



Diario Oficial

LA GACETA

Costa Rica

145 años



ALCANCE N° 207 A LA GACETA N° 195

Año CXLV

San José, Costa Rica, lunes 23 de octubre del 2023

195 páginas

REGLAMENTOS INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RÉGIMEN MUNICIPAL MUNICIPALIDAD DE MORAVIA

NOTIFICACIONES

REGLAMENTOS

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

JUNTA DIRECTIVA

REGLAMENTO GENERAL DE PROGRAMA DE BECAS DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO (BECAS DEL SBD)

La Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo que regulan los artículos 7, inciso d) de la Ley N°6868, "Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje" y sus reformas, así como los ordinales 59.2, 103.1, 123 y 124 de la Ley N°6227, "Ley General de la Administración Pública", y

Considerando:

1°-Que el inciso j) del artículo 3 de la Ley N°6868, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje, de 6 de mayo de 1983, y sus reformas indica lo siguiente "*Artículo 3°-Para lograr sus fines, el Instituto tendrá las siguientes atribuciones:*

(.) j) En el caso de la atención y el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso a) del artículo 41, de la Ley 8634, Sistema de Banca para el Desarrollo, de 23 de abril de 2008, el INA podrá contratar siguiendo el procedimiento de licitación menor previsto en la Ley General de Contratación Pública, independientemente del monto, cuando se determine técnicamente que hay una incapacidad institucional para responder a la demanda en un tiempo oportuno con su propio personal.

Las inversiones y los gastos que el INA podrá ejecutar, en cumplimiento de esta disposición, considerará todo aquello que

sea necesario y fundamental para cumplir a cabalidad con el fin público de esta norma en el ámbito de su competencia.

(.)

*Todo lo dispuesto en este inciso se planificará y ejecutará con base en el Plan Nacional de Desarrollo, las políticas públicas y orientados en función de las políticas y directrices que emita el Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).
(.)".*

2º-Que el artículo 41 de la Ley N°8634, Ley Sistema de Banca para el Desarrollo, dispone lo siguiente:

"(.) Artículo 41. Colaboradores del Sistema de Banca para el Desarrollo Serán colaboradores del SBD los siguientes:

a) El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), institución que para este fin deberá asignar una suma mínima del quince por ciento (15%) de sus presupuestos ordinarios y extraordinarios de cada año, con el fin de apoyar a los beneficiarios de esta ley.

Las inversiones y los gastos que el INA podrá ejecutar en cumplimiento de esta disposición considerará todo aquello que sea necesario y fundamental para cumplir a cabalidad con el fin público de esta norma en el ámbito de su competencia.

(...)

Además, dichos recursos se utilizarán también para apoyar al beneficiario en lo siguiente:

1) En el apoyo a los procesos de preincubación, incubación y aceleración de empresas.

2) El otorgamiento de becas a nivel nacional e internacional, para los beneficiarios de esta ley, principalmente para los microempresarios.

3) *Para la promoción y divulgación de información a los beneficiarios del SBD.*

4) *En el apoyo a proyectos de innovación, desarrollo científico y tecnológico, y en el uso de tecnología innovadora, mediante servicios de formación y capacitación profesional.*

5) *Para el desarrollo de un módulo de capacitación especial de apoyo a la formalización de unidades productivas, en coordinación con los ministerios rectores.*

6) *Cualquier otro servicio, capacitación y formación profesional que el Consejo Rector considere pertinente, para el fortalecimiento de los sectores productivos.*

Estos programas se planificarán y ejecutarán con base en el Plan Nacional de Desarrollo, las políticas públicas y orientados en función de las políticas y directrices que emita el Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).

(...)"

3° Que la Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje, mediante Acuerdo firme N°JD-AC-243-2019 tomado en la Sesión N°33-2019 del día 26 de agosto de 2019, aprobó el "Reglamento general de Programa de Becas del Sistema de Banca para el Desarrollo". En virtud de contener las observaciones realizadas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Informe Dirección de Mejora Regulatoria DMR-AR-INF-066-19) con ocasión de la consulta pública tramitada ante este Ministerio.

4°- Que, de conformidad con los ítems anteriores, así como de las modificaciones que ha sufrido las leyes 6868 a través de la ley 9931, y la ley 8634 mediante la Ley 9986, el Instituto Nacional de Aprendizaje estima la necesidad de promulgar una reforma a los artículos 6, 22, 24, 25 y 31 al Reglamento General de Programa de Becas con fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo.

5°- Que conforme al formulario costo beneficio aportado por la Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, en respaldo a la presente reforma reglamentaria, mediante oficio UFODE-PSDE-23-2023 y según lo dispuesto en el artículo 13 bis del Decreto Ejecutivo N°37045- MPMEIC de fecha 22 de febrero de 2012, denominado Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reforma, es oportuno señalar que la presente regulación, no establece ni modifica trámites, requisitos o procedimientos que el administrado deba cumplir ante la Administración Central, por lo que no se requiere el control previo de la Dirección de Mejora Regulatoria.

Por Tanto:

La Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje, mediante Acuerdo firme N°JD-AC-316-2023 tomado en la Sesión N°38-2023 del día 2 de octubre de 2023, acordó aprobar la modificación de los artículos 6, 22, 24, 25, 25bis y 31, al mismo tiempo que autorizó la publicación integral del "Reglamento General de Programa de Becas del Sistema de Banca para el Desarrollo" con las respectivas modificaciones, quedando establecido de la siguiente manera:

Capítulo 1.

Descripción del Programa

Artículo 1°-**Objetivo**

El presente Reglamento tiene el objeto de regular el Programa de Becas (en adelante Programa) otorgadas por el INA, en cumplimiento a lo indicado en la Ley No. 9274, Ley reforma integral al Sistema de Banca para el Desarrollo, estableciendo el marco normativo a cumplir.

El Programa tendrá como objetivo contribuir al fomento, formación, desarrollo, consolidación y vinculación del capital humano y la generación de oportunidades de encuentro, que permitan incrementar y mejorar la competitividad y sostenibilidad de las empresas en el marco de la Ley No. 9274, Ley reforma integral al Sistema de Banca para el Desarrollo, mediante el otorgamiento de becas a los beneficiarios de dicha Ley, según los tipos de becas establecidos en este Reglamento y las condiciones que se establezcan en cada plan de beca que se realice.

Artículo 2°-**Recursos financieros para becas**

Los recursos asignados al Programa de Becas del Sistema de Banca para el Desarrollo se financiarán, de conformidad con lo estipulado en la distribución del presupuesto que para tal fin defina la Junta Directiva y serán parte de los recursos asignados en presupuestos ordinarios y extraordinarios de cada año del INA, de conformidad lo indicado en la Ley No. 9274.

Capítulo 2.

Definiciones del Programa

Artículo 3°-**Definiciones.**

A los efectos del presente reglamento se entiende por:

- Beca: beneficio económico que se otorga al beneficiario con el objetivo de cumplir con los servicios no financieros establecidos en la Ley 9274, en el país o en el extranjero.
- Beca cofinanciada: beneficio económico en forma compartida con otra entidad o institución, que se otorga al beneficiario con el objetivo de cumplir con los servicios no financieros establecidos en la Ley 9274, en el país o en el extranjero.
- Persona becaria: es la persona a quien se le ha otorgado una beca.
- Centro académico: Universidad, Instituto Universitario, Politécnico o equivalente, que brinde el servicio requerido por el beneficiario o beneficiaria. Por centro académico nacional se entiende aquel instalado en el territorio nacional, siempre que estén autorizados a funcionar por la autoridad pública competente.
- Centro de Investigación: Centro dedicado a la investigación aplicada y estudios en temas relacionados a emprendimiento y empresariedad.
- Comisión Evaluadora: grupo de personas conformadas según el artículo 6 y con las funciones señaladas en el artículo 20 del presente reglamento.
- Convocatoria: Anuncio utilizando un medio impreso o digital donde se informa que se iniciará un proceso para el otorgamiento de una beca, según el plan elaborado.
- Persona egresada: persona que ha sido beneficiada mediante un plan de beca.

▪Ente certificador: se refiere a la organización nacional o internacional, que tiene como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una normativa ya sea respecto al producto, servicio, sistema de gestión de una organización u otro.

▪ Empresa capacitadora: Empresa pública o privada en la que se desarrolle un proceso de capacitación, con el fin de transferir conocimiento para el mejoramiento de procesos y/o el desarrollo de nueva tecnología que permita impulsar un nuevo negocio o el aceleramiento de una empresa.

▪ Instancias de representación empresarial: Se refiere a Ministerios, Cámaras Empresariales, Organismo Multilaterales, Organizaciones No Gubernamentales y otras que representen a los diferentes sectores productivos del país o que cuenten con Programas de apoyo a emprendimientos y Pymes del país.

▪ Laboratorio: en un sentido amplio; son los centros de investigación de alto nivel que cuenten con el equipamiento necesario para llevar adelante investigaciones del objeto a que se dedique.

▪ Plan de beca: plan para la ejecución de la beca. Los tipos de planes están definidos en el artículo 24 y se ejecutan según se establece en el artículo 25.

▪ Población objetivo: son los sujetos beneficiarios del SBD de los diferentes sectores, a quienes estarán dirigidas las becas.

- Programa de Becas: Instrumento diseñado por el INA para el otorgamiento de becas a los beneficiarios del SBD, en cumplimiento con la Ley No.9274.

- Proceso PSDE: se refiere al Proceso de Servicios Desarrollo Empresarial, quien será la instancia dentro de la Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, encargado de gestionar la presentación de planes de becas.

- Proceso PRODE: se refiere al Proceso de Proyectos de Desarrollo Empresarial que es parte de la estructura de la Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial.

- Proyecto Productivo: Se entiende por proyecto el esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único tiene la característica de ser naturalmente temporal, es decir, que tiene un inicio y un final establecidos, y que el final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto o cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto, son proyectos que buscan generar rentabilidad económica y obtener ganancias en dinero. Los promotores de estos proyectos son los beneficiarios de la Ley 9274 del SBD.

- PYME: Micro, pequeñas y medianas empresas del país.

- Sistema de Banca para el Desarrollo: El SBD es un sistema ordenado y articulado, en el cual participan, micro y pequeños empresarios y emprendedores, entidades financieras privadas y públicas, el INA y otras instituciones gubernamentales. Todas unidas por el objetivo de promover el parque empresarial MIPYME mediante una serie de servicios financieros y no financieros.

- UFODE: Unidad para el Fomento y Desarrollo Empresarial del Instituto Nacional de Aprendizaje

Capítulo 3.

Características y Tipos de Becas Artículo

Artículo 4.-**Características de las becas**

Los tipos de beca que se otorguen al amparo del Programa podrán llevarse a cabo en el territorio nacional y en el extranjero, financiadas con recursos provenientes de lo indicado en la Ley No. 9274, en los términos que la legislación y normativa aplicable estipulen. Asimismo, las becas podrán ser cofinanciadas con la participación de terceros nacionales o extranjeros u organismos internacionales, en los términos que al efecto se establezcan en la convocatoria o convenio de colaboración correspondiente.

Artículo 5.-**Tipos de beca:**

Las modalidades de beca pueden ser, entre otras:

- a) Beca de Fomento a la Innovación: corresponde a los recursos otorgados para promover y fomentar proyectos de innovación, desarrollo científico y tecnológico y el uso de tecnología innovadora. La innovación puede estar en el producto, en el proceso o en el modelo de negocio.

b) Becas para Entrenamiento y/o Capacitación: aquella que se otorga para optar por cursos que desarrollen o fortalezcan habilidades a nivel técnico y de gestión en el país o el extranjero, que permitan mejorar en la productividad y competitividad de los beneficiarios de la Ley del SBD.

c) Beca de Desarrollo: aquella que se otorga para realizar pasantías técnicas que promuevan el intercambio y generación de conocimientos y experiencias con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad de los beneficiarios de la Ley del SBD y sus unidades productivas o proyectos.

d) Beca de Participación: corresponde al apoyo total o parcial que se otorga al becario, para que puedan participar en ferias, congresos, centros empresariales, ruedas de negocios, bienales, entre otros, tanto dentro como fuera del país.

e) Beca para incubación y/o aceleración: corresponde a recursos que se otorgan para fomentar procesos de incubación de emprendimientos y aceleración de unidades productivas, que incluye, pero no se limita, a la investigación, modelamientos, desarrollo de planes y consultorías, que permitan potencializar los proyectos y generar impacto en las diferentes áreas de las empresas.

Capítulo 4.

De la Comisión Evaluadora

Artículo 6. **Conformación de la Comisión Evaluadora**

La Comisión Evaluadora de becas estará conformada por tres miembros del INA.

. La persona funcionaria que ocupe la Gerencia General o a quien ésta designe formalmente.

. La persona funcionaria que ocupe la jefatura de la UFODE o a quien ésta designe formalmente.

-La persona funcionaria que ocupe la Jefatura de la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos o quién esta designe formalmente.

Artículo 7°-**La Presidencia de la Comisión Evaluadora.**

La Presidencia de la Comisión corresponderá a la persona funcionaria que ocupe la Gerencia General o a quien ésta designe formalmente y tendrá las siguientes funciones:

. Presidir, con todas las facultades necesarias para ello, las sesiones de la Comisión, las que podrá suspender en cualquier momento por causa justificada;

. Velar por que la Comisión cumpla las leyes y reglamentos relativos a su función;

. Fijar directrices generales e impartir instrucciones en cuanto a los aspectos de forma de las labores de la Comisión;

. Citara sesiones ordinarias y extraordinarias;

- . Confeccionar el orden del día, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de los demás miembros formuladas al menos con tres días de antelación;
- . Resolver cualquier asunto en caso de empate, para cuyo caso tendrá voto de calidad;
- . Ejecutar los acuerdos de la Comisión
- . Enviar informes trimestrales a la Junta Directiva y
- . Las demás que le asignen las leyes y reglamentos.

Artículo 8. **Secretaría de la Comisión Evaluadora.**

La Secretaría de la Comisión corresponderá a la persona funcionaria encargada de la UFODE o a quien ésta designe formalmente y tendrá las siguientes funciones:

- . Levantar las actas de las sesiones de la Comisión;
- . Comunicar las resoluciones del órgano;
- . Corroborar que los libros de actas se encuentren debidamente foliados y con las formalidades requeridas por la Ley No. 6227 Ley General de la Administración Pública y el procedimiento interno para el manejo de libros de actas.
- . Llevar la custodia de los libros de actas de la Comisión Evaluadora.

. Las demás que le asignen la ley, los reglamentos y los procedimientos internos del INA.

Artículo 9°-**Asistencia, Ausencias de la Presidencia o la Secretaría.**

Los miembros de la Comisión tienen la obligación de asistir a todas las sesiones que sean debidamente convocadas, pudiendo ausentarse únicamente en caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de ausencia o de enfermedad y, en general, cuando concurra alguna causa justa, de la presidencia o la secretaria, estos serán sustituidos por una presidencia ad-hoc y una secretaria suplente, según corresponda, y serán elegidos de conformidad con lo indicado en el artículo 12 del presente Reglamento.

A las sesiones de la Comisión, podrán asistir con derecho a voz, pero sin voto, todas aquellas personas que sean citadas previamente y mediante citación realizada por la Presidencia de la Comisión, sin embargo, estos invitados no tienen la obligación de asistir a la sesión, y su participación se limitará a asesorar a la Comisión en los temas técnicos que le sean consultados.

Artículo 10.-**De las sesiones de la Comisión Evaluadora**

La Comisión se reunirá de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cada vez que se requiera. Para reunirse en sesión ordinaria no hará falta una citación especial. Cuando las circunstancias lo ameriten, quien ejerza la Presidencia o quien le sustituya de conformidad con este Reglamento, podrá convocar a sesionar a la Comisión en lugar, día y hora distinta al ordinario.

Para reunirse en sesión extraordinaria será siempre necesaria una citación por escrito, con una antelación mínima de veinticuatro horas, salvo los casos de urgencia. A la citación se acompañará copia del orden del día, salvo casos de urgencia.

No obstante, quedará válidamente constituida la Comisión sin cumplir todos los requisitos referentes a la citación o al orden del día, cuando asistan todos sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.

Artículo 11.-**Citación a sesiones extraordinarias.**

Las sesiones extraordinarias serán convocadas por quien ejerza la Presidencia de oficio o a solicitud de al menos dos integrantes de la Comisión. En caso de ausencias temporales de quien ejerza la Presidencia, la citación la hará la secretaria.

Artículo 12.-**Quórum**

El quorum para que pueda sesionar válidamente la Comisión será el de mayoría absoluta de sus integrantes.

Si no hubiere quórum, la Comisión podrá sesionar válidamente en segunda citación veinticuatro horas después de la señalada para la primera, salvo casos de urgencia en que podrá sesionar después de media hora y para ello será suficiente la asistencia de la tercera parte de sus integrantes.

Artículo 13.-**Votaciones**

Los acuerdos de la Comisión serán adoptados por mayoría absoluta de sus integrantes presentes, salvo en los casos en que la Ley o el Reglamento permita o exija otro tipo de quorum. Quienes integran la Comisión, podrán votar afirmativa o negativamente sin que les sea permitido abstenerse de emitir su voto, salvo que concurra algún motivo de impedimento o excusa, según lo indicado en el artículo 16 del presente reglamento y cualquier otra normativa aplicable en esta materia.

Artículo 14.-**Asuntos no incluidos en el orden del día**

En sesiones extraordinarias no podrá ser objeto de acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que por mayoría calificada de los miembros de la Comisión sea declarada la urgencia del asunto.

Artículo 15.-**Votos disidentes**

En caso de que sea emitido un voto contrario al de mayoría, podrá hacer constar el mismo en que pudiera derivarse de los acuerdos.

Artículo 16.-**Acuerdos Firmes**

Podrá declararse firme un acuerdo con el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros de la Comisión, a menos que el acuerdo sea tomado por la tercera parte de los integrantes de conformidad con el artículo 12 anterior. Los acuerdos firmes podrán ser anulados, revocados o impugnados, de conformidad con la Ley General de la Administración Pública.

Los acuerdos en firme adoptados por la Comisión serán comunicados por quien desempeñe la Secretaría a la mayor brevedad posible, a quien corresponda para su debida ejecución.

Artículo 17.-**Recurso de revisión**

En caso de que alguno de los miembros del órgano interponga recurso de revisión contra un acuerdo que no se encuentra firme, el mismo será resuelto al conocerse el acta de esa sesión, a menos que, por tratarse de un asunto que la Presidencia juzgue urgente, prefiera conocerlo en sesión extraordinaria. El recurso de revisión deberá ser planteado a más tardar al discutirse el acta, recurso que deberá resolverse en la misma sesión. Las simples observaciones de forma, relativas a la redacción de los acuerdos, no serán consideradas como recursos de revisión.

Artículo 18.-**De la abstención y recusación**

Las personas integrantes de la Comisión se abstendrán y podrán ser recusadas por los motivos que establece el artículo 230 y siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, artículo 31 de la Ley 7333 de 5 de mayo de 1993 y los artículos 49, 53, 79 y 80 del Código Procesal Civil.

Artículo 19.-**De las actas**

De cada sesión se levantará un acta en la que se hará constar lo siguiente: las personas asistentes a la misma, las circunstancias de tiempo y lugar en que se ha celebrado, los puntos de la deliberación, así como las manifestaciones textuales cuando sea solicitado por sus integrantes, la forma y resultado de la votación y el contenido de los acuerdos.

Las actas deberán ser aprobadas en la siguiente sesión ordinaria.

Antes de esa aprobación carecerán de firmeza los acuerdos tomados en la respectiva sesión, a menos que sus integrantes acuerden su firmeza por votación de dos terceras partes de la totalidad de sus integrantes.

En cuanto a la aprobación de las actas de las sesiones ordinarias o extraordinarias tal competencia está conferida únicamente a los miembros que estuvieron presentes en la sesión donde se adoptaron los acuerdos, requiriéndose mayoría absoluta de los miembros que reúnan tal condición.

Cuando el borrador de acta sea sometido al conocimiento y aprobación de la Comisión, será corregido por la persona que ejerza la Secretaría en caso de ser necesaria. Una vez realizadas las correcciones, la Secretaría procederá a imprimir el acta en el libro oficial correspondiente y será firmada por quien ejerza la Presidencia y por la persona que ocupe la Secretaría, dando fe de que dicha acta es fiel del documento aprobado por la Comisión. De igual manera, dichas actas serán firmadas por quienes hubiesen hecho constar su voto disidente.

De las actas aprobadas y legalizadas se dejará siempre respaldo por medios electrónicos, informáticos, magnéticos, ópticos, telemáticos o cualquier otro medio con garantía razonable de conservación, y los libros de actas oficiales serán archivados de conformidad con la Ley del Sistema Nacional de Archivos número 7202.

Artículo 20.-**Funciones de la Comisión Evaluadora**

Es la instancia encargada de:

. Analizar y evaluar las solicitudes de becas recibidas, en los casos que aplique según los procedimientos establecidos en los procedimientos y en el plan de beca.

. Aprobar las solicitudes de becas, según los parámetros o condiciones establecidas en plan de beca, cuando aplique.

. Resolver los recursos de revocatoria cuando se presenten.

. Realizar los informes correspondientes para la Asesoría Legal cuando proceda la aplicación del régimen sancionatorio.

Capítulo 5.

Aspectos Generales de las Personas Becarias

Artículo 21.-**Requisitos base de las personas becarias**

Podrá aspirar a las becas cualquier persona que cumpla con los siguientes requisitos base:

- Ser sujeto beneficiario del SBD.
- Ser ciudadano costarricense o cualquier persona con estatus migratorio debidamente legalizado.
- No ser una persona becaria que haya sido sancionada de conformidad con el presente reglamento.

- Completar el formulario que se establezca, y que será publicado junto con el respectivo plan de beca según lo establece el artículo 25 del presente Reglamento, para la solicitud
- Cumplir con los requisitos específicos que se señalen en el plan de beca al que participe, en el presente reglamento y en las demás disposiciones aplicables.

Artículo 22.-**Obligaciones de las personas becarias**

Los becarios tendrán como obligaciones, los siguientes aspectos:

- Utilizar los recursos, según lo estipulado en cada plan de beca.
- Realizar la respectiva liquidación económica **cuando corresponda según la forma de pago definida para el programa de beca**, aportando la documentación que sustente los gastos respectivos, en el plazo establecido.
- Presentar el informe de resultados de la beca y los impactos esperados, en el formato y tiempo establecido.
- Cualquier otra obligación que se establezca en cada plan de beca y en los procedimientos que se definan para tal fin.

Capítulo 6.

De los tipos de planes para la ejecución del Programa de Becas

Artículo 23.-**Ejecución del Programa**

La UFODE será la encargada de ejecutar el Programa de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables y será fiscalizada por la Gerencia General.

Artículo 24.-**Formas de Solicitud**

Se consideran tres formas de solicitud para la ejecución del Programa de Becas, mediante planes para la ejecución de los recursos, según se detalla:

- a) Planes específicos generados **por instancias internas del INA**: planes elaborados por **instancias internas** que pueden estar basados en acuerdos, cartas de entendimientos o Convenios que genere la Unidad con centros académicos, laboratorios, centros de investigación, instancias de representación empresarial y del SBD.

