan el servicio de telefonía.

XXVIII.—Que de acuerdo con lo expuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, el Sistema de Emergencias 9-1-1 mantiene una deuda que no está siendo atendida. En la resolución RCS-170-2010 de las 15:30 horas del 17 de marzo del 2010, se señaló como requisito para que dicha deuda sea reconocida desde la perspectiva tarifaria, primero, que el Instituto Costarricense de Electricidad y el Sistema de Emergencias 9-1-1 lleguen a un acuerdo con respecto al monto y a su forma de pago y, segundo, que se incluya en el presupuesto de egresos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

XXIX.—Que respecto a las observaciones planteadas por el ICE en relación con la deuda que tiene el Sistema de Emergencias 9-1-1 con dicha Institución y sobre la cual el Sistema no ha considerado dentro de la formulación presupuestaria es consideración de esta Superintendencia realizar un análisis por separado en cuanto al tema. Esto por cuanto desde el 2010 se le indicó al Servicio de Emergencias 9-1-1 que debía hacer desde la perspectiva tarifaria lo cual a la fecha no ha realizado. Con el fin de esclarecer este punto para la próxima fijación tarifaria es que se considera que se requiere un estudio adicional para determinar si debe ser incluida en el presupuesto.

XXX.—Que en relación con la solicitud por parte del ICE a la SUTEL sobre la identificación de necesidades del Sistema de Emergencias para valorar si el 1% establecido en la Ley N°7566 es suficiente para operar sin pérdidas, se considera que dicho tema requiere de un estudio más extenso y que no corresponde a la SUTEL en este momento dar algún criterio respecto al tema. El cual debe ser analizado por aparte de este proceso de solicitud de fijación de tarifa.

XXXI.—Que de conformidad con la resolución tarifaria RRG-3968-2004 del 29 de setiembre de 2004, el Sistema de Emergencias 9-1-1 debe reconocerle al ICE un 3,86% de los ingresos que le corresponden, en virtud de los servicios de facturación y recaudación que le brinda dicha Institución.

XXXII.—Que el recargo porcentual por concepto del Sistema de Emergencias aplicable a las facturaciones telefónicas que realice el Instituto Costarricense de Electricidad, debe hacerse extensivo a las restantes empresas de telecomunicaciones que brinden servicios de telefonía –voz- (fija, móvil o IP) con acceso al Servicio de Emergencias 9-1-1.

B. SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

XXXIII.—El artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 dispone que: “1. *No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente.* 2. *Se presumirán en esta condición, salvo prueba en contrario, los proyectos de resolución, así como los informes para órganos consultivos y los dictámenes de éstos antes de que hayan sido rendidos.*” (El subrayado no es del original).

XXXIV.—Que debe tomarse en cuenta que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que podrían conferir un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente al operador telefónicos que suministraron la información solicitada por la Dirección General de Mercados.

XXXV.—Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial “*la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.*” (El resaltado no es del original).

XXXVI.—Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrado de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.

XXXVII.—Que asimismo, la Ley número 7475, denominada Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) establece que para ser susceptible de protección, la información deberá: “*i) ser secreta, es decir que no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible para personas introducidas en los círculos en que normalmente se utiliza ese tipo de información; ii) tener un valor comercial por ser secreta; iii) haber sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta, tomadas por su titular (artículo 39 del “Acuerdo sobre los aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el comercio (ADPIC)”*”. Las Partes del Acuerdo se obligan a mantener la confidencialidad de la información que recaben para aprobar la comercialización de productos farmacéuticos o de productos químicos agrícolas, la presentación de datos de pruebas u otros no divulgados cuya elaboración suponga un esfuerzo considerable, protegerán esos datos contra todo uso comercial desleal.

XXXVIII.—Que concordantemente, la Ley N° 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone: “*Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:*

- a) *Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.*
- b) *Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.*
- c) *Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.*

La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.

La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares.”

XXXIX.—Que al respecto, cabe mencionar lo definido por la Procuraduría General de la República en su Dictamen C-019-2010 del 25 de enero de 2010: *“Pero, ¿qué debe entenderse por secreto comercial? Este puede ser un conocimiento específico o información de especial importancia. Por ejemplo, datos de carácter técnico como la descripción de los métodos de producción, una fórmula química, los procesos industriales, recetas especiales; datos de carácter comercial como el plan comercial de una empresa, la lista de clientes y direcciones que podrían interesar a un competidor, prácticas comerciales, etc.. Resulta evidente que algunos de esos datos son extremadamente valiosos, por ejemplo, la fórmula para la fabricación de algún producto específico como puede ser una bebida, de allí que resulta indispensable mantenerlos secretos. Otros datos se presentan como más sencillos, pueden consistir en una sola palabra, como el nombre de una empresa que se prevé adquirir, otros más complejos, como los detalles de una nueva campaña publicitaria. En una entidad comercial puede abarcar -por ejemplo- los datos obtenidos para la mejora de un proceso de manufactura, una nueva fórmula, planes de comercialización, **datos financieros**, un nuevo programa de computación, política de precios, informe sobre proveedores y suministro de materiales, lista de clientes y sus preferencias de consumo. Es de advertir que para que se consideren confidenciales es necesario que otorguen una ventaja económica a la empresa y que mejoren su valor financiero y puedan ser protegidos.”* (El resaltado no es del original).