- b) Planes referidos por actores del Sistema de Banca para el Desarrollo: Se refiere a los planes de becas que actores del Sistema de Banca para el Desarrollo remitirá a la Unidad, según los tipos de becas establecidos, en el formato definido previamente.

- c) Solicitud directa de beneficiarios: Se refiere a solicitudes que presenten de manera directa las personas beneficiarias contempladas en la Ley 9274 del SBD para aplicar para alguno de los tipos de becas consideradas en el presente Reglamento, previa convocatoria del INA.

Procedimiento para el otorgamiento de las Becas

Artículo 25.-**Procedimiento:**

Para el otorgamiento de becas, según lo establece el artículo 4 de la Ley Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, la UFODE establecerá los procedimientos, instructivos y formularios que se requieran según las necesidades y los tipos de planes definidos en el artículo 24 del presente Reglamento. En cada plan de beca se establecerá los requisitos específicos para los solicitantes, los formularios que éste deberá llenar, así como los plazos para la resolución de dichas solicitudes. El plazo máximo para resolución de una solicitud de beca al INA por parte de beneficiarios de la Ley No.9274 del SBD, será de 30 días hábiles a partir de la fecha de cierre del concurso para plan de beca convocado.

Todo plan de beca será publicado en el Diario Oficial La Gaceta junto con el procedimiento a seguir, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes; también se publicará por medio electrónico en la página web del INA y estará ubicado en un lugar visible dentro de la Institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional se publicará aviso referido a dicha publicación.

El PSDE de la UFODE será la instancia interna encargada de explicarle al usuario los requisitos y el procedimiento para la presentación de solicitudes y el otorgamiento de las becas.

El procedimiento que se elabore para el otorgamiento de becas incluirá los siguientes aspectos:

- a. Aspectos generales del plan de beca: objetivos, monto, requisitos específicos para la participación, procedimiento para la convocatoria, período, metodología de evaluación y los compromisos de la persona beneficiaria.

b. Mecanismos de validación del ente ejecutor: Se debe realizar un análisis de propuestas de diferentes entes ejecutores. En aplicación de los principios fundamentales de la administración pública, y con el objetivo de maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en el proceso de otorgamiento de becas para beneficiarios del SBD, de tal forma que se realicen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad. Considerando además el uso eficiente y eficaz de los fondos y bienes públicos y que la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad debe responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público.

c. Proceso para la publicación y la convocatoria de los planes de beca.

d. Evaluación y aprobación de los planes de beca.

e. Gestiones para la asignación de las becas.

f. Seguimiento a la ejecución del plan de beca.

g. Liquidación de la beca **según corresponda.**

h. Informes finales de los planes de beca según corresponda.

i. Contrato de beca: para estos efectos, se tiene que el contrato de beca es la forma definida en que las partes adquieren derechos y obligaciones, el contrato es el convenio obligatorio, entre dos o más partes para la ejecución del plan de beca.

h. tipo de pago de la beca: según corresponda y en miramiento de los acuerdos estipulados en el contrato de beca, el INA destina en forma temporal recursos a personas que no son funcionarios, para que inicien, continúen o completen sus estudios, sea en el país o en el exterior. Dicha suma podrá cubrir parcial o totalmente el costo del estudio. Además, puede incluir los gastos de transporte, alimentación, hospedaje y graduación, aun cuando no se otorguen los recursos monetarios directamente al beneficiario y otros gastos complementarios, cuando así lo contemple el "contrato de Beca". Asimismo, incluye ayudas económicas para prácticas estudiantiles que están dentro de los programas de estudio de centros de enseñanza, lo anterior según el bloque normativo aplicable.

Artículo 25 bis: Sobre los desembolsos:

Por regla general los desembolsos se harán directamente al beneficiario de la beca, sin embargo, cuando durante la valoración de riesgos realizada por la UFODE, se encuentren vulnerabilidades en el correcto proceso del desembolso de los recursos, este podrá realizar el traslado oportuno de éstos a la empresa ejecutora del servicio de Fortalecimiento y Apoyo Empresarial, previa aprobación de la Comisión aprobadora de la beca.

Es de estricta responsabilidad de la UFODE, realizar la valoración de riesgos para todos los programas de beca, donde debe analizar el tipo y

Es de estricta responsabilidad de la UFODE, realizar la valoración de riesgos para todos los programas de beca, donde debe analizar el tipo y cantidad de participantes y características de cada programa de beca, debiendo dejar constancia debidamente motivada de la decisión de depositar a la empresa ejecutora del servicio de Fortalecimiento y Apoyo Empresarial los desembolsos de los recursos, previamente a que la Comisión aprobadora de la Beca resuelva sobre la solicitud.

Capítulo 7.

Del Régimen Recursivo

Artículo 26.-De los recursos

Las personas que participen en la convocatoria para el plan de beca podrán recurrir contra resoluciones de mero trámite, incidentales o finales, en los términos de este reglamento por motivos de legalidad o de oportunidad.

Artículo 27.-Tipos de recursos

Los recursos serán ordinarios o extraordinarios. Serán ordinarios el de revocatoria o de reposición y el de apelación. Será extraordinario el de revisión.

Artículo 28.-Procedencia de los recursos

Procederán los recursos ordinarios contra el acto que inicia la convocatoria para un plan de beca y contra el acto final del procedimiento de selección de beneficiarios. El recurso de revisión procederá únicamente contra el acto final y siempre que se ajuste a lo estipulado en el artículo 353 de la Ley General de Administración Pública.

Artículo 29.-**Interposición de los recursos**

Los recursos ordinarios deberán interponerse ante la Comisión dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto. El recurso de revisión deberá interponerse ante la Junta Directiva de conformidad a las reglas del artículo 354 de la Ley General de Administración Pública.

Artículo 30.-**Resolución de los recursos**

Los recursos de revocatoria serán resueltos por la Comisión, por su parte los recursos de apelación y revisión serán resueltos por la Junta Directiva. En ambos casos, los recursos se resolverán en apego a lo indicado en la Ley General de Administración Pública.

Capítulo 10.

Del Régimen Sancionatorio

Artículo 31.-**De las sanciones**

Cuando se identifique un incumplimiento por parte de la persona becaria se realizará inicialmente una prevención y en caso de que no se acate lo señalado se inicia el proceso sancionatorio.

Las faltas que pueden presentarse por parte de la persona becaria serán clasificadas como leves, graves y gravísimas.

Se considerarán faltas leves:

1. Cuando la liquidación de la beca contenga errores subsanables, y los mismos no sean subsanados en el plazo otorgado para tales efectos.

2. Cuando el informe de la beca contenga errores subsanables, y los mismos no sean subsanados en el plazo otorgado para tales efectos.

Se considerarán faltas graves:

1. Presentar extemporáneamente la liquidación de la beca, o presentarla con errores insubsanables.

2. Presentar extemporáneamente el informe de la beca, o presentarlo con errores insubsanables.

3. Reprobar la capacitación señalada en el plan de beca.

Se considerarán faltas gravísimas:

1. No presentar la liquidación de la beca, **cuando corresponda según el plan de beca**, previo a la notificación del incumplimiento.

2. No presentar el informe de la beca, **cuando corresponda según el plan de beca**, previo a la notificación del incumplimiento.

3. No finalizar la capacitación señalada en el plan de beca

4. No participar en la capacitación señalada en el plan de beca

5. Incumplimiento del contrato del plan de beca.

6. No transferir el desembolso de la beca al ente ejecutor.

Las sanciones se establecen según la falta y para cada una de estas se solicitará a la persona becaria el reembolso de un porcentaje del monto total de la beca otorgada, más los intereses legales correspondientes. Los porcentajes del reembolso son los siguientes

Tipo de falta	Porcentaje del reembolso
Leve	20%
Grave	50%
Gravísima	100%

Cuando se determine la existencia de una falta gravísima, el beneficiario, además de lo indicado anteriormente, no podrá solicitar ningún tipo de beca o beneficio, por el plazo de 3 años contados a partir del momento en que se notifique al beneficiario de la resolución final que determina la gravedad de la falta.

Artículo 32.-De Procedimiento de cobro

Cuando la Comisión determine la posible existencia de una sanción según lo estipulado en el artículo anterior, realizará un informe el cual remitirá a la Asesoría Legal del INA y en el que se incluya al menos:

- . Detalles del beneficio otorgado al beneficiario.
- . Obligaciones del beneficiario según el beneficio otorgado.
- . Detalles técnicos sobre la falta realizada por el beneficiario.

Una vez recibido dicho informe, la Asesoría Legal, con estricto apego al debido proceso, y según lo indicado en el artículo anterior, iniciará el procedimiento de cobro administrativo de conformidad con lo estipulado en la Ley General de la Administración Pública.

Capítulo 11.

De la Evaluación del Programa

Artículo 33.-**Evaluación interna del Programa.** La evaluación del Programa se llevará a cabo a través de las instancias facultadas para ello de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables. Los resultados de las evaluaciones se darán a conocer a través de informes trimestrales que la Jefatura de la UFODE presentará a la Junta Directiva del INA.

Capítulo 12.

De la Vigencia

Artículo 34.-**Vigencia**

Las modificaciones realizadas a los artículos 6, 22, 24, 25 y 31 aprobadas, entrarán a regir a partir de su publicación en el Diario oficial La Gaceta. El resto del contenido del presente reglamento se encuentra vigente.

Allan Altamirano Díaz, Jefe Unidad de Compras Institucionales.—1 vez.—
(IN2023819567).

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESOLUCIÓN RE-0098-JD-2023
ESCAZÚ, A LAS QUINCE HORAS Y VEINTICINCO MINUTOS DEL CUATRO DE
OCTUBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS

METODOLOGÍA TARIFARIA PARA LA PROTECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO (MTPRH)

EXPEDIENTE IRM-002-2023

RESULTANDO:

- I. Que el 14 de mayo de 2002, se publicó el “*Reglamento Sectorial para la Regulación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario*”, Decreto Ejecutivo N°30413-MP-MINAE-S-MEIC, en el Alcance Digital N°38 a La Gaceta N°91.
- II. Que el 12 de junio de 2002, se publicó el Reglamento que “*Determina los principios que regirán la política nacional en materia de gestión de los recursos hídricos, y deberán ser incorporados, en los planes de trabajo de las instituciones públicas relevantes*”, Decreto Ejecutivo N.º 30480-MINAE, en La Gaceta N°112.
- III. Que el 4 de diciembre de 2018, mediante la resolución RE-0213-JD-2018, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), aprobó la “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*”, la cual fue publicada en el Alcance Digital N°214 a La Gaceta N°235 del 18 de diciembre de 2018.
- IV. Que el 22 de setiembre de 2020, mediante la resolución RE-0213-JD-2020, la Junta Directiva, dictó la “*Política regulatoria sobre el acceso al agua potable y saneamiento de aguas residuales*”, publicada en el Alcance Digital N°268 a La Gaceta N°247 del 09 de octubre de 2020.
- V. Que el 5 de octubre de 2021, mediante la resolución RE-0206-JD-2021, la Junta Directiva dictó la “*Política Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*”, publicada en el Alcance N°209 a La Gaceta N°199 del 15 de octubre de 2021.
- VI. Que el 25 de noviembre de 2022, mediante el oficio OF-0918-SJD-2022, la Secretaría de Junta Directiva (SJD), remitió a la Dirección Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR) el acuerdo 05-86-2022, del acta de la sesión ordinaria 86-2022, del 22 de noviembre de 2022, que en lo que interesa indica:

“1. Dar por recibido el informe sobre la propuesta de modificación de la Metodología para la protección del recurso hídrico (MTPRH), establecida mediante la resolución RE-0213-JD-2018, remitida mediante el Informe IN-0068-CDR-2022 del 02 de noviembre de 2022, y oficios OF-0372-CDR-2022 del 04 de noviembre de 2022 y oficio OF-0488-RG-2022 del 07 de noviembre, y devolver la citada propuesta al Centro de Desarrollo de la Regulación para que se incorporen las observaciones formuladas en esta oportunidad por los miembros de la Junta Directiva, y se eleve a conocimiento la versión ajustada para los fines pertinentes, en un plazo de dos semanas.

(...)” Acuerdo firme, visible en la página 84 del acta de la sesión ordinaria 86-2022, del 22 de noviembre de 2022, visible en el sitio web de la Aresep

<https://aresep->

my.sharepoint.com/personal/multimedia_aresep_go_cr/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmultimedia%5Faresep%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDocumentos%20Sitio%20Web%2FJunta%20Directiva%2FActas%202022%2FACTA%2086%2D2022%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fmultimedia%5Faresep%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDocumentos%20Sitio%20Web%2FJunta%20Directiva%2FActas%202022&ga=1

- VII. Que el 12 de diciembre de 2022, mediante el informe IN-0081-CDR-2022, la Fuerza de Tarea, emitió el informe técnico ajustado de la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico MTPRH”, resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folios 2 al 38 Expediente IRM-002-2023)
- VIII. Que el 12 de diciembre de 2022, mediante el oficio OF-0418-CDR-2022, el CDR, le remitió al Regulador General como presidente de Junta Directiva, el informe IN-0081-CDR-2022 antes citado. (Folios 39 al 40 Expediente IRM- 002- 2023)
- IX. Que el 12 de diciembre de 2022, mediante el memorando ME-0220-SJD-2022, la SJD, le trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR), para la elaboración de la resolución correspondiente el informe IN-0081-CDR-2022 y el oficio OF-0418-CDR-2022. (Folio 41 Expediente IRM-002-2023)
- X. Que el 13 de enero de 2023, mediante el oficio OF-0013-DGAJR-2023, la DGAJR, trasladó a la SJD el proyecto de resolución referente a la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico MTPRH”, resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folios 42 al 43 Expediente IRM-002-2023)

- XI.** Que el 19 de enero de 2023, mediante el acuerdo 05-05-2023 del acta de la sesión extraordinaria 05-2023, la Junta Directiva resolvió por unanimidad de los votos de las personas miembros presentes y con carácter de firme, lo siguiente:
- “I. Someter a audiencia pública la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018, remitida por la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, mediante el oficio OF-0418-CDR-2022 (al cual se anexo el informe IN-0081-CDR-2022) del 12 de diciembre de 2022, conforme a los artículos 9 de la Constitución Política y 36 de la Ley N° 7593, la cual señala:*
- (...)*
- II. Disponer la apertura del expediente IRM público respectivo, para el trámite de la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”;* al cual deberá remitirse el informe técnico IN-0081-CDR-2022 y la resolución que ha de dictarse por parte de Junta Directiva.
- III. Instruir a la Secretaria de Junta Directiva, para que solicite al Departamento de Gestión Documental la apertura del expediente IRM publico respectivo.*
- IV. Instruir a la Direccion General de Atención al Usuario, que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública en los periódicos de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta.*
- V. Instruir a la Direccion General Centro de Desarrollo de la Regulación, para que en coordinación con la Fuerza de Tarea nombrada al efecto; una vez concluido el procedimiento de audiencia pública, proceda con el análisis de las posiciones y la elaboración de la propuesta ajustada luego de la audiencia pública de modificación a la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018, y remitirla a la Junta Directiva de Aresep.” (Folios 44 a 82 Expediente IRM-002-2023)*
- XII.** Que el 25 de enero de 2023, mediante el oficio OF-0042-SJD-2023, la SJD, solicitó a la Dirección de Gestión Documental (DGD) la apertura del expediente administrativo para someter a audiencia pública la propuesta de modificación *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folio 01, expediente IRM-002-2023)
- XIII.** Que el 30 de enero de 2023, mediante el oficio OF-0053-SJD-2023, la SJD, comunicó al CDR y la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) para lo que corresponda el acuerdo 05-05-2023 del acta de la sesión extraordinaria 05-2023 de la Junta Directiva celebrada el 19 de enero de 2023. (Folios 44 a 82 Expediente IRM-002-2023)

- XIV.** Que el 1 de febrero de 2023, mediante el oficio OF-0022-CDR-2023, el CDR remitió a la DGAU para la convocatoria de la audiencia pública, el resumen ejecutivo de la propuesta de modificación “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folios 83 a 84, expediente IRM-002-2023)
- XV.** Que el 1 de febrero de 2023, mediante el memorando ME-0005-CDR-2023, el CDR solicitó a la DGD la incorporación de documentos adicionales al expediente de la propuesta de modificación “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folio 86, expediente IRM-002-2023)
- XVI.** Que el 13 y 14 de febrero de 2023, en el Diario Oficial La Gaceta N°26 y en los dos diarios de circulación nacional La Teja y Diario Extra, respectivamente, se publicó la convocatoria a la audiencia pública virtual para conocer la propuesta de modificación “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folios 138 a 141, expediente IRM-002-2023)
- XVII.** Que el 24 de marzo de 2023, de acuerdo con el acta AC-0060-DGAU-2023 se realizó la audiencia pública virtual. (Folios 171 a 084, expediente IRM-002-2023)
- XVIII.** Que el 24 de marzo de 2023, mediante el informe IN-0162-DGAU-2023, la DGAU, emitió el “*Informe de oposiciones y coadyuvancias*” presentadas en la audiencia pública virtual. (Folios 185 y 186, expediente IRM-002-2023)
- XIX.** Que el 18 de julio de 2023, mediante el informe IN-0035-CDR-2023, la Fuerza de Tarea remitió al director del CDR, el informe técnico sobre las respuestas a las posiciones presentadas en la audiencia pública celebrada el 16 de marzo de 2023 con el objeto de conocer la propuesta de modificación de la “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folios 188 a 240)
- XX.** Que el 18 de julio de 2023, mediante el informe IN-0036-CDR-2023, la Fuerza de Tarea remitió al director del CDR, el informe técnico final sobre la propuesta de modificación de la “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018. (Folios 241 a 280)
- XXI.** Que el 18 de julio de 2023, mediante el oficio OF-0231-CDR-2023, el CDR remitió al Regulador General, en su condición de presidente de la Junta Directiva, los Informes técnicos IN-0035-CDR-2023 e IN-0036-CDR-2023

ambos del 18 de julio de 2023 citados anteriormente, sobre la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018, del 4 de diciembre de 2018, para su respectivo trámite. (Folios 281 a 282)

XXII. Que el 19 de julio de 2023, mediante el memorando ME-0099-SJD-2023, la Secretaría de Junta Directiva (SJD), trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR) para su análisis, la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”* correspondiente al informe técnico final IN-0036-CDR-2023 y el informe técnico IN-0035-CDR-2023 sobre las respuestas a las posiciones presentadas en la audiencia pública, remitidos todos mediante el oficio OF-0231-CDR-2023 del 18 de julio de 2023. (Folios 283)

XXIII. Que el 14 de setiembre de 2023, mediante el oficio OF-0575-DGAJR-2023, la DGAJR emitió criterio con respecto al análisis post audiencia pública de la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*, el cual recomendó:

1. *Someter al conocimiento y valoración de la Junta Directiva de Aresep, la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)” presentada por la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, mediante el oficio OF-0231-CDR-2023, del 18 de julio de 2023 y sus adjuntos.*
2. *Valorar que, en caso de mantenerse el cambio de fondo sustancial introducido en la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”, e identificado en este dictamen, en la sección “6.1 Determinación del ajuste requerido en términos absolutos”, dicho cambio deberá someterse a un nuevo procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo establecido en los artículos 9 de la Constitución Política y 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. (Folios 284 a 307)*

XXIV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que la Ley N° 7593, en su artículo 5 inciso c, dispone que la Aresep, es el ente competente para fijar los precios y tarifas de los servicios públicos, de conformidad con las metodologías que ella misma determine y debe velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de tales servicios públicos, dentro de los cuales se encuentra el suministro del servicio de acueducto y alcantarillado.

- II. Que de lo anterior queda claro que la Aresep puede emitir metodologías tarifarias, normas, reglamentos técnicos, procedimientos, protocolos, entre otros, es preciso considerar que todos ellos, forman parte de un amplio ámbito normativo que busca establecer reglas que orienten el quehacer regulatorio con el fin de que la Aresep ejerza las competencias y potestades dispuestas mediante la Ley N° 7593.
- III. Que el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), en su artículo 6, incisos 14) y 16) en complemento del artículo 53 de la Ley N° 7593, ha definido que sea la Junta Directiva de la Aresep, la que proceda con la aprobación de las metodologías tarifarias y los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en la ley.
- IV. Que mediante el informe IN-0036-CDR-2023, del 18 de julio de 2023, que es el informe técnico post audiencia pública de la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”* remitido por el CDR a la Junta Directiva mediante el oficio OF-0231-CDR-2023, del 18 de julio de 2023, se presentó la propuesta de metodología post audiencia pública a ser valorada por la Junta Directiva, incluyendo los cambios originados del análisis de las posiciones presentadas.
- V. Que la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*, se justifica y se fundamenta en el informe IN-0036-CDR-2023, la cual literalmente señala:

“(…)

II JUSTIFICACIÓN

1. Aplicaciones de la metodología de fijación ordinaria de tarifas vigente

Desde el dictado de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)” mediante la resolución RE-0213-JD-2018, la Intendencia de Agua (IA) ha aplicado el instrumento en solo una ocasión en el año 2021, en una actuación de oficio para la ASADA de Río Blanco de Limón (Resolución RE-0002-IA-2022 del 01 de febrero del 2022, publicada en Alcance Digital N°23 a la Gaceta N°23 del 23 de febrero de 2022 y tramitada en el expediente tarifario ET-078-2021), identificando oportunidades de mejora en diferentes aspectos de la fórmula de cálculo, así como otras consideraciones que aclaran distintas partes del proceso de cálculo tarifario, tal y como se detalla más adelante.

Adicionalmente, desde el dictado del instrumento regulatorio RE-0213-JD-2018, la Autoridad Reguladora ha avanzado en la emisión de resoluciones para la implementación de la Contabilidad Regulatoria para el AyA, ESPH (en el Alcance N°231 a la Gaceta N°219 del 12 de noviembre de 2021) y las ASADAS (RE-0006IA-2022 del 14 de marzo del 2022, publicada en el Alcance Digital N°57 a la Gaceta N°52 del 17 de marzo de 2022), que no solo permite la separación de la información contable para la prestación del servicio, sino que también separa en las partidas respectivas los registros de cada servicio, con lo cual se puede hacer un mejor seguimiento de los costos, gastos e ingresos correspondiente a la ejecución de los proyectos de protección del recurso hídrico.

2. Cambios propuestos en la metodología de fijación ordinaria de tarifas vigente

- Se precisa en el texto de la metodología la denominación de la tarifa del servicio, cambiando de “tarifa hídrica” a “tarifa para la protección de recurso hídrico”. Con esto se delimita la aplicación tarifaria de manera que se haga explícito que la misma aplica para la protección del recurso hídrico y no en el manejo general del recurso hídrico.
- Se modifica la referencia en el texto de la metodología de manera que se utilice la “Guía para la evaluación de los Proyectos incluidos en las propuestas de Estrategias Quinquenales a ser financiados con la tarifa de protección del recurso hídrico (TPRH)” y la “Guía para el desarrollo de estrategias quinquenales de los operadores del servicio de acueducto”; lo anterior responde al proceso de actualización de las fuentes de referencia de manera que la IA pueda aplicar los últimos elementos técnicos que se incorporan en estas.
- Se incorpora en la sección V “Modelo General”, un texto para hacer hincapié en la necesidad de que los prestadores deben llevar registros contables individualizados y estar en capacidad de emitir reportes particulares para la ejecución de proyectos de protección del recurso hídrico (PRH).
- Se ajusta el texto de la sección V parte 1, que describe los costos totales (CT_{et}) y sus componentes respectivos (GREM, CSER, CMS, OG); esto responde a la necesidad de aclarar la estructura de costos que aplica en la metodología, así como definir que estos costos incluyen los costos administrativos y comerciales para ejecutar los proyectos de protección del recurso hídrico por parte del prestador.

- *Se modifica en la sección V el concepto de “Rédito para el Desarrollo (RD)” por el de “Recursos para financiamiento de proyectos”, con lo cual se alinea con el alcance de la metodología que se enfoca en la protección del recurso hídrico, realizando adicionalmente lo ajustes correspondiente en los nombres y descripciones de las variables.*
- *Se reordena la sección V parte 3 sobre la estimación de Ingresos Totales; con esto se explicita que dichos ingresos deben incluir los costos totales y los recursos para financiar la ejecución de los proyectos; así mismo, se aclara el procedimiento para el cálculo del cambio absoluto requerido en los ingresos totales, expresándolos como la resta de los ingresos por el cobro de la tarifa (venta reales) menos los ingresos por el cobro de la tarifa (venta) proyectados, ajustados por la liquidación de los períodos anteriores.*
- *Se ajusta en la sección V parte 5 la formulación matemática de los ingresos por ventas del servicio, con las tarifas vigentes, ajustando las variables y su descripción; esto con el fin de apegarse a la estructura tarifaria vigente al momento de la aplicación de la metodología.*
- *Se ajusta en la sección V parte 6 la formulación del procedimiento para determinar el ajuste en las tarifas, tanto en su valor absoluto como en porcentaje. Con este ajuste se incorpora tanto los conceptos del total de ajuste en la tarifa en cifras absolutas (colones) que se refiere al ajuste requerido por el prestador para cubrir los costos en los que ha incurrido para el periodo en cuestión, así como el de porcentaje de ajuste en términos relativos (%) que corresponde a la proporción de ajuste definida en el respectivo ajuste tarifario absoluto.*
- *Se rediseña la sección V parte 7; esto para delimitar y organizar la aplicación de las liquidaciones de los períodos ejecutados de los proyectos, así como para definir el procedimiento para aplicar las liquidaciones, tanto en costos, ingresos como en recursos para financiamientos de proyectos.*
- *Se incorpora en la sección V parte 7.3 una nueva formulación matemática; lo cual responde a la necesidad de hacer explícito el ajuste de los ingresos por liquidación.*
- *Se realizan mejoras en la redacción para aclarar, precisar o ampliar conceptos, esto para procurar una mejor comprensión del texto de la metodología.*
- *Se incorporaron cambios como resultado del análisis de los argumentos presentados en la audiencia pública, mismos que se encuentran justificados en el Informe de análisis de posiciones, que en general tienen como finalidad aclarar y mejorar la comprensión del texto.*

3. Marco legal

La Ley N°7593 transformó al Servicio Nacional de Electricidad en una institución autónoma denominada Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a la cual se le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa para el ejercicio de sus funciones, cuyo objetivo primordial es ejercer la regulación de los servicios públicos.

De conformidad con la Ley N°7593, la Aresep es ente competente para fijar las tarifas y precios de acuerdo con las metodologías que ella misma determine y debe velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios públicos enumerados en el artículo 5 del citado cuerpo normativo, dentro de los cuales el servicio de suministro de agua potable mediante acueducto.

En este sentido, tanto para fijar precios y tarifas así como para establecer metodologías regulatorias en los servicios públicos objeto de regulación, la Aresep cuenta con potestades exclusivas y excluyentes; mismas que han sido ampliamente reconocidas por la Procuraduría General de la República (PGR) en sus dictámenes C-416-2014 del 24 de noviembre de 2014 y C-023-2017 el 1° de febrero de 2017 y abordadas por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia y el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, en los siguientes votos respectivamente, sentencia N° 577 del 10 de agosto de 2007 y sentencia 005-2008 del 15 de abril de 2008.

A lo interno del Ente Regulador de acuerdo con los artículos 45 de la Ley N°7593 y 6 inciso 16) del “Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado” (RIOF), le corresponde a la Junta Directiva de Aresep, dictar y modificar las metodologías regulatorias que se aplican en los diversos sectores regulados bajo su competencia; como es el caso del suministro de agua potable mediante acueducto, cumpliendo el procedimiento de audiencia pública, establecido en el artículo 36 de la misma Ley N°7593, para efectos de garantizar la participación ciudadana consagrada en el artículo 9 de la Constitución Política.

La Aresep, de acuerdo con el artículo 31 de su ley constitutiva, al momento de fijar tarifas, debe tomar en cuenta criterios y aspectos relacionados con la sostenibilidad ambiental, la protección de los recursos hídricos, los costos y servicios ambientales, la conservación de energía y la eficiencia económica. Aunado a esto, el inciso c) del artículo del mismo cuerpo normativo, se señala como una obligación de los prestadores de los servicios públicos “proteger, conservar, recuperar y utilizar racionalmente los recursos naturales relacionados con la explotación del servicio público, según la legislación vigente”

El articulado anterior posibilita a los prestadores del servicio público de acueducto, solicitar a la Autoridad Reguladora la autorización para incluir dentro de la tarifa que cobra a sus abonados un componente que permita financiar el desarrollo de proyectos dirigidos a proteger y conservar las fuentes de agua con las que se abastecen los sistemas que administra, indispensable para asegurar la calidad, cantidad, sostenibilidad y continuidad del servicio de acueducto.

Adicionalmente, en los cuerpos normativos relacionados con los prestadores del servicio de acueducto, se establece de manera específica, el mandato de proteger y conservar el recurso hídrico:

- i) En el caso del AyA, el artículo 2 inc. c) de su Ley de creación, N° 2726 del 14 de abril de 1961, es el que establece que a la institución le corresponde, entre otras cosas, “promover la conservación de las cuencas hidrográficas y la protección ecológica, así como el control de la contaminación de las aguas”.*
- ii) En el caso de las ASADAS, en el artículo 42 de su reglamento, Decreto Ejecutivo No. 42582-S-MINAE del 4 de setiembre del 2020, se indica que este tipo organizaciones “velarán y participarán en la ejecución de acciones para la preservación, conservación y protección del recurso hídrico, así como el aprovechamiento racional de las aguas (...).”*
- iii) Por último, para el caso de la ESPH, su Ley de modificación N° 7789 del 30 de abril de 1998, establece en su artículo 6 (incisos c, d, e, f y g) que es responsabilidad de la Empresa la conservación y uso racional del recurso hídrico en la región de Heredia, contando con el apoyo técnico y financiero del Estado.*

De acuerdo con el marco jurídico antes descrito, se encuentra el debido sustento en la Ley N°7593, para que la Aresep en el ejercicio de sus competencias en la regulación de los servicios públicos, modifique la metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH) dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018.

(...)

- VI.** Que la celebración de la audiencia pública, de conformidad con el artículo 36 de la Ley 7593 y el artículo 9 de la Constitución Política, es una forma de participación ciudadana en ejercicio de un derecho constitucionalmente establecido, cuya finalidad es que los administrados manifiesten sus

posiciones sobre la propuesta cuando tengan interés directo en el asunto y puedan verse afectados; audiencia que ha señalado la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, que no puede observarse como una simple formalidad que finalmente no logre su cometido de proteger el derecho de defensa de los interesados, por lo cual Aresep debe garantizar el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la emisión y modificación de metodologías.

- VII.** Que de conformidad a la discusión realizada en la sesión extraordinaria 81-2023 del 04 de octubre de 2023, cuya acta fue ratificada el 10 de octubre de 2023; la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, sobre la base de los informes IN-0035-CDR-2023 e IN-0036-CDR-2023, ambos del 18 de julio de 2023, remitidos mediante el oficio OF-0231-CDR-2023, del 18 de julio de 2023, se aparta de la recomendación realizada por la DGAJR mediante el oficio OF-0575-DGAJR-2023 del 14 de setiembre de 2023 en el sentido de recomendar los siguientes puntos: *“1. Someter al conocimiento y valoración de la Junta Directiva de Aresep, la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)” presentada por la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, mediante el oficio OF-0231-CDR-2023, del 18 de julio de 2023 y sus adjuntos.*

2. Valorar que, en caso de mantenerse el cambio de fondo sustancial introducido en la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”, e identificado en este dictamen, en la sección “6.1 Determinación del ajuste requerido en términos absolutos”, dicho cambio deberá someterse a un nuevo procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo establecido en los artículos 9 de la Constitución Política y 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.”

Por lo que, en ese sentido el Presidente de la Junta Directiva señala que de las consideraciones realizadas tanto por las personas miembros de la Junta Directiva y del Director de la Dirección General Centro del Desarrollo de la Regulación, se considera que el cambio señalado como cambio de fondo sustancial en el oficio OF-0575-DGAJR-2023, no es sustancial, sino un error material que puede ser corregido en esta instancia.

- VIII.** Que de conformidad con lo expuesto por la Fuerza de Tarea respecto al informe IN-0035-CDR-2023 correspondiente al análisis de las posiciones presentadas en el proceso de audiencia pública y remitido entre otros mediante el oficio OF-0231-CDR-2023 del 18 de julio de 2023, se considera oportuno trasladar a la Intendencia de Agua lo manifestado por el Consejero del Usuario en el proceso de audiencia pública de la propuesta de

modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”* en el punto 3 de la petitoria planteada en la posición (visible a folio 162 del expediente IRM-002-2023) respecto a que *“Se desarrolle, por parte de la Intendencia de Agua, solicitando para ello apoyo a la Subgerencia de Sistemas Delegados del AyA, y a las organizaciones colaboradoras mencionadas en el numeral 1 de esta posición, una campaña dirigida a las ASADAS, donde se motive hacia el conocimiento y la implementación de la TPRH”*, a fin de que de conformidad con sus competencias establecidas en el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), se atienda en lo que corresponda.

- IX.** Que con fundamento en los resultados y considerandos que preceden, lo procedente es: **1.** Dictar la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*, tal y como se indicará. **2.** Dar por recibido el oficio OF-0231-CDR-2023 del 18 de julio 2023, en el cual se adjuntó el informe IN-0036-CDR-2023 del 18 de julio de 2023, que corresponde al informe técnico final de la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*. **3.** Dar por recibido y acoger el informe IN-0035-CDR-2023 del 18 de julio de 2023, correspondiente al *“Informe técnico de respuesta a posiciones admitidas en la audiencia pública de la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la proyección del recurso hídrico (MTPRH)”*, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018. **4.** Instruir a la Secretaría de Junta Directiva notificar a los opositores y coadyuvantes el informe de posiciones (IN-0035-CDR-2023) y esta resolución en un solo acto, así como agradecer a los participantes de la audiencia pública. **5.** Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva de acuerdo con las funciones establecidas en el RIOF, publicar en el diario oficial La Gaceta la modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*. **6.** Instruir a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, para que en coordinación con el Departamento de Comunicación publiquen en el sitio web de la Aresep la modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”*. **7.** Trasladar a la Intendencia de Agua lo manifestado por el Consejero del Usuario en el proceso de audiencia pública de la propuesta de modificación de la *“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”* en el punto 3 de la petitoria planteada en la posición (visible a folio 162 del expediente IRM-002-2023) respecto a que *“Se desarrolle, por parte de la Intendencia de Agua, solicitando para ello apoyo a la Subgerencia de Sistemas Delegados del AyA, y a las organizaciones colaboradoras mencionadas en el numeral 1 de esta posición, una campaña dirigida a las ASADAS, donde se motive hacia el conocimiento y la implementación de la TPRH”*, a fin de que de conformidad con sus competencias establecidas en

el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), se atienda en lo que corresponda, tal y como se dispone.

- X. Que en la sesión extraordinaria 81-2023, del 04 de octubre de 2023, cuya acta fue ratificada el 10 de octubre de 2023; la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, sobre la base de los informes IN-0035-CDR-2023 e IN-0036-CDR-2023, ambos del 18 de julio de 2023, remitidos mediante el oficio OF-0231-CDR-2023, del 18 de julio de 2023, acuerda, dictar la presente resolución, tal y como se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley 7593 y sus reformas, en la Ley General de la Administración Pública (LGAP) Ley 6227, en el Decreto Ejecutivo 29732-MP, que es el Reglamento a la Ley 7593, y en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

- I. Dictar la modificación de la “*Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)*” dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018 del 4 de diciembre de 2018, cuyo texto se transcribe a continuación:

“(…)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

“(…)”	
III OBJETIVOS	14
1. Objetivo general	14
2. Objetivos específicos	14
IV ALCANCE	14
V METODOLOGÍA GENERAL.....	15
1. Costos y gastos operativos, administrativos y comerciales totales (CTet)	16
2. Recursos para financiamiento de proyectos (RFet)	19

2.1. Servicio de la Deuda	20
3. Ingresos totales	21
3.1. Ingresos por ventas.....	23
4. Identificación de variación o ajuste en las tarifas	24
5. Ingresos por ventas del servicio a usuarios con las tarifas vigentes.....	25
6. Determinación del porcentaje del ajuste en las tarifas para el periodo en que entrará en vigor la nueva fijación tarifaria	27
6.1. Determinación del ajuste requerido en términos absolutos	27
6.2. Determinación del ajuste porcentual requerido	28
7. Modelo de ajuste para aplicar las liquidaciones	29
7.1. Liquidación de costos.....	31
7.2. Liquidación de recursos para financiamientos de proyectos.....	32
7.3. Liquidación de ingresos.....	33
VI OTRAS DISPOSICIONES GENERALES	34

(...)"**III OBJETIVOS**

1. Objetivo general

Establecer una metodología tarifaria que defina las condiciones para que los prestadores del servicio de acueducto puedan generar los ingresos que les permitan cubrir los costos necesarios para realizar los proyectos orientados a la protección del recurso hídrico.

2. Objetivos específicos

- a. *Promover proyectos para mejorar la disponibilidad, sostenibilidad y la calidad del agua en las fuentes de abastecimiento del recurso hídrico de los acueductos de los prestadores del servicio público.*
- b. *Contribuir en la mitigación del impacto y en la adaptación al cambio climático sobre las fuentes de abastecimiento del recurso hídrico mediante la aplicación de este instrumento regulatorio.*

IV ALCANCE

La metodología tiene el siguiente alcance:

- a. *Se aplica a todas las fijaciones tarifarias ordinarias, para la protección del recurso hídrico, ya sea en solicitudes de los prestadores del servicio, como en las actuaciones de oficio por parte de la Autoridad Reguladora.*
- b. *Se aplica a los prestadores regulados por Aresep que prestan los servicios de acueducto, en todo el territorio nacional; no considera a las municipalidades.*

- c. *Se aplica a la estructura tarifaria vigente del servicio de acueducto y por lo tanto no contempla cambios dicha estructura.*

V METODOLOGÍA GENERAL

Esta metodología tarifaria delimita y precisa la forma de determinar las tarifas para la ejecución de proyectos para la protección del recurso hídrico, y los ajustes tarifarios que correspondan en el proceso de liquidación de la ejecución de dichos proyectos. Estos proyectos cuentan con un período de tiempo determinado para su ejecución, el cual va a estar vinculado directamente con la obtención de los recursos a través de las tarifas aprobadas por la Autoridad Reguladora. Las tarifas se fijarán de forma ordinaria para un período de ejecución de los proyectos de cinco años, durante ese período las tarifas fijadas regirán por doce meses.

Las tarifas serán revisadas anualmente de oficio por la IA en forma ordinaria, con el objeto de liquidar cada año la ejecución de dichos proyectos de conformidad con lo establecido en la Ley N°7593 de la Aresep. Acorde con el artículo 30 de la Ley N°7593, la Autoridad Reguladora podrá realizar de oficio estudios ordinarios de conformidad con lo establecido en dicha Ley, sin sujetarse a ningún tipo de periodicidad. Para el caso de los operadores, la Ley establece como obligación la presentación de una solicitud de estudio ordinario al menos una vez al año. En ambos casos, deben establecerse tarifas individuales para cada uno de los años de ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico.

En la fijación de las tarifas para la protección del recurso hídrico, la presente metodología, permite el financiamiento de los proyectos diseñados por el prestador y avalados por la Autoridad Reguladora. Por lo tanto, los ingresos totales correspondientes a tarifa para la protección de recurso hídrico serán suficientes para permitir a los prestadores cubrir los costos totales y los recursos para el financiamiento correspondientes a los respectivos proyectos asociados durante su ejecución.

Para establecer la tarifa para la protección de recurso hídrico se utilizará la información para la cuantificación de costos, gastos e inversiones detallada de acuerdo con las partidas asociadas a cada proyecto por ejecutar, según se define en las cuentas contables establecidas en la Contabilidad Regulatoria vigente, información que debe corresponder a un horizonte de planeación de cinco años para la ejecución de dichos proyectos (plan quinquenal).

Se establece como información requerida que deberán presentar los prestadores a la Aresep para solicitar un estudio tarifario por concepto para la protección del recurso hídrico la siguiente:

i) Un plan quinquenal en el que se detalle el (los) proyecto (s) a realizar con los recursos que se recauden por concepto de esta tarifa y el impacto que estos proyectos tendrán en su oferta (cantidad de agua ofrecida y/o en su calidad), la justificación de realizar esos proyectos, la priorización en la ejecución de esos proyectos, el detalle de costos de cada uno de los proyectos; así como los demás requerimientos que la Aresep establezca.

ii) Los proyectos de inversión que se presenten en el plan quinquenal deberán establecer objetivos claros y orientados a la protección del recurso hídrico; tener una línea base que sirva como referencia de partida para la medición del impacto en la cantidad y/o calidad del agua, en la recuperación del recurso hídrico y/o la adaptación al cambio climático. En caso de que los proyectos no cuenten con línea base, el proyecto empezará por la elaboración de esta. Asimismo, esos proyectos deberán proponer mecanismos de monitoreo de los resultados proyectados que permitan dar un seguimiento y evaluación periódica del impacto obtenido.

Adicionalmente, se debe justificar la coherencia de los proyectos con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y de ser relevante de los objetivos de los planes sectoriales existentes.

Para presentar la información requerida por la Aresep, el prestador tomará como referencia los documentos o procedimientos que para dichos efectos elabore la IA dentro de los cuales incluirá los criterios para la identificación, categorización y selección de los proyectos a financiar con los recursos provenientes de la tarifa para la protección hídrica; así como la información mínima que permita la cuantificación de los costos, los gastos y las inversiones asociados a cada proyecto.

El prestador debe llevar registros contables individualizados y emitir reportes específicos de los costos incurridos, inversiones realizadas y financiamiento obtenido específicamente para la ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico (PRH), de acuerdo con lo requerido en las resoluciones vigentes de Contabilidad Regulatoria aplicable al prestador y el servicio. Según corresponda, una vez recibidos los Estados Financieros auditados o certificados, y homologados con la Contabilidad Regulatoria, la IA procederá de oficio a realizar un proceso de revisión y liquidación de los rubros de costos y gastos observados respecto a los aprobados en la estructura de costos y gastos del estudio tarifario que definió las tarifas vigentes el(los) periodo(s) a liquidar.

1. Costos y gastos operativos, administrativos y comerciales totales (CT_{et})

Son los costos y gastos operativos, administrativos y comerciales para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el periodo “t”. El cálculo incluye los siguientes componentes que se detallan en la siguiente ecuación:

$$CT_{et} = GREM_{et} + CSER_{et} + DEP_{et} + CMS_{et} + OG_{et} \quad \text{Ecuación 1}$$

Donde:

CT_{et} = Costos y gastos totales operativos, administrativos y comerciales en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico. Estos costos y gastos se componen de gastos por remuneraciones, costos por servicios, costos por depreciación, costos por materiales y suministros y otros gastos para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico; que contribuyan a mejorar la sostenibilidad, continuidad y calidad del servicio.

$GREM_{et}$ = Gastos por remuneraciones en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico. Corresponde a los gastos en que incurre el prestador del servicio por concepto de sueldos y salarios, contribuciones sociales y prestaciones legales necesarias para el adecuado desarrollo de la actividad, tanto para el personal operativo, como el encargado de las labores administrativas y comerciales correspondientes a los proyectos para la protección del recurso hídrico. Este gasto se debe presupuestar al plantear el proyecto, debe ser específico e incluir montos y desgloses por tipos de trabajos requeridos en el proyecto, así como el plazo en que los mismos serán necesarios. Este gasto se debe estimar utilizando la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.

$CSER_{et}$ = Costos por servicios en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico, así como los costos administrativos y comerciales correspondientes. Corresponde a costos por insumos requeridos para la ejecución de proyectos que son contratados o adquiridos con terceros. Este costo se debe estimar utilizando la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.

DEP_{et} = Costo por depreciación de los activos, en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico. Este costo se debe estimar utilizando la información y

el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep. Para realizar la fijación tarifaria Aresep deberá revisar el valor monetario de los activos fijos netos presentados por el prestador.

También Aresep podrá establecer tablas de depreciación de activos, ya sea vida útil o el método de depreciación a utilizar, cuando considere técnicamente que debe ser diferente al presentado por el prestador. Puede basarse en tablas equivalentes del Ministerio de Hacienda, especificaciones técnicas de la casa fabricante del activo en cuanto a vida útil y valor de rescate o en activos similares en el país o a nivel internacional.

CMS_{et} = *Costo por materiales y suministros en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico, así como los costos administrativos y comerciales correspondientes. Este costo comprende las asignaciones destinadas a la adquisición de toda clase de insumos requeridos para el desempeño de las actividades administrativas y productivas. Este costo se debe estimar utilizando la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.*

OG_{et} = *Otros costos o gastos en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico, así como los costos administrativos y comerciales correspondientes. Comprende todo aquel gasto operativo asociado con el proyecto para proteger el recurso hídrico y que no esté incluido en los rubros descritos anteriormente en las variables de esta ecuación. Este costo o gasto se debe estimar utilizando la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.*

e = *Prestador del servicio público regulado por Aresep.*

t = *Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos t=1,2,3,4 y 5, corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del t=1 que, en algunas aplicaciones de la*

metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

La Aresep revisará y validará la justificación presentada por el prestador para cada uno de los costos de los proyectos presentados. Para toda la información anterior, se utilizará la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, para los proyectos propuestos para ejecutar con la tarifa para la protección del recurso hídrico. En los casos que corresponda una liquidación, se utilizará la información de la contabilidad regulatoria validada por la IA correspondiente al último Estado Financiero disponible.

2 Recursos para financiamiento de proyectos (RF_{et})

Los recursos para el financiamiento de proyectos se calculan mediante la suma de los fondos que se destinan para financiar proyectos provenientes de la tarifa y/o mediante la deuda para financiar proyectos, reconociendo así además en la tarifa el costo de atender las obligaciones del servicio de la deuda. Este componente se asigna con el objetivo de brindar al prestador recursos que permitan garantizar el adecuado desarrollo de la actividad.