XL.—Que consideran confidencial la información relativa a los ingresos del periodo 2011 de los operadores del servicio de telefonía de -voz- (fija, móvil o IP) que utilizó la Dirección General de Mercados del *“Estudio Tarifario del Sistema de Emergencia 9-1-1 año 2012”* –oficio 615-SUTEL-DGM-2012 del 21 de febrero del 2012- en particular la suministrada por Amnet Cable Costa Rica, S. A. visible a folio 474, Claro CR Telecomunicaciones S. A., visible a folios 531, Virtualis S. A. y el Instituto Costarricense de Electricidad por contener información financiera que podría conceder un privilegio indebido a otra parte o una oportunidad para dañarlos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227. En el expediente constará una versión pública del documento el cual no incluya los datos sobre ingresos.

XLI.—Que toda declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado. Que un plazo de un (1) año resulta suficiente para proteger los intereses actuales y su posición en el mercado de las telecomunicaciones de los operadores telefónicos que brindaron la información para la presente fijación tarifaria. **Por tanto,**

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, la Ley General de Administración Pública, ley 6227, Ley de Creación del Sistema de Emergencias del 911, ley 7566, y vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA

DE TELECOMUNICACIONES, RESUELVE:

I.—Fijar la tarifa porcentual mensual equivalente al uno por ciento (1%) de la facturación telefónica para el cálculo correspondiente de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, que cobren todos los operadores de servicios telefónicos, a los contribuyentes o usuarios de los servicios de telefonía quienes se beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación; de conformidad con el artículo 7 de la Ley N°7566.

II.—Indicar que por facturación telefónica debe entenderse el monto total a cobrar por concepto de servicios de telefonía fija (Básica Tradicional e IP) móvil, prepago, pública e internacional, excluyendo por lo tanto los respectivos cargos fijos (depósito de garantía, instalación de servicios y facilidades²²⁾) y el impuesto de ventas.

III.—Autorizar a todos los operadores de servicios de telefonía que brinden los servicios de facturación y recaudación de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 y cuyos usuarios tengan acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1, aretener lo dispuesto en el pliego tarifario vigente.

IV.—Indicar al Sistema de Emergencias 9-1-1 que para efectos de una próxima fijación tarifaria deberá continuar presentando un detalle de los ingresos recibidos por concepto de las multas a que se refiere el artículo 17 de la Ley N°7566 y del destino dado a esos recursos.

V.—Recomendar al Sistema de Emergencias 9-1-1 que realice un análisis más extenso de las observaciones planteadas por el ICE en relación con la deuda que tiene el Sistema de Emergencias 9-1-1 con dicha Institución.

VI.—Recomendar al Sistema de Emergencias 9-1-1 que realice un estudio para valorar si el 1% establecido en la Ley es suficiente para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 pueda operar sin pérdidas.

VII.—Declarar confidencial por el **período de un (1) año** la información de los operadores del servicio de telefonía de -voz- (fija, móvil o IP) que utilizó la Dirección General de Mercados del “*Estudio Tarifario del Sistema de Emergencia 9-1-1 año 2012*” -oficio 615-SUTEL-DGM-2012 del 21 de febrero del 2012- en particular la suministrada por Amnet Cable Costa Rica, S. A. visible a folio 474, Virtualis S. A. y el Instituto Costarricense de Electricidad por contener información financiera que podría conceder un privilegio indebido a otra parte o una oportunidad para dañarlos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227. Estos documentos van a constar en un legajo separado debidamente rotulado como confidencial, mientras que en el expediente constará una versión pública del documento el cual no incluye los datos sobre ingresos.

VIII.—Publicar en el diario oficial *La Gaceta* la presente resolución, la cual entrará en vigencia a partir del período de facturación inmediato posterior a la fecha de su publicación.

IX.—Remitir una copia del presente acuerdo al expediente administrativo SUTEL-ET-003-2011.

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

Acuerdo firme.

Notifíquese y publíquese.—Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—O. C. N° 37-12.—Solicitud N°40890.—C-1634780.—(IN2012022343).