Los recursos para el financiamiento para el desarrollo de proyectos se calculan de la siguiente manera:

$$RF_{et} = CINV_{et} + SD_{et} \quad \text{Ecuación 2}$$

Donde:

RF_{et} = Recursos para financiar la ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e”, para el período “t”. Estos recursos se componen de la suma de las inversiones estimadas con recursos propios y el servicio de la deuda.

$CINV_{et}$ = Desembolso estimado de inversiones con recursos propios para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”. El costo de los proyectos debe ser explícito y justificado por el prestador del servicio, con base en criterios técnicos y financieros razonables de acuerdo con las reglas univocas de la ciencia o de la técnica.

- SD_{et}** = Costo del servicio de la deuda para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e”, para el período “t”. El procedimiento para obtener este costo se detalla en la sección 2.1.
- e** = Prestador del servicio público regulado por Aresep.
- t** = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5, corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

2.1 Servicio de la Deuda

El servicio de la deuda se calcula de la siguiente manera:

$$SD_{et} = AP_{et} + GF_{et} - IF_{et} \quad \text{Ecuación 3}$$

Donde:

- SD_{et}** = Costo del servicio de la deuda para ejecutar los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”. Este costo se compone de la suma de la amortización al principal más los gastos menos los ingresos financieros.
- AP_{et}** = Amortización al principal de las deudas, requerido para cumplir los contratos de financiamiento de los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”. Este costo se puede estimar utilizando cotizaciones de financiamiento de las entidades financieras o contratos de préstamos establecidos con entidades financieras o la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.
- GF_{et}** = Gastos financieros requeridos para cumplir con las obligaciones de financiamiento de los proyectos para la protección del recurso hídrico

del prestador “e” para el período “t”. Incluye intereses, comisiones bancarias y otros rubros relacionados con los compromisos financieros del prestador en los proyectos para la protección del recurso hídrico. Este costo se puede estimar utilizando cotizaciones de financiamiento de las entidades financieras o contratos de préstamos establecidos con las entidades financieras o debe estimarse utilizando la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.

IF_{et} = Ingresos financieros para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”. Incluye intereses y otros rubros relacionados con colocar recursos disponibles en entidades financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), por no ejecutarse de forma inmediata los recursos de los proyectos para la protección del recurso hídrico. Este ingreso debe estimarse utilizando la información y el nivel de detalle de la contabilidad regulatoria vigente, los formularios y plantillas regulatorias asociadas, y los lineamientos regulatorios respectivos establecidos por la Aresep.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

t = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5, corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

3 Ingresos totales

La suma de los costos y gastos totales (CT_{et}) y recursos para el financiamiento de proyectos (RF_{et}) más el monto resultante del proceso de liquidación (Ll_e), que se estimaron para la ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico para el periodo “t”, para el periodo en que regirá la tarifa, determinan los ingresos totales esperados por el prestador.

$$IT_{et} = CT_{et} + RF_{et} + LI_e$$

Ecuación 4

Donde:

IT_{et} = Ingresos totales para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”. Se obtiene de la suma de los costos y gastos totales (CT_{et}) y los recursos para financiamiento (RF_{et}), ambos para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico, a los cuales, cuando corresponda, se adiciona el resultado de la liquidación del periodo o periodos anteriores (LI_e).

CT_{et} = Costos y gastos totales operativos, administrativos y comerciales en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico. Estos costos y gastos se componen de gastos por remuneraciones, costos por servicios, costos por depreciación, costos por materiales y suministros y otros gastos para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico; que contribuyan a mejorar la sostenibilidad, continuidad y calidad del servicio.

RF_{et} = Recursos para financiar la ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e”, para el período “t”. Estos recursos se componen de la suma de las inversiones estimadas con recursos propios y el servicio de la deuda.

LI_e = Liquidación del prestador “e” para el(los) periodo(s). La liquidación se realizará, como máximo considerando los últimos dos años fiscales disponibles de los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria. Se refiere a la diferencia entre los costos y gastos totales ajustados más los recursos para financiamiento de proyectos respecto a los ingresos totales ajustados del prestador “e” para el(los) periodo(s) en liquidación.

Para aquellos prestadores que no cuentan con tarifas aprobadas para la ejecución de proyectos para la protección del recurso hídrico, el término LI_e de la Ecuación 4 tendrá un valor de cero, ya que no se ha iniciado la ejecución de proyectos y no corresponde una liquidación; por el contrario, cuando un prestador tenga tarifas aprobadas, el término indicado tendrá un valor distinto de cero que corresponderá al resultado de aplicar el procedimiento para la liquidación que se detalla en la sección 0.

- e** = Prestador del servicio público regulado por Aresep.
- t** = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5, corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

3.1 Ingresos por ventas

Los ingresos totales esperados por el prestador se obtienen del cobro de la tarifa (ventas) para la protección del recurso hídrico a usuarios (IV_{et}), según se expresa en la siguiente ecuación.

$$IT_{et} = IV_{et} \quad \text{Ecuación 5}$$

Donde:

- IT_{et}** = Ingresos totales para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” y para el periodo “t”. Se obtiene de la suma de los costos y gastos totales (CT_{et}) y los recursos de financiamiento (RF_{et}), ambos para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico, a los cuales, cuando corresponda, se adiciona el resultado de la liquidación del periodo o periodos anteriores (LI_e).
- IV_{et}** = Ingresos del prestador “e” para el período “t”, por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico. Los ingresos por cobro de la tarifa para la protección del recurso hídrico en el equilibrio deben ser iguales a los ingresos totales estimados que corresponden a la suma de los costos y gastos totales (CT_{et}), los recursos de financiamiento para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico (RF_{et}).
- e** = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

t = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5, corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

4 Identificación de variación o ajuste en las tarifas

Una vez que se conoce el monto total de los ingresos necesarios para que el prestador del servicio pueda ejecutar los proyectos para la protección del recurso hídrico, se procede a establecer la tarifa requerida para generar esos ingresos, utilizando la estructura tarifaria, la estimación de demanda y considerando las tarifas vigentes. Con el fin de identificar si se requiere realizar una variación o ajuste en las tarifas. Se podrían presentar 3 escenarios:

- Que los ingresos requeridos por el prestador sean iguales a los ingresos totales proyectados a tarifas vigentes; en este caso no se requiere realizar ajuste en las tarifas y se deben mantener las mismas tarifas vigentes.
- Que los ingresos requeridos por el prestador sean mayores a los ingresos totales proyectados a tarifas vigentes; en este caso se requiere realizar un aumento en las tarifas vigentes hasta que se logre igualar a los ingresos requeridos.
- Que los ingresos requeridos por el prestador sean menores a los ingresos totales proyectados a tarifas vigentes; en este caso se requiere realizar una disminución en las tarifas vigentes hasta que se logre igualar a los ingresos requeridos.

El monto total absoluto del cambio requerido en los ingresos por cobro de la tarifa (ΔIV_{et}) es la diferencia entre el ingreso por el cobro de la tarifa (ventas) necesario para prestar el servicio (IV_{et}) y los ingresos por el cobro de la tarifa (ventas) anuales proyectados, basándose en la estructura tarifaria, la estimación de demanda y considerando las tarifas vigentes ($IVTV_{et}$), expresado de la siguiente manera:

$$\Delta IV_{et} = IV_{et} - IVTV_{et} \quad \text{Ecuación 6}$$

Donde:

ΔIV_{et} = Cambio absoluto requerido en los ingresos totales por cobro de la tarifa del prestador "e" y para el periodo "t".

IV_{et} = Ingresos del prestador "e" para el periodo "t", por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico.

$IVTV_{et}$ = Ingresos totales proyectados del prestador "e" para el periodo "t", por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico, basándose en la estructura tarifaria vigente y la estimación de demanda. Se podrán estimar y proyectar estos ingresos considerando el procedimiento establecido en la sección 0, ver Ecuación 7.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

t = Corresponde al periodo "t" de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los periodos t=1,2,3,4 y 5, corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del t=1 que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un periodo que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El periodo base será representado por la variable t=0 que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este periodo no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un periodo fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

5 Ingresos por ventas del servicio a usuarios con las tarifas vigentes

Estos ingresos se obtienen de sumar los resultados de multiplicar cada categoría de tarifa según bloque de consumo, por la cantidad total estimada de agua a facturar asociada a dicha tarifa, expresado de la siguiente manera:

$$IVTV_{et} = \sum_{b=1}^k \sum_{s=1}^m (T_{etsb} * V_{etsb}) \quad \text{Ecuación 7}$$

Donde:

$IVTV_{et}$ = Ingresos totales proyectados del prestador “e” para el periodo “t”, por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico, basándose en la estructura tarifaria vigente y la estimación de demanda.

T_{etsb} = Tarifa vigente en colones por metro cúbico (m^3) para el bloque de consumo “b” de la categoría de usuario “s” del prestador “e”, para el periodo “t”. La tarifa según bloque de consumo y categoría de usuario corresponde al valor indicado en el pliego tarifario vigente al momento del estudio tarifario.

V_{etsb} = Volumen de agua a facturar (proyectado) en metros cúbicos (m^3) para el bloque de consumo “b” de la categoría de usuario “s” del prestador “e”, para el periodo “t”. La proyección se estima a partir de los datos brindados por el prestador de la demanda del servicio de acueducto más actualizada.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

t = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5 , corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

s = Categoría de usuario según la estructura tarifaria vigente. Por ejemplo, actualmente domiciliar, empresarial, gobierno, preferencial.

m = Cantidad de categorías de usuarios según la estructura tarifaria vigente.

b = Bloque de consumo según la estructura tarifaria vigente.

k = Cantidad de bloques de consumo según la estructura tarifaria vigente.

6 Determinación del porcentaje del ajuste en las tarifas para el periodo en que entrará en vigor la nueva fijación tarifaria

Para la determinación del ajuste porcentual en las tarifas para el periodo en que entrará en vigor la nueva fijación tarifaria se aplicarán los siguientes tres pasos:

- i. Se calcula el monto absoluto de los recursos adicionales requeridos (ΔIV_{et} , Ecuación 6).
- ii. Se determina el porcentaje de ajuste requerido, mediante la división del resultado de la ecuación anterior entre el total de los ingresos por el cobro (venta) a tarifas vigentes ($IVTV_{et}$, Ecuación 7).
- iii. Se distribuye este porcentaje entre las tarifas vigentes según la estructura tarifaria definida, para garantizar la obtención de los ingresos totales necesarios.

6.1 Determinación del ajuste requerido en términos absolutos

$$\Delta A_{et} = IT_{et} - IVTV_{et} \quad \text{Ecuación 8}$$

Donde:

ΔA_{et} = Cambio requerido en términos absolutos en los ingresos totales del prestador “e”, para el periodo “t”, en el cual estarían vigentes las tarifas.

$IVTV_{et}$ = Ingresos totales proyectados del prestador “e” para el periodo “t”, por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico, basándose en la estructura tarifaria vigente y la estimación de demanda. Se podrán estimar y proyectar estos ingresos considerando el procedimiento establecido en la sección 0, ver Ecuación 7.

IT_{et} = Ingresos totales para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” y para el periodo “t”. Se obtiene de la suma de los costos y gastos totales (CT_{et}) y los recursos de financiamiento (RF_{et}), ambos para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico, a los cuales, cuando corresponda, se adiciona el resultado de la liquidación del periodo o periodos anteriores.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

t = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5 , corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los

proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

6.2 Determinación del ajuste porcentual requerido

$$\%IV_{et} = \frac{\Delta A_{et}}{IVTV_{et}} * 100 \quad \text{Ecuación 9}$$

Donde:

$\%IV_{et}$ = Ajuste porcentual requerido en los ingresos totales del prestador “e” para el periodo “t”.

ΔA_{et} = Cambio requerido en términos absolutos en los ingresos totales del prestador “e”, para el periodo “t” en la cual estarían vigentes las tarifas.

$IVTV_{et}$ = Ingresos totales proyectados del prestador “e” para el periodo “t”, por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico, basándose en la estructura tarifaria vigente y la estimación de demanda. Se podrán estimar y proyectar estos ingresos considerando el procedimiento establecido en la sección 0, ver Ecuación 7.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

t = Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa. Los períodos $t=1,2,3,4$ y 5 , corresponden a cada uno de los cinco años para los cuales se calcula la tarifa para la protección de recurso hídrico dentro del quinquenio en que se ejecutarán los proyectos. Los doce meses calendario se entenderán de enero a diciembre; con excepción del $t=1$ que, en algunas aplicaciones de la metodología, podrá contemplar un período que inicie luego del primer día natural de enero, pero siempre finalizando el último día natural de diciembre. El período base será representado por la variable $t=0$ que provee la información insumo para las estimaciones o proyecciones de costos y gastos, recursos de financiamiento e ingresos en el estudio tarifario; este período no necesariamente corresponde a doce meses o la información de un período fiscal completo contenida en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda.

7 Modelo de ajuste para aplicar las liquidaciones

Este proceso de liquidación podrá ser realizado de oficio por parte de la IA o a solicitud de parte por el prestador del servicio.

En el caso de ser realizado de oficio por parte de la IA se iniciará una vez que se cuente con la información de los Estados Financieros auditados o certificados, correspondientes al(los) período(s) por liquidar y que sean acordes a lo establecido en los manuales de cuentas de la Contabilidad Regulatoria, en los plazos establecidos para su recepción. La IA deberá solicitar la apertura del expediente de fijación tarifaria con toda la información necesaria, incluyendo el informe preliminar con el análisis y validación de la información de los Estados Financieros citados que estén disponibles.

Por su parte, el prestador del servicio que solicite una liquidación deberá presentar la justificación correspondiente utilizando la información de los Estados Financieros auditados o certificados, acorde a lo establecido en los manuales de cuentas de la contabilidad regulatoria, en los plazos establecidos para su recepción.

La liquidación consiste en identificar las diferencias entre los valores estimados para los costos y gastos, recursos de financiamiento de proyectos e ingresos que se consideraron en el cálculo del ajuste tarifario ordinario a partir de la información del período base y los valores reales u observados identificados durante el(los) periodo(s) en que las tarifas estuvieron vigentes.

Dado que en el proceso de liquidación se comparan todos los rubros incluidos en el estudio tarifario y sus correspondientes valores observados en los Estados Financieros para el(los) período(s) en liquidación, dicha revisión contempla factores de costo e inversión (en los términos indicados en el artículo 30 de la Ley N°7593), que están más allá de las variables externas a la administración del prestador del servicio. Debido a ello, las revisiones tarifarias producto de aplicar el proceso de liquidación deberán someterse al proceso de audiencia pública definido en el artículo 36 de la Ley N°7593.

En la determinación del ajuste de liquidación por aplicar para el (los) periodo(s) por liquidar, se debe realizar una revisión, ajuste y actualización de las estimaciones realizadas que determinaron la tarifa de los periodos a liquidar, de manera que se identifiquen las diferencias entre los valores estimados para todas las variables relacionadas con los costos y gastos operativos, administrativos y comerciales (CT_{et}), los recursos de financiamiento (RF_{et}), los ingresos totales (IT_{et}) respecto a

los valores registrados en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, durante el(los) periodo(s) fiscal(es) en que las tarifas estuvieron vigentes. El monto de la liquidación debe mantener el signo, que se obtiene en la Ecuación 10, es decir un monto positivo sumará un mayor ingreso, mientras que un monto negativo implica reducir el ingreso para compensar por liquidación.

De esta forma, Aresep tomará en cuenta las desviaciones que se originan en el cálculo tarifario realizado mediante estimaciones, respecto a los valores reales u observados registrados en los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, producto de la gestión del prestador y debidamente justificados. De presentarse, la diferencia de cada una de las variables se podrá incorporar ajustando la tarifa dentro del período de ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico, en el período siguiente o una combinación de ambos (dentro del período en ejecución y el siguiente). La liquidación se realizará, como máximo considerando los últimos dos años fiscales disponibles de los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria.

Asimismo, para estos efectos, los datos presentados por el prestador deben estar auditados y homologados mediante lo establecido en Contabilidad Regulatoria, excepto para las Asadas, que dependiendo del caso podrán ser auditados o certificados. Estos datos serán revisados, analizados y depurados por parte de la Autoridad Reguladora, donde se podrá establecer un valor monetario diferente al reportado por el prestador, con el propósito de determinar su reconocimiento en aras del cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley N° 7593.

$$LI_e = (CTA_e + RFA_e) - ITA_e \quad \text{Ecuación 10}$$

Donde:

LI_e = Liquidación del prestador “e” para el(los) periodo (s). La liquidación se realizará, como máximo considerando los últimos dos años fiscales disponibles de los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria. Se refiere a la diferencia entre los costos y gastos totales ajustados más los recursos para financiamiento de proyectos respecto a los ingresos totales ajustados del prestador “e” para el(los) periodo(s) en liquidación.

CTA_e = Costos y gastos totales ajustados del prestador “e” para el(los) período(s) a liquidar para todas las variables relacionadas. Se refiere al ajuste por diferencial de gastos observados y gastos estimados para el (los) período(s), con CTA_e, correspondiente a los costos y gastos totales operativos, administrativos y comerciales en que incurrió el prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.

RFA_e = Recursos ajustados para financiar la ejecución de los proyectos del prestador “e” para el(los) período(s) a liquidar para todas las variables relacionadas. Se refiere al ajuste por diferencial de lo observado y estimado para el(los) período(s), con RFA_e, correspondiente a los recursos para el financiamiento de los proyectos en que incurrió el prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.

ITA_e = Ingresos totales ajustados del prestador “e” para el(los) período(s) a liquidar para todas las variables relacionadas. Se refiere al ajuste por diferencial de los ingresos observados y los estimados del prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

7.1 Liquidación de costos

Los rubros de costos y gastos observados que serán analizados en dicho proceso deben ser coincidentes con los que aprobaron en la estructura de costos y gastos del estudio tarifario que definió las tarifas vigentes en el(los) periodo(s) a liquidar.

Para realizar la liquidación de los costos y gastos y determinar el ajuste correspondiente, se debe contrastar los costos y gastos estimados incluidos en el cálculo de la tarifa vigente (periodo(s) a liquidar) por la Aresep para el prestador “e”, con los costos y gastos observados incurridos por el prestador del servicio regulado en dicho(s) periodo(s), según los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria, tal y como se detalla a continuación:

$$CTA_e = CR_e - CT_e \quad \text{Ecuación 11}$$

Donde:

CTA_e = Costos y gastos totales ajustados del prestador “e” para el(los) período(s) a liquidar para las variables relacionadas. Se refiere al ajuste por diferencial de gastos observados y gastos estimados para el(los) período(s), con CTA_e, correspondiente a los costos y gastos totales operativos, administrativos y comerciales en que incurrió el prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.

CR_e = Costos y gastos totales observados del prestador “e” para el(los) periodo(s) a liquidar. Son los costos y gastos totales observados por concepto operación, administración y comercialización conciliados con los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria, en los que incurrió el prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.

- CT_e** = Costos y gastos totales estimados por Aresep en la fijación tarifaria para el prestador “e” en el(los) período(s) a liquidar. Son los costos y gastos totales estimados por concepto operación, administración y comercialización incluidos en la fijación tarifaria efectuada por la Aresep para el prestador “e” para el(los) periodo(s) en liquidación.
- e** = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

En el caso de aquellos costos y gastos que no fueron incorporados por el prestador del servicio en su pretensión tarifaria para el(los) periodo(s) en liquidación o fueron excluidos por el Ente Regulador como resultado de su análisis regulatorio, pero que fueron realizados y ejecutados por el prestador en el ejercicio de sus funciones, esta deberá de aportar toda la información técnica requerida para validar la pertinencia del costo y su vínculo a la prestación del servicio público, de modo que la Autoridad Reguladora proceda a valorar y determinar los rubros y montos a reconocer en el ajuste.

7.2 Liquidación de recursos para financiamientos de proyectos

Los recursos para financiamiento de proyectos observados que serán analizados en dicho proceso deben de ser coincidente con el que se aprobaron en el estudio tarifario que definió las tarifas vigentes en el(los) periodo(s) a liquidar.

Para realizar el cálculo de la liquidación de recursos para financiamiento y determinar el ajuste correspondiente, se debe contrastar los recursos estimados incluidos en el cálculo de la tarifa vigente (periodo(s) a liquidar) por la Aresep para el prestador “e”, con los recursos obtenidos por el prestador del servicio regulado en dicho(s) periodo(s), según los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria, tal y como se detalla a continuación:

$$RFA_e = RFR_e - RF_e \quad \text{Ecuación 12}$$

Donde:

- RFA_e** = Recursos ajustados para financiar la ejecución de los proyectos del prestador “e” para el(los) período(s) a liquidar para todas las variables relacionadas. Se refiere al ajuste por diferencial de lo observado y estimado para el(los) período(s), con RFA_e, correspondiente a los recursos para financiamiento de los proyectos en que incurrió el prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.
- RFR_e** = Recursos observados en el financiamiento de proyectos del prestador “e” para el(los) periodo(s) a liquidar. Son los valores de los recursos conciliados con los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria, en los que incurrió el prestador “e” en el(los) período(s) en liquidación.

RF_e = Recursos estimados para el financiamiento de proyectos por Aresep en la fijación tarifaria del prestador “e” en el(los) periodo(s) a liquidar. Son los valores de los recursos incluidos en la fijación tarifaria efectuada por la Aresep para el prestador “e” para el(los) periodo(s) en liquidación.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

Las liquidaciones deben cumplir con el análisis de la Autoridad Reguladora donde se revisarán la depreciación, las adiciones y retiros de activos, en caso de que corresponda, lo anterior como resultado entre lo ejecutado por el prestador del servicio y lo proyectado por la IA en el estudio tarifario. En los casos donde el prestador presente una solicitud de revisión tarifaria que incluya liquidación, deberá entregar las justificaciones de las variaciones de cada uno de los montos (diferencias).

De igual manera, en caso de que corresponda, se debe entregar las justificaciones técnicas debidamente asociadas a la depreciación, las adiciones y retiros de activos observados no reconocidos por la IA en la solicitud de ajuste tarifario en(los) periodo(s) al que se realiza(n) la liquidación tarifaria correspondiente. Para la presentación de la información técnica, los prestadores deben utilizar los formatos solicitados por la IA, tanto para la Contabilidad Regulatoria como para el estudio tarifario.

7.3 Liquidación de ingresos

El ajuste total de ingresos corresponde a la diferencia entre los ingresos observados y los ingresos estimados incluidos en el cálculo de la tarifa del prestador “e”, para el(los) periodo(s) en liquidación, el cual se obtiene de la siguiente manera:

$$ITA_e = ITR_e - IT_e \quad \text{Ecuación 13}$$

Donde:

ITA_e = Ingresos totales ajustados para del prestador “e” para el(los) período(s) a liquidar todas las variables relacionadas. Se refiere al ajuste por el diferencial de los ingresos observados y los estimados del prestador “e” en el(los) periodo(s) en liquidación.

ITR_e = Ingresos totales observados por el prestador “e” para el(los) periodo(s) a liquidar. Estos ingresos se obtienen de los Estados Financieros auditados o certificados, según corresponda, y homologados con la Contabilidad Regulatoria, recibidos por el prestador “e” en el(los) periodos en liquidación.

IT_e = Ingresos totales estimados por Aresep en la fijación tarifaria del prestador “e” y para el(los) periodo(s) a liquidar. Estos ingresos son los incluidos en la fijación tarifaria realizada por la Aresep para el prestador “e” para el(los) periodo(s) en liquidación.

e = Prestador del servicio público regulado por Aresep.

VI OTRAS DISPOSICIONES GENERALES

Si el prestador recibiera una donación, transferencia o un subsidio que adicione recursos para la inversión u operación; esas donaciones no serán contabilizadas para efectos del reconocimiento en las tarifas, solo se reconocerá los costos operativos y de mantenimiento de lo adquirido con estos recursos.

(...)

ANEXOS

Cuadro 1
Fórmulas utilizadas en la metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico.

N°	Ecuación	Descripción
1	$CT_{et} = GREM_{et} + CSE_{et} + DEP_{et} + CMS_{et} + OG_{et}$	Costos y gastos totales operativos, administrativos y comerciales en que incurra el prestador “e”, para el período “t” para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico.
2	$RF_{et} = CINV_{et} + SD_{et}$	Recursos para financiar la ejecución de los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e”, para el período “t”.
3	$SD_{et} = AP_{et} + GF_{et} - IF_{et}$	Costo del servicio de la deuda para ejecutar los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”.
4	$IT_{et} = CT_{et} + RF_{et} + LI_e$	Ingresos totales para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”.
5	$IT_{et} = IV_{et}$	Ingresos totales para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” y para el período “t”.

N°	Ecuación	Descripción
6	$\Delta IV_{et} = IV_{et} - IVTV_{et}$	Cambio absoluto requerido en los ingresos totales por cobro de la tarifa del prestador "e" y para el periodo "t".
7	$IVTV_{et} = \sum_{b=1}^k \sum_{s=1}^m (T_{etsb} * V_{etsb})$	Ingresos totales proyectados del prestador "e" para el periodo "t", por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico, basándose en la estructura tarifaria vigente.
8	$\Delta A_{et} = IT_{et} - IVTV_{et}$	Cambio requerido en términos absolutos en los ingresos totales del prestador "e", para el periodo "t", en el cual estarían vigentes las tarifas.
9	$\%IV_{et} = \frac{\Delta A_{et}}{IVTV_{et}} * 100$	Ajuste porcentual requerido en los ingresos totales del prestador "e" para el periodo "t".
10	$LI_e = (CTA_e + RFA_e) - ITA_e$	Liquidación del prestador "e" para el(los) periodo(s).
11	$CTA_e = CR_e - CE_e$	Costos y gastos totales ajustados del prestador "e" para el(los) período(s) a liquidar para todas las variables relacionadas.
12	$RFA_e = RFR_e - RF_e$	Ingresos totales ajustados para del prestador "e" para el(los) período(s) a liquidar todas las variables relacionadas.
13	$ITA_e = ITR_e - IT_e$	Ingresos totales ajustados para del prestador "e" para el(los) período(s) a liquidar todas las variables relacionadas.

Cuadro 2
Variables utilizadas en la metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico.

Variable	Descripción
$\%IV_{et}$	Ajuste porcentual requerido en los ingresos totales del prestador "e" para el periodo "t".
ΔA_{et}	Cambio requerido en los ingresos totales del prestador "e", para el periodo "t" en la cual estarían vigentes las tarifas.
ΔIV_{et}	Cambio absoluto requerido en los ingresos totales por cobro de la tarifa del prestador "e" y para el periodo "t".
AP_{et}	Amortización al principal de las deudas, requerido para cumplir los contratos de financiamiento de los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador "e" para el período "t".
b	Bloque de consumo según la estructura tarifaria vigente.

Variable	Descripción
CINV_{et}	Desembolso estimado de inversiones con recursos propios para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador "e" para el período "t".
CMS_{et}	Costo por materiales y suministros en que incurra el prestador "e", para el período "t" para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico, así como los costos administrativos y comerciales correspondientes.
CR_e	Costos y gastos totales observados del prestador "e" para el(los) periodo(s) a liquidar.
CSE_{Ret}	Costos por servicios en que incurra el prestador "e", para el período "t" para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico, así como los costos administrativos y comerciales correspondientes.
CTA_e	Costos y gastos totales ajustados del prestador "e" para el(los) periodo(s) a liquidar para las variables relacionadas.
CT_{et}	Costos y gastos totales operativos, administrativos y comerciales en que incurra el prestador "e", para el período "t" para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico.
CT_e	Costos y gastos totales estimados por Aresep en la fijación tarifaria para el prestador "e" en el(los) periodo(s) a liquidar.
DEP_{et}	Costo por depreciación de los activos, en que incurra el prestador "e", para el período "t" para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico.
e	Prestador del servicio público regulado por Aresep.
GF_{et}	Gastos financieros requeridos para cumplir con las obligaciones de financiamiento de los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador "e" para el período "t".
GRE_{Met}	Gastos por remuneraciones en que incurra el prestador "e", para el período "t" para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico.
IF_{et}	Ingresos financieros para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador "e" para el período "t".
ITA_e	Ingresos totales ajustados del prestador "e" para el(los) periodo(s) a liquidar para todas las variables relacionadas.
IT_{et}	Ingresos totales para el desarrollo de proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador "e" y para el periodo "t".
IT_e	Ingresos totales estimados por Aresep en la fijación tarifaria del prestador "e" y para el(los) periodo(s) a liquidar.
ITR_e	Ingresos totales observados por el prestador "e" para el(los) periodo(s) a liquidar.
IV_{et}	Ingresos del prestador "e" para el período "t", por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico.
IVTV_{et}	Ingresos totales proyectados del prestador "e" para el periodo "t", por el cobro de la tarifa a usuarios para la protección del recurso hídrico, basándose en la estructura tarifaria vigente.
k	Cantidad de bloques de consumo según la estructura tarifaria vigente.
LI_e	Liquidación del prestador "e" para el(los) periodo(s).
m	Cantidad de categorías de usuarios según la estructura tarifaria vigente.
OG_{et}	Otros costos o gastos en que incurra el prestador "e", para el período "t" para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico, así como los costos administrativos y comerciales correspondientes.
RFA_e	Recursos de financiamiento de proyectos ajustados del prestador "e" para el(los) periodo(s) a liquidar para todas las variables relacionadas.
RF_{et}	Recursos de financiamiento para ejecutar proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador "e", para el período "t".

Variable	Descripción
RF_e	Recursos para financiamiento de proyectos estimados por Aresep en la fijación tarifaria del prestador “e” en el(los) periodo(s).
RFR_e	Recursos para financiamiento de proyectos observados del prestador “e” y para el(los) periodo(s) a liquidar.
s	Categoría de usuario según la estructura tarifaria vigente.
SD_{et}	Costo del servicio de la deuda para ejecutar los proyectos para la protección del recurso hídrico del prestador “e” para el período “t”.
t	Corresponde al período “t” de doce meses calendario para el cual se calcula la tarifa.
T_{etsb}	Tarifa vigente en colones por metro cúbico (m^3) para el bloque de consumo “b” de la categoría de usuario “s” del prestador “e”, para el periodo “t”.
V_{etsb}	Volumen de agua a facturar (proyectado) en metros cúbicos (m^3) para el bloque de consumo “b” de la categoría de usuario “s” del prestador “e”, para el periodo “t”.

(...)

- II. Dar por recibido el oficio OF-0231-CDR-2023 del 18 de julio de 2023, en el cual se adjuntó el informe IN-0036-CDR-2023 del 18 de julio de 2023, que corresponde al informe técnico final de la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”.
- III. Dar por recibido y acoger el informe IN-0035-CDR-2023 del 18 de julio de 2023, correspondiente al “Informe técnico de respuesta a posiciones admitidas en la audiencia pública de la propuesta de modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”, dictada mediante la resolución RE-0213-JD-2018.
- IV. Instruir a la Secretaría de Junta Directiva notificar a los opositores y coadyuvantes el informe de posiciones (IN-0035-CDR-2023 del 18 de julio de 2023) y esta resolución en un solo acto, así como agradecer a los participantes de la audiencia pública.
- V. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva. de acuerdo con las funciones establecidas en el RIOF, publicar en el diario oficial La Gaceta la resolución sobre la modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”.
- VI. Instruir a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, para que en coordinación con el Departamento de Comunicación publiquen en el sitio web de la Aresep la modificación de la “Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)”.
- VII. Trasladar a la Intendencia de Agua lo manifestado por el Consejero del Usuario en el proceso de audiencia pública de la propuesta de modificación de la

“Metodología tarifaria para la protección del recurso hídrico (MTPRH)” en el punto 3 de la petitoria planteada en la posición (visible a folio 162 del expediente IRM-002-2023) respecto a que “Se desarrolle, por parte de la Intendencia de Agua, solicitando para ello apoyo a la Subgerencia de Sistemas Delegados del AyA, y a las organizaciones colaboradoras mencionadas en el numeral 1 de esta posición, una campaña dirigida a las ASADAS, donde se motive hacia el conocimiento y la implementación de la TPRH”, a fin de que de conformidad con sus competencias establecidas en el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), se atienda en lo que corresponda.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 245 y 345 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se informa que contra esta resolución puede interponerse el recurso ordinario de reposición y el recurso extraordinario de revisión ante la Junta Directiva.

De conformidad con el artículo 346 de la LGAP, el recurso de reposición deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente al de la notificación de este acto y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de esa misma ley.

PUBLÍQUESE Y NOTIFÍQUESE

ERIC BOGANTES CABEZAS
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA

1 vez.—(IN2023819521).

RE-0064-IT-2023

San José, a las 14:25 horas del 16 de octubre de 2023

CONOCE EL INTENDENTE DE TRANSPORTE LA FIJACIÓN TARIFARIA ORDINARIA DE OFICIO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PERSONAS, MODALIDAD CABOTAJE MENOR, EN LA RUTA DESCRITA COMO: LA PAVONA- TORTUGUERO Y VICEVERSA, OPERADA POR LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTE ACUÁTICO Y TERRESTRE DEL CARIBE COSTARRICENSE (ASOTORTUTRANS).

EXPEDIENTE ET-064-2023

RESULTANDOS:

- I. La Asociación de Transporte Acuático y Terrestre del Caribe Costarricense (Asotortutrans) con cédula jurídica 3-002-789270, cuenta con el respectivo título habilitante para prestar el servicio público de transporte remunerado de personas, modalidad cabotaje menor, como permisionario en la ruta descrita como: La Pavona –Tortuguero y viceversa, según la resolución DVMP-2023-0693 del 19 de julio de 2023 de la División Marítimo-Portuaria del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) (folios 3 al 15).
- II. La tarifa vigente del servicio de transporte de pasajeros en la ruta de cabotaje menor La Pavona –Tortuguero y viceversa fue establecida en la resolución RRG-6840-2007 del 24 de julio de 2007, publicada en La Gaceta N°157 del 16 de agosto de 2007 (folios 77 al 92).
- III. El 5 de octubre de 2021, mediante la resolución RE-0206-JD-2021, la Junta Directiva de la Aresep aprobó la Política Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Pública, publicada en el Alcance N°209 a La Gaceta N°199 del 15 de octubre de 2021.
- IV. El 8 de noviembre de 2021, mediante la resolución RE-0211-JD-2021, la Junta Directiva de la Aresep aprobó la Política Regulatoria de los Servicios de Movilidad de Personas, Infraestructura y Otros Servicios de Transporte, publicada en el Alcance N°238 a La Gaceta N°225 del 22 de noviembre de 2021.
- V. El 11 de mayo de 2022, mediante el memorando ME-0213-IT-2022, el Intendente de Transporte acogió el informe IN-0057-IT-2022, relacionado con los requisitos y condiciones que se deben verificar para la realización de estudios tarifarios ordinarios de oficio (Anexo 01 del informe IN-0187-IT-2023).

- VI.** El 12 de abril de 2023, mediante el memorando ME-0146-IT-2023, el Intendente de Transporte instruyó la realización de un estudio técnico de cantidad de pasajeros movilizados en la ruta de cabotaje menor Tortuguero – La Pavona y viceversa (folios 16 al 17).
- VII.** El 29 de junio de 2023, mediante el memorando ME-0271-IT-2023, el Intendente de Transporte acogió el informe IN-0114-IT-2023 que complementa el informe IN-0057-IT-2022, relacionado con los requisitos y condiciones que se deben verificar para la realización de estudios tarifarios ordinarios de oficio (Anexo 01 del informe IN-0187-IT-2023).
- VIII.** El 14 de julio de 2023 se emitió el informe IN-0124-IT-2023, correspondiente al estudio técnico de cantidad de pasajeros movilizados que fue instruido mediante el memorando ME-0146-IT-2023 (folios 19 al 62).
- IX.** El 18 de julio de 2023, mediante el oficio OF-0889-IT-2023, el Intendente de Transporte aceptó el informe IN-0124-IT-2023 (folio 18).
- X.** El 21 de julio de 2023, mediante el memorando ME-0315-IT-2023, el Intendente de Transporte instruyó al Área de Regulación Económica y de Apoyo Legal de la Intendencia de Transporte para elaborar un informe técnico con una propuesta de fijación tarifaria ordinaria para la ruta La Pavona – Tortuguero y viceversa (folio 2).
- XI.** El 1 de agosto de 2023, por medio del oficio OF-0937-IT-2023, se solicitó al Departamento de Gestión Documental la apertura del expediente tarifario respectivo (folio 1).
- XII.** El 9 de agosto de 2023, mediante IN-0141-IT-2023, se emitió el informe preliminar de fijación tarifaria ordinaria de oficio para la ruta de cabotaje menor descrita como: La Pavona – Tortuguero y viceversa (folios 64 al 127).
- XIII.** El 9 de agosto de 2023, mediante el memorando ME-0340-IT-2023, el Intendente de Transporte acogió el informe preliminar sobre la fijación tarifaria ordinaria de oficio para el servicio de cabotaje menor en la ruta La Pavona – Tortuguero y viceversa (folio 63).
- XIV.** El 9 de agosto de 2023, el Intendente de Transporte, por medio del memorando ME-0341-IT-2023, solicitó a la Dirección General de Atención al Usuario la convocatoria a audiencia pública (folios 128 al 129).
- XV.** La convocatoria a audiencia pública se publicó en los diarios La Extra y La Teja del 22 de agosto de 2023 y en La Gaceta N°151 del 21 de agosto de 2023 (folios 141 al 143).

- XVI.** La audiencia pública se realizó el 18 de setiembre de 2023 de forma presencial en el Salón Multiuso de la Asociación de Desarrollo Integral de Tortuguero, ubicado frente al Muelle de Tortuguero, Colorado, Pococí, Limón.
- XVII.** Conforme al acta de la audiencia pública AC-0272-DGAU-2023 (folios 161 a 177) y al informe de oposiciones y coadyuvancias IN-0626-DGAU-2023 de la Dirección General de Atención al Usuario (folios 178 a 180), se detallaron las posiciones presentadas en el proceso de audiencia pública.
- XVIII.** El estudio de marras fue analizado por la Intendencia de Transporte produciéndose el informe técnico IN-0187-IT-2023 del 16 de octubre de 2023, que corre agregado al expediente ET-064-2023.
- XIX.** Cumpliendo con los acuerdos 001-007-2011 y 008-083-2012 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se indica que en el expediente consta, en forma digital y documental, la información que sustenta esta resolución.
- XX.** De conformidad con el acuerdo de Junta Directiva N° 06-83-2021, del acta de la sesión extraordinaria 83-2021, celebrada el 23 de setiembre de 2021 y ratificada el 28 de setiembre del mismo año, se incorporan a esta resolución, los anexos del informe técnico IN-0187-IT-2023 del 16 de octubre de 2023, que sirve de base para el presente acto administrativo.
- XXI.** En los procedimientos se han observados los plazos y las prescripciones de ley.

CONSIDERANDOS:

- I. Analizado el informe técnico IN-0187-IT-2023 del 16 de octubre de 2023, el mismo es acogido en todos sus extremos y como tal servirá de base para el dictado de la presente resolución, y por ende conviene extraer del mismo lo siguiente:

“(…)

B. SOBRE LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE ESTUDIO DE OFICIO

En primera instancia, el artículo 30 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, faculta a la Aresep para poder realizar estudios ordinarios de oficio, para lo cual deberá otorgarse la respectiva audiencia pública en cumplimiento de la participación ciudadana.

El 12 de abril de 2023, mediante el memorando ME-0146-IT-2023 (folios 16 al 17), el *Intendente de Transporte instruyó la realización de un estudio técnico de cantidad de pasajeros movilizados en la ruta de cabotaje menor La Pavona – Tortuguero y viceversa, con el fin de valorar la apertura de un estudio tarifario de oficio para dicha ruta.*

La Intendencia de Transporte realizó el estudio de volumen de pasajeros movilizados, el cual consta en el informe IN-0124-IT-2023 del 14 de julio de 2023 (folios 19 al 62), aceptado mediante el oficio OF-0889-IT-2023 del 18 de julio de 2023 (folio 18).

Al disponer de un estudio técnico de volumen de pasajeros movilizados de esta ruta de cabotaje, procurando el uso eficiente de los recursos públicos que ya fueron ejecutados para dicho estudio, el 21 de julio de 2023 mediante el memorando ME-0315-IT-2023 (folio 2), el Intendente de Transporte instruyó al Área de Regulación Económica y Área de Apoyo Legal de la Intendencia de Transporte para iniciar un estudio tarifario ordinario de oficio para dicha ruta. Por medio del presente estudio se busca cumplir con lo dispuesto en dicha instrucción.

Adicionalmente, la tarifa vigente de esta ruta fue establecida en la resolución RRG-6840-2007 del 24 de julio de 2007, publicada en La Gaceta N°157 del 16 de agosto de 2007. Es decir, la tarifa de esta ruta de cabotaje menor no ha sido actualizada mediante una fijación ordinaria en 16 años, hecho que se vio agudizado por la inexistencia por varios años de un prestador con el debido título habilitante otorgado por el MOPT para la operación del servicio. En este caso particular, dado que la última fijación de tarifas de esta ruta fue en el año 2007, se puede afirmar que en 16 años no se ha realizado una revisión de los costos operativos, inversiones y de demanda por medio de una fijación tarifaria ordinaria, a pesar de que el artículo 30 de la Ley 7593 establece la obligatoriedad de los prestadores de presentar al menos una vez al año una solicitud de ajuste ordinario de tarifas. Este rezago tarifario puede significar un riesgo para la continuidad del servicio público, en detrimento de ese equilibrio que debe buscar esta Autoridad Reguladora entre los intereses del prestador y las necesidades de los usuarios, respetando el principio de servicio al costo.

Mediante las fijaciones tarifarias ordinarias se actualiza toda la estructura de costos que debe ser reconocida tarifariamente, considerando el volumen de pasajeros movilizados, los costos operativos, las variables de inversión y la rentabilidad correspondiente.

Por lo tanto, la presente propuesta tarifaria cobra mayor relevancia en este escenario, propiciando que se brinde un servicio continuo y de calidad, respetando los principios de servicio al costo y equilibrio financiero, buscando equilibrar así las necesidades de los usuarios y los intereses del prestador (art. 4 de la Ley 7593) y respetando igualmente el principio de servicio al costo establecido en el artículo 3 de la Ley 7593.

Esto además es consistente con el cuarto pilar de la Política Regulatoria (RE-0206-JD-2021) “Regulación con propósito”, de modo que la regulación confirme su valor público para la sociedad y contribuya proactivamente a alcanzar los objetivos sociales y económicos. Asimismo, con el sexto pilar “Regulación independiente y coordinada con su entorno”, en cuanto a que las decisiones regulatorias se basen en evidencias y sean objetivas y apegadas a criterios técnicos y legales, velando por la independencia del ente regulador en el ejercicio de sus competencias.

Adicionalmente, la propuesta se apega a los objetivos tarifarios-económicos 2 y 3 de la Política Regulatoria de los Servicios de Movilidad de Personas, Infraestructura y Otros Servicios de Transporte (RE-0211-JD-2021), en cuanto a garantizar a los operadores del servicio público, tarifas que le permitan contar con recursos suficientes para la prestación óptima del servicio según las estructuras productivas modelo y la metodología vigente, así como garantizar a los operadores del servicio de transporte público tarifas para cubrir únicamente los costos necesarios para prestar el servicio incluyendo, los costos eficientes de las inversiones necesarias y una retribución competitiva que garantice el desarrollo de la actividad, (cumplimiento del artículo 32 de la Ley 7593).

C. REVISIÓN DE OBLIGACIONES DEL OPERADOR

C.1 Cumplimiento de obligaciones legales

Cumpliendo con lo establecido en el artículo 6, inciso c) de la Ley 7593, se procedió a verificar el estado de situación del prestador en cuanto al cumplimiento de obligaciones legales. Al respecto, cabe señalar de previo, que esta verificación no limitará ni impedirá en forma alguna a la Aresep determine el ajuste tarifario que corresponda, al amparo de lo indicado en los puntos precedentes sobre los estudios tarifarios de oficio y el deber de la Aresep de ejercer sus competencias regulatorias (para ahondar en el tema, ver Anexo 01).

En línea con lo anterior, se consultó el Bus Integrado de Servicios (BIS) el 16 de octubre de 2023 operado por Racsa, con el fin de verificar el estado de situación de la Asotortutrans. Como resultado se constató que la empresa se encontraba al día con sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Fodesaf), el impuesto de personas jurídicas y validación de pólizas de riesgos del trabajo del Instituto Nacional de Seguros (Anexo 02).

Respecto a la situación tributaria de la empresa, se consultó la misma al Ministerio de Hacienda, la cual se verificó el 16 de octubre de 2023 accediendo a la dirección electrónica: <https://atv.hacienda.go.cr/ATV/frmConsultaSituTributaria.aspx> (anexo 03), en la cual se indica que la empresa se encuentra al día con las obligaciones tributarias, sin embargo dentro de las actividades en las que se encuentra inscrita no se incluye el transporte remunerado de personas, sólo el transporte de carga por vía acuática, situación que debe ser corregida por la operadora ante el Ministerio de Hacienda.

C.2 Cumplimiento de cancelación de canon

En cuanto al cumplimiento del pago del canon de regulación, la Dirección de Finanzas, en respuesta a la consulta realizada por la Intendencia de Transporte emitió la certificación CT-0155-DF-2023 del 10 de octubre de 2023, mediante la cual certifica que la empresa no tiene cánones pendientes de cancelar a la fecha mencionada (folio 181).

C.3 Cumplimiento de presentación de informe de quejas y denuncias

Referente a la entrega del informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos, en cumplimiento de lo establecido en la resolución RRG-7635-2007, la Dirección General de Atención al Usuario en atención a la consulta realizada por la Intendencia de Transporte, emitió el oficio OF-1982-DGAU-2023 del 11 de octubre de 2023 (folio 182), en el que se indicó que la empresa no ha presentado el informe de quejas y denuncias del primer semestre del año 2023.

C.4 Cumplimiento de presentación de información según lo dispuesto en resoluciones anteriores

En este caso particular, no existen disposiciones establecidas a este prestador en resoluciones previas donde se establezca la obligatoriedad de remitir información a la Aresep.

Para la ejecución de las labores regulatorias que debe desempeñar esta Autoridad Regulatoria en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 7593, relacionadas con la regulación y fiscalización contable, financiera y técnica del servicio público (artículo 6, inciso a de la Ley 7593), y las funciones sobre el seguimiento el seguimiento de los sectores regulados (artículo 17, incisos 6 y 11 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, -RIOF), es fundamental disponer de la información operativa y contable de este servicio.

Es por eso que se ordena la remisión periódica de estadísticas operativas del servicio de manera consistente con lo dispuesto al prestador de la ruta

de cabotaje menor Puerto Lindo – Barra del Colorado y viceversa en la resolución RE-0057-IT-2022 del 25 de mayo de 2022. De modo que Asotortutrans deberá remitir trimestralmente a esta Intendencia, el registro y controles sobre el movimiento de pasajeros indicando para cada viaje realizado lo siguiente: viaje (número consecutivo), fecha, sentido (La Pavona – Tortuguero o Tortuguero – La Pavona), matrícula de la embarcación, cantidad de pasajeros transportados, ingresos por pasajeros, ingresos por equipaje. La remisión debe realizarse a más tardar el día 20 del mes siguiente a la finalización del trimestre correspondiente.

En cuanto a la información financiero-contable, tal cual se estableció en la resolución RE-0057-IT-2022 y en otros servicios regulados, Asotortutrans deberá remitir a la Aresep anualmente los estados financieros ya sean auditados o certificados a más tardar el último día hábil del cuarto mes posterior al cierre del año fiscal respectivo, cumpliendo con todos los requisitos y normativa contable que establezca la reglamentación nacional e internacional vigente sobre la confección de estados financieros.

D. ANÁLISIS TARIFARIO

D.1. Costos del servicio

Conforme a los estados financieros certificados de Asotortutrans para el año 2022 (folios 93 al 110) y el desglose de gastos remitido por el prestador (folio 111), considerando que los ingresos percibidos por el mismo se derivan únicamente del transporte de pasajeros en la ruta de cabotaje La Pavona –Tortuguero y viceversa (Nota 10 de los estados financieros), se tiene que Asotortutrans presentó costos de servicios por el monto de ¢ 218.085.515,00 y gastos administrativos por un monto de ¢36.976.249,00. Por ende, el monto total de costos para el año de 2022 fue de ¢255.061.764,00.

A partir del desglose de gastos (folio 111), para el presente análisis tarifario se procedió de la siguiente manera:

Con base en el artículo 3, inciso b y artículo 32 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), se excluyeron los siguientes rubros y montos por no corresponder a costos necesarios para la prestación del servicio público: ¢701.434,00 de Donaciones y ¢180.631,00 de Actividades sociales.

Con base en el artículo 82 de la Ley 7593, siendo que durante el año 2022 no hubo canon de regulación establecido para este prestador (de modo que no se ve reflejado en sus estados financieros), se incluyó dentro de los gastos el monto correspondiente al canon de regulación del año 2023: ¢1.095.155,11, según la resolución RE-0621-RG-2022 del 19 de diciembre de 2022, publicada en el Alcance N°272 a La Gaceta N°238 del 14 de diciembre de 2022 (folios 112 al 125).

Por lo tanto, en el presente cálculo tarifario se considera un total de costos de ¢255.274.854,11 anuales, es decir, ¢21.272.904,51 mensuales.

D.2 Rentabilidad

En cuanto a la definición de la rentabilidad o retribución del servicio público (artículo 3, inciso b de la Ley 7593), por lo general esta se puede calcular como un porcentaje sobre la base tarifaria (activos) neta del operador, necesaria para la prestación del servicio, o se puede calcular como un porcentaje sobre el total de gastos reconocidos tarifariamente.

En este caso, de la revisión realizada a los estados financieros 2022, en cuanto a los activos registrados, se constató que los activos principales para la prestación del servicio (embarcaciones) no forman parte de los activos de Asotortutrans, ya que las embarcaciones son propiedad de los miembros asociados. Esta particularidad justifica que la determinación de la rentabilidad del servicio considere un porcentaje sobre los costos reconocidos, y no sobre los activos netos del prestador.

En el apartado anterior se determinó un monto de costos de ¢255.274.854,11 anuales.

Considerando que las tarifas de este servicio se establecen en colones y que la rentabilidad pretende reconocer una retribución sobre las inversiones y recursos que destina el prestador para dar el servicio y que esos recursos le generen rendimientos a largo plazo, se considera conveniente y razonable emplear como tasa de rentabilidad la tasa pasiva neta negociada en colones del grupo OSD para más de 1800 días¹. Se utilizará la media aritmética simple de los valores mensuales de los 6 meses naturales previos al mes de la audiencia pública, la cual se realizó en el mes de setiembre. Lo anterior bajo el supuesto de cuánto le retribuiría el sistema financiero nacional al operador si sus recursos no hubieran sido destinados a la prestación del servicio público.

Por lo cual, para este estudio tarifario, se utilizará el promedio de los últimos seis meses antes de la audiencia (marzo 2023 a agosto 2023), la cual es de 8,71%.

A partir de lo anterior, se calcula el monto correspondiente a la rentabilidad, obteniendo el siguiente resultado. Al aplicar dicho porcentaje a los costos anuales se obtiene una rentabilidad anual de ¢22.228.503,21 (¢1.852.375,27 al mes).

¹

<https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%205516>

D.3 Demanda

El dato de demanda para este cálculo tarifario se obtiene del estudio técnico de cantidad de pasajeros movilizados realizado por la Intendencia de Transporte (informe IN-0124-IT-2023), aceptado por el Intendente de Transporte mediante el oficio OF-0889-IT-2023 (folios 18 al 62).

De acuerdo con dicho informe, la cantidad promedio de pasajeros movilizados al mes en la ruta La Pavona –Tortuguero y viceversa es de 5.676.

Es importante agregar que dentro de la demanda de pasajeros no existe diferenciación entre adultos, adultos mayores y niños, esto es debido a que actualmente no existe una reglamentación o política pública específica para el servicio de cabotaje menor establecida por el Poder Ejecutivo o mediante ley para realizar algún tipo de diferenciación tarifaria según el tipo de usuario.

D.4 Cálculo tarifario

Para el cálculo tarifario se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Tarifa} = \frac{[\text{Costos anuales} + (\text{Costos anuales} * \text{rentabilidad})]/12}{\text{Pasajeros promedio por mes}}$$

Los datos para el desarrollo de los componentes de la fórmula son los determinados anteriormente. El resultado tarifario obtenido es la siguiente:

$$\text{Tarifa} = \frac{[255.274.854,11 + (255.274.854,11 * 0,0871)]/12}{5.676} = 4.074,22$$

TARIFA	RESULTADO TARIFARIO	TARIFA REDONDEADA
Tarifa	¢4.074,22	¢4.070

Ahora bien, en aras de cumplir con el objetivo específico de política regulatoria de procurar la accesibilidad de los usuarios a los servicios públicos, el resultado tarifario debe ser redondeado al múltiplo inmediato inferior o superior más cercano del monto correspondiente, considerando no sólo las denominaciones de las monedas actualmente en circulación, sino también su disponibilidad en el mercado.

Al respecto, el BCCR ha externado su preocupación a la Aresep sobre las tarifas establecidas en múltiplos de 5 colones, aduciendo que dicha denominación, si bien aún circula como medio de pago válido, dejó de ser acuñada desde el 1 de enero de 2020 (oficio GER-0106-2019, folio 126) y, por lo tanto, su disponibilidad en la economía es limitada. Por lo tanto, el Ente Emisor ha insistido en la necesidad de que el usuario de transporte público no requiera denominaciones de monedas que ya se han dejado de emitir (oficio DSP-DEV-0093-2022, folio 126) y que, por lo tanto, en los ajustes tarifarios que realice la Aresep se consideren las decisiones sobre monedas de baja denominación que adopte el BCCR (oficio GER-0189-2022, folio 126).

En ese contexto, se propone redondear la tarifa calculada al múltiplo de la moneda de menor denominación que está siendo emitida actualmente por el BCCR, es decir, 10 colones, resultado así un valor de ₡4.070.

DESCRIPCIÓN RUTA	Tarifa vigente (colones)	Tarifa máxima propuesta (colones)	Variación absoluta (colones)	Variación relativa
La Pavona – Tortuguero y viceversa	1.600	4.070	2.470	154,38%

El cálculo tarifario puede ser verificado en el Anexo 04 del presente informe.

D.5 Recomendación técnica sobre el análisis tarifario

D.5.1 Sobre las competencias de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Es menester iniciar este acápite puntualizando que conforme a lo estipulado en los artículos 188 y 189 ambos de la Constitución Política relacionado con el artículo 1 de la Ley 7593, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es una institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autonomía técnica y administrativa, que ejerce la regulación de los servicios públicos establecidos en el artículo 5 de dicha Ley, o bien, de aquellos servicios a los cuales el legislador defina como tal.

Así conforme a lo establecido en el artículo 4 inciso f) de la Ley 7593 (Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos) uno de los objetivos primordiales de la Aresep es "(...) ejercer conforme lo dispuesto en esta Ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella (...)".

Asimismo, dicha ley en el artículo 5 (funciones) confiere a la Autoridad Reguladora la competencia y facultades legales para ejercer dicha regulación sobre los servicios públicos definidos en dicha norma, siendo el transporte público remunerado de personas (salvo el aéreo) uno de ellos y dentro de esos ubicamos la modalidad de cabotaje.

Ahora bien, conforme al artículo 6 del cuerpo normativo invocado, se establecen las obligaciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para ejercer dichas competencias, encontrándonos en el inciso d) de este artículo la obligación de fijar las tarifas y los precios de conformidad con los estudios técnicos.

También y bajo ese pensamiento, es necesario señalar que esas fijaciones tarifarias deben obedecer al marco regulatorio estipulado en los artículos 3 inciso b) (servicio al costo) 31 (fijaciones de tarifas y precios) y 35 (acceso a estudios técnicos) de la ley 7593, acompañados también del artículo 4 inciso a) punto 2 del Reglamento a la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (funciones y obligaciones de la Aresep), pues en ellos se asientan los parámetros, criterios y elementos centrales de las fijaciones de tarifas.

Es decir, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos cuenta por ley con competencias exclusivas y excluyentes para fijar tarifas, siendo que para realizar su fin, debe definir los elementos necesarios conforme a la ley para cumplir a cabalidad y bajo el principio del servicio al costo y el respeto al equilibrio financiero y el equilibrio entre los usuarios y los operadores, la tarifa adecuada vista y aplicada bajo la metodología vigente establecida por la Junta Directiva de la Aresep.

Esto anterior ya ha sido reconocido en muchos dictámenes por la Procuraduría General de la República, siendo uno de esos dictámenes el C-003-2002 del 7 de enero de 2002, que en lo que interesa resaltó que la regulación confiada a la Aresep “(...) comprende el control de precios o tarifas de los servicios (...)”, que esa función “(...) es exclusiva y excluyente de cualquier intervención respecto de los servicios que enumera el artículo 5 antes citado. Lo cual significa que ningún otro organismo, público o privado, puede intervenir en la fijación de las citadas tarifas (...)” y además señaló que “(...) la Autoridad no sólo fija cuál es la tarifa concreta del servicio público y, por ende, la retribución que recibirá el prestatario de parte de los usuarios del servicio, sino que define los elementos que, conforme a la ley, considerará para la fijación de las tarifas.

Tiene un poder normador sobre su propia competencia, que le permite imponer a los concesionarios del servicio las reglas que deben seguir para la fijación de la tarifa o, en su caso, para el ajuste tarifario. (...)”.

Igualmente, en ese mismo sentido la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, mediante la resolución 577-2007 del 10 de agosto de 2007, resolvió que las atribuciones legales a la Aresep “(...) sus potestades

excluyentes y exclusivas le permiten establecer los parámetros económicos que regularan (sic) el contrato, equilibrando el interés del operador y de los usuarios (...)”.

No hay duda y se tiene claridad entonces y así lo acuerpa lo desarrollado en los párrafos que anteceden, que la definición técnica de la fijación tarifaria, le compete única y exclusivamente a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; potestad que se configura por principio de legalidad, en un poder-deber exclusivo y excluyente, que no puede ni debe ser desconocido, según lo dispone el artículo 11 de la Constitución Política y los numerales 11, 56 y 129 de la Ley General de la Administración Pública.

D.5.2 Acerca de la competencia interna de la Intendencia de Transporte para fijar tarifas

Conforme a lo establecido en los artículos 16, 17 inciso 1) y 20 inciso 1) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) corresponde a la Intendencia de Transporte, fijar los precios, tarifas y tasas de los servicios públicos bajo su competencia.

D.5.3 Acerca de la propuesta tarifaria

La presente propuesta tarifaria consiste en fijar una tarifa máxima considerando lo siguiente:

- 1) Según la resolución RE-0211-JD-2021 dentro del objetivo general de política regulatoria que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos tiene, se puede señalar lo siguiente: “(...) Coadyuvar, a través de instrumentos regulatorios, a fortalecer la política nacional de los servicios de movilidad de personas, infraestructura y otros servicios de transporte, realizada por los medios y modos de transporte público establecidos en el país, mediante leyes, planes, políticas sectoriales y tratados internacionales vigentes, asegurando la disponibilidad del parque de transporte necesario, mediante la prestación óptima del servicio, en cantidad y oportunidad adecuadas, en condiciones de economía, ambiente, calidad, confiabilidad y continuidad suficientes y utilizando de manera óptima para ello, el acceso a la infraestructura desarrollada y regulando las técnicas de desarrollo y financiamiento de obras y servicios que le han sido encomendadas a la institución, en el cumplimiento de los objetivos y funciones otorgados por ley y reglamentos, a la Autoridad Reguladora (...)*”.
- 2) Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos debe considerar en el ejercicio de sus funciones, actuar bajo el principio de servicio al costo para fijar tarifas, considerar también, las estructuras productivas*

modelo para cada servicio público, las reglas unívocas de la ciencia y la técnica, así como concordar con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo sobre los servicios públicos regulados, debiéndose entender el mismo como la forma en que el Estado determina sus objetivos para contribuir con el fortalecimiento de la capacidad del mismo y con ello establecer prioridades, formular metas y asignar recursos, así como dar seguimiento y evaluar las políticas, planes, programas o proyectos que se vayan a ejecutar.

- 3) La aplicación del concepto de precio máximo en servicios públicos no es ajena al quehacer de esta Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ya que éste se encuentra enmarcado entre las potestades excluyentes y exclusivas que el marco legal le permite establecer para equilibrar el interés del operador y de los usuarios en la fijación de precios y tarifas, esto por cuanto el establecimiento de una tarifa máxima le permitirá además al prestador cierto grado de flexibilidad de acuerdo con comportamientos propios de la dinámica del servicio y las comunidades a las que sirve, relacionados con aspectos como estacionalidades en la movilización de pasajeros o condiciones climáticas que dificulten o faciliten el tránsito de las embarcaciones.*
- 4) Que el servicio brindado por Asotortutrans debe garantizar la calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima del servicio y que cuenta en este momento con permiso en precario, once unidades, horarios diarios con seis salidas hacia La Pavona y siete salidas hacia Tortuguero, demanda que obedece a las necesidades de desplazamiento de los pobladores de las localidades del área geográfica de influencia inmediata del servicio así como de turistas y funcionarios de instituciones públicas.*

En concordancia con lo anterior, esta propuesta tarifaria define una tarifa máxima con base en el cálculo de la tarifa en el servicio al costo, tal y como corresponde mediante la utilización de las potestades exclusivas y excluyentes que le permite el marco legal a la Aresep y considerando las políticas regulatorias y la estructura productiva.

En caso de aprobarse esta propuesta, el prestador deberá informar siempre a los usuarios del servicio y a la Aresep, al menos con una semana de anticipación, la fecha a partir de la cual aplicaría cambios en la tarifa a cobrar y cuál sería la tarifa, considerando que esta deberá ser siempre igual o inferior a la tarifa máxima establecida por la Aresep. Considerando entonces que el prestador deberá de comunicar de previo a la Aresep y usuarios la tarifa que cobrará, es conveniente que el plazo de vigencia de la nueva tarifa considere un tiempo prudencial luego de su publicación para permitir al operador realizar las gestiones o procesos internos que requiera y comunicar a la Aresep y los usuarios previamente.

D.5.4 Comparación del ajuste tarifario preliminar y propuesto

La tarifa máxima calculada en el presente informe corresponde a ¢4.070, mientras que la propuesta en el informe preliminar IN-0141-IT-2023 era de ¢4.270. Esta diferencia se debe a los siguientes aspectos:

a. Actualización de la tasa de interés pasiva:

PROPUESTA PRELIMINAR	RECOMENDADA
9,33%	8,71%
<i>Tal y como se indicó en el informe preliminar, la tasa de interés pasiva considerada como tasa de rentabilidad sería actualizada al momento de resolver para considerar el promedio de los seis meses anteriores a la audiencia pública (marzo 2023 a agosto 2023). El informe preliminar consideró el promedio de los seis meses disponibles anteriores a su elaboración.</i>	

b. Cantidad de pasajeros promedio por mes:

PROPUESTA PRELIMINAR	RECOMENDADA
5.443	5.676
<i>Se corrige la cantidad de pasajeros a considerar dentro del cálculo tarifario, ya que por error se consignó un dato incorrecto en la propuesta preliminar. Se considera el dato de pasajeros movilizados mensuales sin estacionalidad del cuadro 22, del informe IN-0124-IT-2023 (folios 19 al 62).</i>	

II. Igualmente, del informe IN-0187-IT-2023, que sirve de fundamento a la presente resolución, en relación con las manifestaciones exteriorizadas por los usuarios del servicio, con el fin de orientar tanto a los usuarios como a los operadores del servicio, se resumen los argumentos expuestos y se les da respuesta de la siguiente manera:

“(…)

E. AUDIENCIA PÚBLICA

E.1 POSICIONES ADMITIDAS

POSICIONES RECIBIDAS EN AUDIENCIA PÚBLICA:

1. **Oposición:** Fabio Chavarría Ugalde, cédula de identidad N° 1-0521-0285. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico 3-101790806sa@gmail.com

- *En contra del cobro al adulto mayor y a los niños. La División Marítimo-Portuaria no ha resuelto el cobro al adulto mayor, como existe en el área terrestre que se cobra el 50% de la tarifa o no se cobra.*
- *En la Ley 7600 el niño menor de 3 años no paga pasaje a nivel nacional.*

2. Oposición: *Danny Alonso Venegas Rodríguez, cédula de identidad N° 7-0193-0985. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico dnnyvngs@gmail.com*

- *En contra, porque el estudio de usuarios se realizó en la época del año en que la ruta se vuelve difícil por cuestiones climáticas, aumentan los costos de operación y cae la visitación de turistas.*
- *El estudio esta sesgado por no representar la realidad de la ruta, al haber menos usuarios, influye directamente en la tarifa que está proponiendo la Aresep.*
- *Solicita repetir el estudio en una época donde la visitación y la actividad económica es normal en el pueblo, para poder compararlo, sacar promedios y que la propuesta tarifaria se acerque mucho más a la realidad de lo que la ruta amerita.*

3. Oposición: *Daryl Richard Loth, cédula de residencia N° 112400098713. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. Presenta escrito (visible a folios 147 al 148). Notificaciones: al correo electrónico darglloth@gmail.com*

- *El estudio de costos y usuarios fue en una época del año que es tradicionalmente muy bajo en flujo turístico y de los lugareños también.*
- *La temporada turística, se da en dos temporadas altas, julio-agosto, parte de septiembre y enero-febrero-marzo, parte de abril a veces, normalmente hasta Semana Santa, básicamente después de eso cae bastante el flujo.*
- *El cálculo no es representativo los gastos y ganancias, yo diría que hay que desecharlo y hacer el estudio como se debe.*
- *El estudio se realizó cuando menos flujo de pasajeros y máximo gastos en tiempo recorrido, propelas, bielas, otras partes de los motores que se dañan.*
- *No se está en contra de nadie, se necesita el servicio, que la gente lucre, prospere, pero este estudio fue mal calculado.*
- *El monto no refleja una tarifa justa.*
- *Solicita que la tarifa propuesta sea descartada.*

4. Oposición: Franklin Javier Martínez, cédula de residencia N° 15581638205. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico fmatinez751@hotmail.com

- En contra del ajuste.
- Como cooperativa de transporte deberíamos tener plan A y plan B, pero a veces el río está seco y los botes quieren ir a full capacidad, pero se sabe que, si vamos con 30 personas o 40 personas en un bote, no es igual que ir con 15.
- Hay que hacer un balance, 6 galones de gasolina un motor equivale como a 20 mil colones. Llevamos 15 pasajeros, no perdemos, pero queremos ir a full capacidad, ir quebrando palo allá en la Pavona, ir empujando y todavía renegando.
- Tener un plan B, tenemos que comprar un botecito en la cooperativa y tener unos botecitos con un motor de menor capacidad, para que suban con gente,
- Tenemos que ser conscientes de que una familia de 5 personas en este momento vaya a dar una vuelta o ir a comprar unas cositas, son 20 y resto de miles, ida y vuelta son 41 mil colones, más el taxi, más el bus para allá, tiene que buscar 60 mil colones, está durísimo. Si gana 150 mil colones o 200 mil colones por quincena, se gastó un tercio de la quincena de salario solo en un pasaje de una salida.

5. Oposición: Eugenio Ricardo Montoya González, cédula de identidad N° 8-0120-0154. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. Presenta escrito (visible a folios 150 al 158). Notificaciones: al correo electrónico montoya1975gt@yahoo.com

- Se opone por que el estudio realizado en la época seca, lo considero que está bien, pero Tortuguero tiene época lluviosa que es más prolongada que la época seca.
- Aquí tienen que haber otras instituciones involucradas en este estudio, ver la cantidad de lanchas, el tamaño del cauce y la falta de mantenimiento a este. Hace 20 años se hizo un trabajo con una draga que ayudó a la navegación.
- El pueblo no viaja mucho con transporte público, a veces no dan la capacidad, y no dan servicio, me ha pasado llegar el muelle, a las 4:45 de la mañana y me dice ya está lleno, ya viene el otro bote y no llegó, si uno sale es porque va a una cita o tiene un compromiso afuera. Un turista tiene que hacer conexión va a la segura, no usa transporte público, usa el privado, la debilidad del público fortalece al privado.

- *El 100% de los turistas que llegan al pueblo o pequeños hoteles viajan en transporte privado.*
- *Que la fuerza naval ordene el transporte irregular, con eso mejora el transporte público.*
- *Con más pasajeros tienen más dinero para pagar los gastos que se le exige por medio de ley para operar.*
- *En Tortuguero no se dispone de muchas cosas que tenemos que ir a buscarlas a afuera, Cariari, Guápiles o San José. En su caso personal, viaja por necesidad tiene que salir todos los sábados porque los tres hijos estudian en Guápiles.*
- *Una familia que en promedio gana 10.000 colones al día, en Tortuguero no tiene el derecho a salir con la familia a hacer vueltas.*
- *Compara el costo del pasaje de cabotaje con el de un autobús que va de San José hasta Pérez Zeledón cobra ni los 4 mil colones, y es un recorrido muchísimo más largo, en una unidad que puede costar más de 150 mil colones.*
- *Yo solicito que se haga un estudio real en tiempo del río seco y un estudio del tiempo del río con caudal suficiente para navegar.*
- *Se debe tomar en cuenta el consumo de combustible, un motor 70 navegando a 5 mil revoluciones por segundo, puede gastar 21 litros. Hay que considerar que en Tortuguero no venden combustible, se debe llevar de afuera, las autoridades competentes tienen que estar presente ahí.*
- *La mayoría dependemos del turismo, las familias las conforman mucamas, son capitanes de lancha y otros en construcción y algunos en épocas trabajan.*

6. Oposición: *Leonardo Murillo Quesada, cédula de identidad N° 7-0164-0177. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico leomq28@gmail.com*

- *En contra del ajuste y de acuerdo con los compañeros que lo antecedieron Montoya, Darlin, Danny.*
- *La Aresep hubiera preguntado por lo menos en qué tiempo es conveniente hacerlo porque ellos conocen.*
- *Si quieren tener un negocio hay que invertir y hay que gastar también, no solamente recoger y recoger.*

7. Oposición: *Xenia María Rodríguez Jiménez, cédula de identidad N° 2-0370-0219. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico xeniar971@gmail.com*

- *Soy usuaria, veo caro pagar lo que cobran actualmente que son 3 mil colones.*

- *De acuerdo con el pueblo de que ustedes deberían de hacer un estudio que se base en lo real, porque yo que fui acompañando a mi hermana a algo que tuvo personal ella, y cuando le salen con los viáticos y dicen que la ARESEP dice que son 1.600 colones lo que le tienen que pagar nada más, entonces uno se sorprende cuando llega aquí y paga 3 mil colones.*
- *Para mí que suban a 4.270 yo creo que si viajo una vez por mes ya viajaría cada dos, tres meses porque no me alcanza el dinero, esa es la realidad.*

8. Oposición: *María del Carmen Rodríguez Jiménez, cédula de identidad N° 2-0439-0587. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico xeniar971@gmail.com*

- *Me opongo total y absolutamente.*
- *Si fuera tan mala como dicen la tarifa, ¿por qué? hay tantísimas lanchas y para todos hay gente.*
- *No se debió hacer el estudio en temporada seca, se debe hacer de nuevo en tiempo que hay turistas.*
- *Las familias de aquí necesitan que les bajen los costos, no que les suban los costos. Si una persona tiene 4 o 5 chiquitos, se le enferma un niño y tiene que salir de emergencia, qué hace, si esos pobres a veces ganan poquito.*
- *Si usted viene hace un mes o un mes y medio, dos meses, usted se asusta porque la gente se tira a veces hasta el agua para que no la dejen sin campo en las lanchas.*

9. Oposición: *Ana Rita Rodríguez Jiménez, cédula de identidad N° 204240873. Observaciones: hace uso de la palabra en la audiencia pública. No presenta escrito. Notificaciones: al correo electrónico anarita2202@hotmail.com*

- *La tarifa especial para adulto mayor tenía que venir reflejada dentro de ese tarifario.*
- *Deberían de haber avisado con anticipación a la hora de hacer esta audiencia o solicitar para que vinieran.*
- *No viene tarifa propuesta San Francisco que está a 6 km de la Pavona.*
- *El MOPT que es el encargado de los caminos, en este caso la carretera que es el río La Pavona, debería meter mano para poder agilizar un poquito este camino con dragados, que le dé un mejor servicio a la comunidad y así evaluar el monto que se le va a dar realmente a las tarifas de transporte acuático.*

- *Apoyo 100% al transporte público porque ellos cuentan con todas las de la ley, las pólizas, no digo que viaje en transporte irregular, pero sí por lo general trato de cuidarme en salud por un accidente o cualquier otra cosa, tenemos todo lo que a ellos les manda la ley, en cambio a los otros no.*
- *Muchas personas me lo preguntan por qué cobraban los 3.000 colones, y en la tarifa dice 1.600, me gustaría que me contesten por qué razón se cobran los 3.000 colones. El pueblo merece tener lo que la ley exija, lo que la ley proponga.*

POSICIONES ENVIADAS AL EXPEDIENTE:

10. Oposición: *Consejero del Usuario, representado por el señor Jorge Sanarrucia Aragón, portador de la cédula de identidad N° 5-0302-0917. Observaciones: no hace uso de la palabra en la audiencia pública. Presenta escrito (visible a folio 149). **Notificaciones:** a los correos electrónicos jorge.sanarrucia@aresep.go.cr, consejero@aresep.go.cr*

- *Se solicita valorar la posibilidad, en futuros estudios de demanda, considerar las estacionalidades, con el propósito de comprender las realidades del servicio y analizar lo pertinente para la fijación de tarifas en el menor tiempo posible. Tomar en cuenta la temporada de turismo. Esto a pesar de que la Intendencia indica que analiza el factor de estacionalidad.*
- *Con respecto al cálculo de la demanda en la sección C.3 Demanda del informe IN-0141-IT-2023 (visible a folio 71 del expediente digital), se indica que la cantidad promedio de pasajeros movilizados es de 5.443 y en el cuadro 22 del informe IN-0124-IT-2023, se indica que la cantidad de pasajeros movilizados es de 5.676, lo que representa una diferencia de 233. Se solicita a la Intendencia de Transporte que realice una revisión y, en su caso, corrección en el resultado final de la tarifa*
- *Los costos considerados son conforme a los estados financieros certificados de Asotortutrans del año 2022 y son firmados por un contador privado (CPI) y no se adjunta la certificación, en el auto de prevención AP-0004-IT-2023, visible a folio 83 del RA-531, se señala que la certificación de los estados financieros debe estar firmada por el contador público autorizado (CPA). Se solicita a la Intendencia de Transporte cumplir con la fiscalización contable, financiera y técnica del prestador Asotortutrans para comprobar el correcto manejo de los factores que afectan el costo del servicio.*
- *En el expediente no se encuentra un mayor análisis técnico, legal y razonable que explique claramente el motivo de reconocimiento de otros costos, ya que la “distribución de costos y gastos” que aporta la empresa es sumamente escueta (Anexo 3), sólo detalla el nombre*

de gasto y el monto, pero no incluye justificación alguna que le permita a esa Intendencia tener claridad para el reconocimiento o no del gasto. Se sugiere ampliar el análisis de los costos con el objetivo de determinar la procedencia que justifique técnica, legal y razonablemente el reconocimiento en la tarifa únicamente de los costos necesarios para la prestación del servicio,

- Los comentarios recibidos en la consejería:
 - Actualmente por acuerdo con la comunidad pagan 3.000 colones y les han cobrado hasta 5.000 colones y 1.000 colones por equipaje a los turistas.
 - Observaron con satisfacción que la tarifa propuesta de ¢4.270 es un máximo permitido.
 - Es importante actualizar la tarifa para garantizar la continuidad del servicio al cubrir los costos necesarios para su prestación.
 - Un tema de gran relevancia, consultado y debatido por los asistentes, fue el Estudio de cantidad promedio de pasajeros movilizados realizado por la Intendencia de Transporte en mayo de 2023, que tiene un fuerte impacto en el cálculo tarifario.
 - Existencia de servicios no autorizados, que afectó el conteo. Insta a la Aresep, se realicen acciones ante las autoridades competentes para solventar esta problemática.
 - Realizar un nuevo estudio de demanda en la temporada alta para obtener un promedio más preciso y establecer tarifas según la temporada.
 - El servicio de Asotortutrans es aceptable, la tarifa propuesta podría ser asequible para una persona individualmente, pero sería inaccesible para una familia.

E.2 RESPUESTA A POSICIONES ADMITIDAS

Cuadro Guía de respuestas		
# de posición	Opositor/Coadyuvante	# de respuestas
1	<i>Fabio Chavarría Ugalde</i>	1
2	<i>Danny Alonso Venegas Rodríguez</i>	2
3	<i>Daryl Richard Loth</i>	2,3
4	<i>Franklin Javier Martínez</i>	3,4, 5
5	<i>Eugenio Ricardo Montoya González</i>	2, 4, 5, 6, 7, 8
6	<i>Leonardo Murillo Quesada</i>	2, 4, 5, 6, 7, 8
7	<i>Xenia María Rodríguez Jiménez</i>	2, 5
8	<i>María del Carmen Rodríguez Jiménez</i>	2, 4, 5
9	<i>Ana Rita Rodríguez Jiménez</i>	3, 6, 9, 10
10	Consejero del Usuario	11, 12, 13

1. Respecto al cobro de tarifa al adulto mayor y a niños menores de tres años.

Las actuaciones de la Aresep deben estar siempre apegadas al principio de legalidad. Tal y como se indicó en el informe preliminar conocido en audiencia pública y en el presente informe, la propuesta tarifaria no considera una diferenciación tarifaria para adultos mayores ni niños menores de tres años, esto porque actualmente no existe ninguna ley o reglamentación emitida por el Poder Ejecutivo que establezca dicha diferenciación.

Los opositores hacen referencia a la situación actual del servicio de autobús, en el cual sí existe una diferenciación tarifaria para niños y adultos mayores. Se aclara que dicha diferenciación fue establecida por la Asamblea Legislativa en la Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículo Automotores (Ley 3503), donde explícitamente su artículo 33 indica:

“(…)

Artículo 33().- Cuando se trate de concesiones para la explotación de transporte automotor de personas en vehículos colectivos, la tarifa se fijará por pasajero y se aplicará, uniformemente, a todas las personas que utilicen los vehículos, con las siguientes excepciones:*

a) Los niños menores de tres años viajarán gratis.

b) Las personas mayores de 65 años viajarán sin costo alguno en los desplazamientos que no excedan de 25 kilómetros.

En los desplazamientos mayores de 25 kilómetros y menores de 50 kilómetros, pagarán el cincuenta por ciento (50%) del pasaje; en los desplazamientos mayores de 50 kilómetros, pagarán el setenta y cinco por ciento (75%) del pasaje.

(…)”

La Ley 7600 no establece la exoneración de niños menores de 3 años a nivel nacional, como lo señala incorrectamente el opositor.

Propiamente sobre el servicio de cabotaje menor y las tarifas de adultos mayores, la Aresep ha realizado las gestiones pertinentes y ha manifestado su preocupación por la falta de establecimiento de algún decreto o promulgación de algún cambio en la Ley de Servicio de Cabotaje de la República, ley 2220, esto por medio de los siguientes oficios: 654-IT-

2017/12811 del 4 de mayo de 2017, OF-0349-IT-2022 del 8 de abril de 2022 y el oficio OF-0772-IT-2022 del 19 de julio de 2022 (Anexo 05), sin que a la fecha el Poder Ejecutivo haya emitido alguna disposición al respecto.

Adicionalmente, se indica que esta Intendencia comunicará la resolución que surja de este expediente al MOPT para lo que corresponda.

2. Con respecto al estudio de demanda, la estacionalidad y repetir el estudio en temporada de visitación.

En primera instancia es preciso señalar que los estudios de volumen de pasajeros movilizados en los servicios de transporte público, se realizan considerando procedimientos y herramientas técnicas sólidas y válidas para dicho fin.

En el caso del estudio de demanda presentado mediante el informe IN-0124-IT-2023 del 14 de julio de 2023, este se realizó en apego a las prácticas y criterios técnicos y estadísticos establecidos en el “Protocolo para la determinación del volumen mensual de pasajeros mediante estudios técnicos y de validación de fuentes de información en el transporte público remunerado de personas, modalidad autobús”, mismo que contiene buenas prácticas para la realización de estudios de cantidad de pasajeros en las distintas modalidades de transporte público masivo. Dicho protocolo fue aprobado por la Junta Directiva mediante la resolución RE-0042-JD-2019 del 4 de marzo de 2019, publicada en el Alcance Digital N°59 a La Gaceta N°54 del 18 de marzo de 2019.

En el informe IN-0124-IT-2023 en su “Capítulo V: Estudio de “ascenso y descenso” señala y desarrolla toda aplicación de las técnicas estadísticas utilizadas para la realización del dicho estudio, tales como: definición de grupos de días, marco muestral, distribución de los tamaños muestrales, consideraciones adicionales para el trabajo de campo y en especial el análisis de ajuste por estacionalidad muestral; el cual este último se obtiene utilizando el último año de estadísticas de volumen mensual de los pasajeros que pagan su pasaje completo al último trimestre calendario cerrado.

Siendo que las discrepancias expresadas por los opositores se centran en el momento en que se realizó el estudio de demanda, señalando que fue en época seca donde el volumen de pasajeros es menor, es necesario enfocarse en el tema de la estacionalidad y cómo esta se corrige en los estudios de volumen de pasajeros.

Un estudio técnico de volumen de pasajeros movilizados busca determinar cuántas personas en promedio se movilizan al mes en determinado servicio de transporte. Para ese objetivo, se contempla una muestra que permita

luego extrapolar el dato observado con base en herramientas estadísticas válidas. Como los datos muestreados pueden obtenerse en diversos momentos de un año, esos datos recabados pueden reflejar comportamientos estacionales, según la dinámica propia del servicio y las condiciones en que se brinda. Por esa razón es que precisamente se realiza una corrección del dato obtenido, para eliminar el factor estacionalidad y poder obtener un promedio. Es decir, si se obtiene un dato en una temporada con movilización típicamente baja, la corrección de la estacionalidad aumentaría dicha cifra para acercarla al dato promedio; si se obtiene un dato en una temporada con movilización alta, la corrección de la estacionalidad reduciría esa cifra para acercarla al dato promedio.

Nótese entonces que el dato de volumen de pasajeros que se debe utilizar en el cálculo tarifario no es el dato de un mes o época específica, ni cuando la movilización es alta ni cuando es baja, sino que se considera un dato de movilización promedio.

El cálculo tarifario considera costos mensuales por mes, no los costos de la época seca o los costos de la época lluviosa, sino el comportamiento promedio mensual. De modo que esos costos deben distribuirse de la misma manera entre los pasajeros movilizados en promedio por mes.

Para el caso del estudio de volumen de pasajeros utilizado en este estudio tarifario, puede observarse a folio 40 que el dato obtenido a partir de la muestra correspondía a 4.613 pasajeros al mes, pero no es el dato que se considera en el cálculo tarifario, sino el corregido por estacionalidad. Dado que el estudio se realizó en el mes de mayo, se revisaron las estadísticas anuales del prestador y se determinó que en el mes de mayo se moviliza cerca del 81% del promedio mensual de pasajeros. Por eso se corrige el dato por estacionalidad (folios 40 al 42) y se obtuvo la cifra de 5.676 pasajeros en promedio por mes (23% más que el dato inicial derivado del trabajo de campo).

Siguiendo esa misma lógica, si el dato se hubiera obtenido en un mes de movilización alta, teóricamente el ajuste por estacionalidad hubiera generado un efecto a la inversa, es decir, el dato inicial obtenido del trabajo de campo se hubiera reducido para obtener un dato promedio mensual de movilización de pasajeros.

Por lo tanto, es de suma relevancia dejar claro que, independientemente del momento en que se haya realizado el estudio de volumen de pasajeros, el ajuste por estacionalidad hace que el dato final considere los comportamientos que se dan durante el año.

El estudio demanda, como se señaló anteriormente se encuentra conformado por aspectos técnicos y legales que son revisados por la

Intendencia de Transporte. Es a partir de lo anterior y en apego al protocolo establecido, que se realizó el estudio de demanda, teniendo en cuenta todas las condiciones técnicas y estadísticas, para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje menor. Por lo tanto, es un insumo técnicamente válido para ser utilizado en la presente fijación tarifaria.

Con respecto a la realización de un estudio sobre la demanda o la cantidad de pasajeros en temporada alta de visitación, se indica que precisamente ese estudio se realizó dicho análisis con base en la información disponible (estacionalidades), velando siempre por que se cumpla el principio de la ciencia y la técnica. Lo anterior sin perjuicio de que la Aresep puede en cualquier momento realizar otro tipo de análisis en el marco del artículo 6 de la Ley 7593.

3. Respecto al cobro de la tarifa no autorizada de 3.000 colones, que la tarifa por fijar sea justa y descartar la tarifa propuesta.

En cuanto al cobro de tarifas, en caso de que el usuario considere estar ante un cobro no autorizado de tarifas, puede presentar su denuncia ante la Dirección General de Atención al Usuario siguiendo el procedimiento y requisitos establecidos en el siguiente enlace: <https://aresep.go.cr/gestion-usuarios/quejas-denuncias/>.

En este caso, efectivamente la tarifa vigente corresponde a ₡1.600, establecida en la resolución RRG-6840-2007 del 24 de julio de 2007, publicada en La Gaceta N°157 del 16 de agosto de 2007 (folios 77 al 92). Con la designación reciente por parte del MOPT de un nuevo operador para esta ruta, es que precisamente la Intendencia de Transporte decidió actualizar dicha tarifa, velando por el equilibrio de las necesidades de los usuarios y los intereses del prestador y la continuidad del servicio, tal y como se explicó en la sección B del presente informe.

En cuanto a la tarifa propuesta esta refleja el cálculo tarifario que contempla únicamente los costos necesarios para prestar el servicio acorde con las condiciones establecidas por la División Marítimo Portuaria (carreras, cantidad de embarcaciones y recorrido), y dichos costos deben ser asumidos por los usuarios del servicio (volumen de pasajeros).

4. Sobre contar con botes con un motor de menor capacidad para la temporada seca.

Es relevante indicar que quien tiene la competencia para autorizar la cantidad y tipo de embarcaciones con que la empresa debe brindar el servicio de cabotaje es la División Marítimo-Portuaria del MOPT, en este sentido tal como fue mencionado en el estudio tarifario, la flota considerada para los cálculos corresponde a la autorizada según la resolución DVMP-2023-0693 del 19 de julio de 2023 (folio 3 al 15).

Adicionalmente, se indica que esta Intendencia comunicará la resolución que surja de este expediente al MOPT para lo que corresponda.

5. Sobre la situación económica de las familias.

Acerca de las oposiciones que mencionan la condición económica de los usuarios en relación con el ajuste tarifario, es claro que todo incremento en las tarifas de servicio público, y en particular las del transporte remunerado de personas modalidad cabotaje, tienen un efecto directo en el índice inflacionario y en el poder adquisitivo de la población; sin embargo, conforme a lo estipulado en el artículo 4 inciso b de la Ley 7593, la Autoridad Reguladora tiene la responsabilidad de procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos; también se le ha impuesto la obligación a la Aresep, de no permitir fijaciones que atenten contra el equilibrio financiero de las entidades prestadoras de dichos servicios.

Así las cosas, la Autoridad Reguladora no puede ignorar las necesidades de los usuarios, los cuales debe proteger en función de principios generales como el de servicio al costo en el cual se contemplan puntualmente los costos necesarios para prestar el servicio acorde con las condiciones de operación vigentes autorizadas por la División Marítimo Portuaria del MOPT (viajes, cantidad de embarcaciones y recorrido). Finalmente, es relevante subrayar que el modelo tarifario actual de Costa Rica para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje, se fundamenta en una recuperación de los costos a través del pago de una tarifa por el servicio, no contempla este esquema ningún subsidio en función de la condición socioeconómica de la población.

El sistema de transporte público costarricense, y en específico la modalidad de cabotaje menor, no cuenta con ninguna clase de subsidio establecido por la Asamblea Legislativa o el Poder Ejecutivo. De modo que todos los costos e inversiones necesarios para la prestación del servicio público

6. Sobre el mantenimiento que se debe dar al cauce del río La Pavona y a sus orillas.

El presente estudio responde al proceso de fijación tarifaria ordinaria al servicio de transportes remunerado de personas, modalidad cabotaje menor, operado por ASOTORTUTRANS, por lo cual la revisión del servicio del cauce del río La Pavona y a sus orillas deben ser tramitadas en las instituciones competentes, el cual es un proceso distinto y es improcedente, el cual queda fuera del alcance del presente expediente administrativo y de las competencias de la Aresep y esta Intendencia.

Adicionalmente, se indica que esta Intendencia comunicará la resolución que surja de este expediente al MOPT para lo que corresponda.

7. Sobre el cumplimiento de los horarios y la capacidad de la embarcación.

Respecto a las oposiciones sobre incumplimientos de las obligaciones de la empresa (horarios, itinerarios, rutas, paradas, flota, entre otros), según la legislación y reglamentación establecida para la fiscalización, regulación, seguimiento y control de los servicios públicos de cabotaje asignadas al MOPT, las ejecuta por medio de la División Marítima Portuaria, es el Ente con la obligación y competencia de conocer todos aquellos asuntos relacionados con la definición de los términos y condiciones de las concesiones y permisos: establecimiento de itinerarios, horarios y paradas, embarcaciones con que se debe prestar el servicio, y cambio de rutas o recorridos; que hacen propiamente a la prestación del servicio. Por lo que las solicitudes de creación de más horarios o cambios en la frecuencia de salida del cabotaje, así como la necesidad de tener más embarcaciones, son solicitudes que deben realizarse ante la División Marítimo Portuaria. Por lo anterior se les indica a los opositores que la presente resolución se le notificará a la División Marítimo Portuaria, para que de esta forma el ente competente cuente con conocimiento de los requerimientos de los usuarios presentados dentro del presente expediente de ajuste tarifario, a fin de que dicho ente determine las acciones pertinentes.

8. Sobre la comparación del costo del pasaje en cabotaje y el del pasaje de un autobús que va de San Jose a Pérez Zeledón y cobra 4.000 colones

Es comprensible que los usuarios realicen comparaciones entre las tarifas de diferentes modalidades de transporte público, sin embargo, las conclusiones las que se lleguen de esas comparaciones no siempre son válidas.

En este caso, no es técnicamente válido comparar la tarifa propuesta de esta ruta de cabotaje menor con la de ninguna ruta de autobús, ya que la estructura de costos e inversiones es distinta en cada servicio y además la tarifa resultante depende del volumen de pasajeros movilizados. Es decir, la tarifa de un servicio no sólo depende de la distancia del recorrido, sino de las variables de costos, inversiones y demanda respectivas. Por ejemplo, el opositor señala que la tarifa de la ruta de autobús es menor que la de cabotaje, a pesar de que la distancia es mayor; sin embargo, desconoce que, según los datos reportados por el operador de la ruta de

autobús, en promedio por mes se han movilizado 26.000 pasajeros, en contraste con los 5.676 pasajeros en promedio por mes de esta ruta de cabotaje.

9. Sobre la comunicación de realización de la audiencia y solicitar con anticipación la asistencia a esta audiencia.

Según el artículo 36 de la Ley 7593 se establece lo siguiente:

“(…)

Artículo 36.- Asuntos que se someterán a audiencia pública

Para los asuntos indicados en este artículo la Autoridad Reguladora convocará a audiencia, en la que en la que podrán participar las personas que tengan interés legítimo para manifestarse. Con ese fin, la Autoridad Reguladora ordenará publicar en el diario oficial La Gaceta y en dos periódicos de circulación nacional, los asuntos que se enumeran a continuación:

- a) Las solicitudes para la fijación ordinaria de tarifas y precios de los servicios públicos.*

(…)

Para este efecto, se publicará un extracto en el diario oficial La Gaceta y en dos periódicos de circulación nacional, con veinte (20) días naturales de anticipación a la celebración de la audiencia.

Tratándose de una actuación de oficio de la Autoridad Reguladora, se observará el mismo procedimiento.

(…)”

Tal y como se puede observar en el expediente administrativo (ET-064-2023) folios 141 al 143, la Aresep realizó las respectivas publicaciones exigidas por la ley, y estas fueron en los diarios La Extra y La Teja del 22 de agosto de 2023 y en La Gaceta N°151 del 21 de agosto de 2023.

Adicionalmente, siendo esta una fijación ordinaria de oficio, el procedimiento interno establece la realización de una charla explicativa anterior a la realización de la audiencia pública. Tal cual se indicó en la convocatoria a audiencia pública, dicha charla explicativa se realizó de manera presencial el 28 de agosto de 2023 en el Salón Multiuso de la ADI de Tortuguero a las 5:00 p.m.

10. Respecto a que no se propone una tarifa a San Francisco que está a 6 kilómetros de la Pavona.

En cuanto a este aspecto, según la Ley 7593, en su artículo 5 dispone que la Aresep es el ente competente para fijar los precios y tarifas de los servicios públicos, de conformidad con las metodologías o la información disponible que ella misma determine y debe velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de tales servicios públicos, dentro de los cuales se encuentra en su inciso f), el servicio público de transporte remunerado de personas modalidad cabotaje menor.

Por lo que hay que indicar que en la presente fijación ordinaria de oficio para el servicio de transporte de personas modalidad cabotaje menor, ruta La Pavona- Tortuguero, se ha considerado conveniente establecer una única tarifa para cualquier desplazamiento que se realice dentro de esta ruta, es decir, la tarifa propuesta es la aplicable para cualquier viaje, independientemente de su origen o destino.

11. Con respecto al dato de demanda utilizado en el informe preliminar en comparación con el indicado en el informe IN-0124-IT-2023.

En consideración de lo señalado por el coadyuvante, se procedió a verificar lo señalado y se detectó un error involuntario en cuanto al dato de demanda que se había digitado en la propuesta preliminar, siendo lo correcto lo señalado por el coadyuvante. Se procedió a realizar la corrección respectiva como se puede apreciar en el apartado D.3 del presente informe. El artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública, (Ley 6227) establece que cualquier tiempo la administración pública podrá rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos.

12. Con respecto al uso de los estados financieros certificados, firmados por un contador privado y no como se solicitó en el AP-0004-IT-2023, estados financieros certificados debe estar firmada por el contador público autorizado (CPA).

En consideración con las observaciones señaladas por el coadyuvante, sobre si los estados financieros certificados debían ser firmados por un contador público, es importante señalar que dicho aspecto fue prevenido en el AP-0004-IT-2023 del 17 de marzo de 2023 (folios 83 al 86 del expediente RA-531). El 29 de marzo de 2023 la empresa remitió la información solicitada (folio 89 del expediente RA-531).

Hecha la revisión respectiva, se le respondió a la empresa sobre aspectos que debían subsanarse, mediante el oficio OF-0542-IT-2023 del 25 de abril de 2023 (folios 107 al 111 del expediente RA-531).

El 27 de mayo de 2023 la empresa remitió nuevamente los estados financieros (folio 114 del expediente RA-531). Dicha información fue analizada por parte de la Intendencia y nuevamente fue prevenida por medio de auto de prevención AP-0018-IT-2023 del 19 de junio de 2023 (folios 120 al 123 del expediente RA-531), en el cual se señala con respecto a la información financiera que no cumplía con las normas establecidas por el Colegio de Contadores Públicos. Asotortutrans remitió la información solicitada corregida el 22 de junio de 2023 (folio 129).

13. Sobre el análisis técnico, legal y razonable que explique claramente el motivo de reconocimiento de otros costos.

Se le indica al opositor, que según el artículo 20 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, se establece lo siguiente:

“(...)

No serán objeto de las disposiciones de esta ley los bienes y servicios de los prestadores, que no estén dedicados a brindar un servicio público. Los prestadores de estos servicios llevarán contabilidades separadas que diferencien en la actividad de servicio público de las que no lo son. En todo caso, los ingresos y costos comunes deberán consignarse de acuerdo con las normas técnicas que permitan una distribución justa y no perjudiquen la actividad del servicio público.”

Como se puede notar en el artículo anterior, es obligación del prestador llevar las contabilidades aparte de las actividades reguladas y de las no reguladas por Aresep.

Unido a lo anterior, también es importante señalar que según el artículo 5 de la Ley 7593, es obligación de la Aresep, regular y fiscalizar contable, financiera, y técnicamente, a los prestadores de servicios públicos, función que escapa del proceso que se está llevando en este momento que es la fijación tarifaria.

Por tal motivo, la presente fijación tarifaria tomó como base los estados financieros certificados brindados por un contador público autorizado, el cual certifica que las líneas de las cuentas que integran los estados financieros fueron extraídas de los folios de los libros legalizados, según la reglamentación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y que, según lo indicado en la nota 10 de los estados financieros (folio 109), los ingresos son exclusivamente por la prestación de servicios de transporte acuático de pasajeros. Se aclara que el grado de detalle y desagregación

que muestre los estados financieros es decisión del contador que los realizó, pero precisamente para ejercer nuestras labores regulatorias, es que solicitó a la empresa el desglose de los gastos del período (folio 111). Además, producto del análisis que realizó esta Intendencia, es que se excluyeron gastos por considerarse no necesarios para la prestación del servicio público, como se explicó en la sección E.1 del presente informe.

Es importante agregar que según el artículo 41 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 señala que mediante el debido proceso administrativo el uso de información falsa o alterada en cualquier de los procedimientos fijados en la ley, por parte del prestador, puede tener la sanción de revocatoria de concesión o permiso.

A pesar de que según los estados financieros en el 2022 sólo se percibieron ingresos por transporte de personas, el MOPT habilitó al prestador el cobro por transporte de maletas según el inciso D del Considerando 10 de la resolución DVMP-DNS-2023-0693 (folios 3 al 15). Por lo tanto, se instruye al prestador que remita los reportes periódicamente de manera que se pueden identificar cuando se perciba ingresos por transporte de equipaje (ver sección C.4 del presente informe).

(...)"

- III. Conforme con los resultandos y considerandos que preceden y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es fijar la tarifa máxima del servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje menor, en la ruta La Pavona – Tortuguero y viceversa, tal y como se dispone:

POR TANTO:

Fundamentado en las facultades conferidas en la Ley 7593 y sus reformas, en la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227), en el Decreto Ejecutivo 29732-MP que es el Reglamento a la Ley 7593, el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

EL INTENDENTE DE TRANSPORTE

RESUELVE:

- I. Acoger el informe técnico IN-0187-IT-2023 del 16 de octubre de 2023 y proceder a fijar la tarifa máxima del servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje menor, de la ruta descrita como: La Pavona – Tortuguero y viceversa, según el siguiente pliego tarifario:

DESCRIPCIÓN RUTA	TARIFA MÁXIMA (colones)
La Pavona – Tortuguero y viceversa	4 070

Por tratarse de una tarifa única y un enfoque de tarifa máxima, el prestador deberá informar siempre a los usuarios del servicio y a la Aresep, con al menos ocho días naturales de anticipación, la fecha a partir de la cual aplicaría cambios en la tarifa a cobrar y cuál sería la tarifa, considerando que esta deberá ser siempre igual o inferior a la tarifa máxima del cuadro anterior.

- II. La tarifa máxima establecida en el Por Tanto I rige a partir de los quince días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
- III. Indicar a Asotortutrans que debe cumplir en todo momento, además de sus obligaciones legales, lo siguiente:
 - a. Estar al día con la entrega del informe sobre el trámite de quejas, requerido por esta Autoridad Reguladora mediante la resolución RRG-7635-2007 del 30 de noviembre de 2007, publicada en La Gaceta del 20 de diciembre de 2007.
 - b. Remitir anualmente los estados financieros ya sean auditados o certificados a más tardar el último día hábil del cuarto mes posterior al cierre del año fiscal respectivo, cumpliendo con la normativa contable vigente y las disposiciones que para esos fines establezca la Aresep.
 - c. Remitir trimestralmente a la Intendencia de Transporte, el registro y controles sobre el movimiento de pasajeros indicando para cada viaje realizado lo siguiente: viaje (número consecutivo), fecha, sentido (La Pavona – Tortuguero o Tortuguero – La Pavona), matrícula de la embarcación, cantidad de pasajeros transportados, ingresos por pasajeros, ingresos por equipaje. La remisión debe realizarse a más tardar el día 20 del mes siguiente a la finalización del trimestre correspondiente cumpliendo con los criterios y disposiciones que para esos fines establezca la Aresep.
- IV. Otorgar a Asotortutrans un plazo de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de esta resolución, para que corrija los incumplimientos de obligaciones indicadas en la sección C del informe IN-0187-IT-2023, a saber:

- a. Inscribirse ante la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda en la actividad económica de transporte remunerado de personas.
- b. Remitir a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) de la Aresep el informe de quejas y denuncias del primer semestre de 2023, según lo establecido en la resolución la resolución RRG-7635-2007 del 30 de noviembre de 2007, publicada en La Gaceta del 20 de diciembre de 2007.

Conforme con lo que ordena el artículo 245, en relación con el 345 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (en adelante LGAP), se indica que contra esta resolución pueden interponerse los recursos ordinarios de revocatoria y de apelación, y el extraordinario de revisión en los supuestos y condiciones establecidos en los artículos 353 y 354 de la LGAP. Los recursos ordinarios podrán interponerse en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de esta resolución ante la Intendencia de Transporte, de conformidad con los artículos 346 y 349 de la LGAP.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

MGP. Edward Araya Rodríguez, Intendente de Transporte.—1 vez.—
(IN2023819870).

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión extraordinaria 061-2023 celebrada el 06 de octubre del 2023, mediante acuerdo número 002-061-2023, de las 10:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-234-2023

GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASÍ COMO CARÁTULA Y CONTRATO MODELO

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00991-2023

RESULTANDO:

1. Que en el Alcance N°59 de La Gaceta N°150 del 4 de agosto de 2015, se publicó la resolución número RCS-107-2015, denominada “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 023-034-2015 de la sesión ordinaria 34-2015 celebrada el 1° de julio de 2015.
2. Que por medio del Alcance N°36 La Gaceta N°35 del 17 de febrero de 2017, se publicó el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante acuerdo número 06-04-2017 del 24 de enero de 2017.
3. Que en el Alcance N°141 de La Gaceta N°112 del 14 de junio de 2017 se publicó la resolución número RCS-152-2017 denominada “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*”, aprobado mediante acuerdo 024-043-2017 de la sesión ordinaria número 043-2017 celebrada el 31 de mayo de 2017.
4. Que, en el Alcance N°43 de La Gaceta N°39 del 25 de febrero del 2019, se publicó la resolución número RCS-412-2018 denominada “*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores /proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 003-084-2018 de la sesión extraordinaria 084-2018, celebrada el 7 de diciembre del 2018.

5. Que, en el Alcance N°186 de La Gaceta N°179 del 17 de setiembre del 2021, se publicó la resolución número RCS-186-2021 denominada “*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores /proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo*”, aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 059-062-2021 de la sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 2 de setiembre del 2021.
6. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se publicó en el Alcance N°200 de la Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y entró a regir el pasado 23 de setiembre de 2023. (Páginas 42 al 121 del Alcance N°200, visible en el expediente GCO-NREREG-00682-2020).
7. Que, mediante oficio número 06876-SUTEL-DGC-2023 del 17 de agosto de 2023, la Dirección General de Calidad, remitió al Consejo de esta Superintendencia el criterio jurídico denominado “*INFORME DE PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASI COMO LA CARÁTULA Y CONTRATO MODELO*”. (Folios 4 al 22).
8. Que, según el acuerdo número 040-049-2023 del 17 de agosto del 2023, el Consejo de esta Superintendencia resolvió: “**I. DAR** por recibido y acoger el oficio número 06876-SUTEL-DGC-2023 del 17 de agosto de 2023, de la Dirección General de Calidad donde emitió el informe sobre la propuesta de resolución de la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”. **II. APROBAR** para el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de resolución “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*” la cual establece lo siguiente: (...) **III. SOMETER** a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”. Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta de resolución deben indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone, asimismo, que éstas se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación en La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr. **IV. SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia para que gestione la publicación de la propuesta de resolución que se someterá a consulta pública en el Diario Oficial La

Gaceta. V. INSTRUIR a la Dirección General de Calidad para que, una vez realizado el proceso de consulta pública, presente al Consejo de esta Superintendencia, el análisis de posiciones recibidas durante dicho proceso.” (Folios 23 al 49). (Resaltado del original).

9. Que, la Imprenta Nacional publicó la propuesta de la resolución en mención en el Alcance número 168 a La Gaceta N°160 con fecha **1° de setiembre del 2023**. (Folios 50 a 86).
10. Que, según correo electrónico de fecha 18 de setiembre de 2023, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.** y **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** (en adelante **Liberty**), remitieron a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución de referencia bajo el oficio número LY-Reg 0214-2023 de esa misma fecha; las cuales serán analizadas en la siguiente sección. (Folios 87 a 98).
11. Que, mediante correo electrónico del 18 de setiembre de 2023, **Millicom Cable Costa Rica S.A.** (en adelante **Tigo**) remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución señalada, bajo el oficio número CAFF-181-2023 de esa misma fecha; las que serán analizadas en la siguiente sección. (Folios 99 a 104).
12. Que, mediante correo electrónico del 18 de setiembre de 2023, **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** (en adelante **Claro**) remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución señalada, bajo el oficio número RI-506-2023 de esa misma fecha. (Folios 105 a 116).
13. Que por medio del oficio número 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023 la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el *“Informe de atención a las oposiciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución denominada “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*.
14. Que, se han realizado las gestiones necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

I. Sobre las competencias de la Sutel y la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

1. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios finales, entre ellos los que se encuentran establecidos en la normativa vigente, así como en las disposiciones regulatorias y que son recopilados en los contratos de adhesión. De esta forma, la Sutel es

responsable de velar porque se respeten los derechos de los usuarios finales, que se cumplan las obligaciones por parte de los operadores/proveedores, como los parámetros de calidad del servicio y demás condiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

2. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: “a) *Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...)*”.
3. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otros: “a) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)*”.
4. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 en su artículo 41 dispone que: “(...) *A la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca*”.
5. Que el artículo 80 inciso i) de la Ley N°7593 señala: “*La Sutel establecerá y administrará el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Dicho Registro será de carácter público y su regulación se hará por reglamento. Deberán inscribirse en el Registro: i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel*”.

II. Sobre los contratos de adhesión y su correspondiente homologación

1. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones reza: “*La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados*”.
2. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final regula en su capítulo VIII denominado “*Contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones*” lo relacionado con los contratos de adhesión que suscriben los usuarios finales con los operadores/proveedores de servicios, así como, lo relativo a la homologación de estos por parte del Regulador.
3. Que el contrato de adhesión es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, la otra parte, es decir, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.

4. Que la Sala Constitucional en el Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 199201441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992 señaló sobre el contrato de adhesión que: “... *es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos*”. (Destacado intencional).
5. Que el artículo 37 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, señala expresamente que: “(...) *La Sutel mediante resolución motivada, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos, para lo cual debe cumplir con el procedimiento de consulta de diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública. (...)*”.

III. Sobre las disposiciones regulatorias de la resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y su derogatoria expresa

1. Que la Constitución Política, en su artículo 129, contiene una serie de reglas que permiten, hasta cierto punto, vislumbrar de qué manera se debe proceder para la eliminación de normas obsoletas en el ordenamiento jurídico: “*Artículo 129.- (...) La ley no queda abrogada ni derogada sino por otra posterior; contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario. Por vía de referéndum, el pueblo podrá abrogarla o derogarla, de conformidad con el artículo 105 de esta Constitución.*” (Destacado intencional)
2. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República, en el dictamen 276 del 14 de diciembre de 2022, aclara que: “(...) *la Procuraduría General no puede recomendar al órgano consultante, o bien a cualesquiera de las instituciones o dependencias que conforman la Administración Pública costarricense, la desaplicación de normas legales que, a su juicio o de la propia Administración, pudieran resultar contrarias al Derecho de la Constitución; esto con base en el principio de legalidad (artículos 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública-LGAP- corolario, el principio general de inderogabilidad singular de normas (art. 13 de la LGAP), según el cual, por el principio general que señala la obligatoriedad de las normas jurídicas (artículo 129 constitucional), la Administración Pública no puede dejar de aplicar una norma que se ha integrado al ordenamiento, si no es derogándola, modificándola*”.

o abrogándola por los procedimientos correspondientes (artículos 121.1, 129 de la Constitución y 8 del Código Civil), o bien cuando, por el control concentrado existente, se declare su inconstitucionalidad por la Sala especializada que establece el numeral 10 de la Constitución Política (Véase, entre otros muchos, los dictámenes C-126-2011, de 10 de junio de 2011; C-205-2019, de 12 de julio de 2019 y C-263-2019, de 16 de setiembre de 2019) (...). (Destacado intencional).

3. Que, el numeral 8 del Código Civil, señala que: “*Las leyes sólo se derogan por otras posteriores y contra su observancia no puede alegarse desuso ni costumbre o práctica en contrario. La derogatoria tendrá el alcance que expresamente se disponga y se extenderá también a todo aquello que, en la ley nueva, sobre la misma materia, sea incompatible con la anterior. Por la simple derogatoria de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado*”.
4. Que en la doctrina se establecen dos tipos de derogatorias de normas jurídicas, la expresa y la tácita. Al respecto, la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-012-2000 del 26 de enero de 2000, dispuso sobre la derogatoria de normas lo siguiente:

“(…)

- 1) Por **derogación expresa** se entiende la cesación de la vigencia de una norma producida en virtud del **mandato explícito contenido en la norma sucesiva**, con indicación concreta y inequívoca del texto o parte del mismo cuya extinción se pretende. Se trata (...) de un imperativo derogatorio en estado puro, que no tiene por que basarse necesariamente en la existencia de una incompatibilidad o contradicción de contenido entre el articulado de la norma derogante y el de la derogada: tal contradicción puede darse, o no (...).
- 2) Por **derogación tácita** se entiende, en segundo lugar, **la cesación de la vigencia de una norma producida por la incompatibilidad objetiva existente entre el contenido de sus preceptos y los de la nueva norma**; puede hablarse **también**, en este caso, **de derogación por sustitución de contenidos normativos, y su fundamento es tan obvio como en el tipo anterior**. Su eficacia es la misma, con la diferencia de que la derogación tácita, al contrario de la expresa, requiere para su constatación y puesta en práctica de una **operación interpretativa** ulterior, tendente a fijar la existencia efectiva de incompatibilidad y su alcance. (...) “Hay **dos formas de derogación tácita**: a) cuando una materia se halla disciplinada por un sistema completo de normas **y se establece otro sistema igualmente completo que no incluye algunas disposiciones de la anterior**. (...) b) cuando **dos textos legales son incompatibles**, de manera que el anterior no pueda recibir aplicación simultánea con el posterior por tratar del mismo objeto y tener los mismos destinatarios, aunque integren cuerpos legales distintos. (...)”. (Destacado intencional).

5. Que en el dictamen C-041-96 del 11 de marzo de 1996, la Procuraduría General de la República indicó: *“El operador jurídico puede concluir en la existencia de una derogación tácita o implícita cuando el análisis comparativo de la ley anterior y de la posterior revela una antinomia normativa, que torne incompatibles las normas e impida una armonización del régimen jurídico establecido, o bien cuando en virtud de la aprobación de la nueva ley se produzca una dualidad de la regulación de determinados aspectos, aun cuando no exista una verdadera oposición entre la norma primigenia y la segunda (...)”*.
6. Que, concordantemente, el principio de paralelismo de las formas establece que los actos en derecho deben dejarse sin efecto en la misma forma en fueron creados y por tanto obliga al operador jurídico a seguir el mismo procedimiento y observar los mismos requisitos que se dieron para la creación una determina institución, cuando pretende extinguirla o modificarla sustancialmente. (PGR, Dictámenes N°088 del 23/03/2007 y N°306 del 11/11/2015).
7. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final fue emitido de manera posterior a la resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de la Sutel el 2 de setiembre del 2021, denominada *“Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo”*; además, dicho reglamento goza de una jerarquía normativa superior, y con base en el principio de legalidad, debe desarrollarse el artículo 37 del nuevo RPUF y emitirse la resolución motivada que establezca el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y complemente o modifique el contenido mínimo de estos, por lo que, las disposiciones de dichas resoluciones quedan superadas, por razones fundadas en circunstancias sobrevinientes.
8. En virtud de lo anteriormente expuesto, y dado que el nuevo RPUF entra en vigencia el 23 de setiembre de 2023, resulta procedente y ajustado a derecho, derogar totalmente la resolución número RCS-186-2021 y emitir la nueva guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como la carátula y contrato modelo.

IV. Sobre el análisis de las oposiciones presentadas en consulta pública a la propuesta de resolución

1. Que por medio del oficio número 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el *“Informe de atención a las oposiciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución denominada “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*.

2. Que sobre el análisis de oposiciones realizado por la Dirección General de Calidad al proyecto de resolución “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, conviene incorporar el siguiente extracto del oficio 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la Sutel:

2. “(...) **Análisis de observaciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”**”

De seguido se procede con el análisis de las oposiciones presentadas por los interesados sobre la audiencia pública de las disposiciones regulatorias sobre la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”. Las cuales deben sustentarse con las razones de hecho y derecho pertinente, con fundamento en el artículo 361 numeral 3 de la ley N°6227, Ley General de la Administración Pública. Para la atención de lo señalado, se procederá a detallar en qué consiste la observación u oposición, quién la formuló y cuál es la posición de esta Superintendencia al respecto, ya sea para acogerla o rechazarla.

Preliminarmente y a efectos de determinar si procede o no el análisis de las oposiciones planteadas, es importante considerar que, conforme el artículo 361 de la Ley General de Administración Pública, el plazo para presentar las oposiciones respectivas es de 10 días hábiles a partir de la publicación de la publicación en el Diario Oficial la Gaceta, y dado que la publicación se llevó a cabo el 1° de setiembre de 2023, la fecha de vencimiento para presentar las oposiciones era el 18 de setiembre de 2023.

*Al respecto, se debe señalar que las oposiciones de **Liberty, Tigo, y Claro** fueron remitidas vía correo electrónico en fecha 18 de setiembre del 2023, por lo que, se tienen presentadas en tiempo y, por ende, procede el análisis por el fondo.*

2.1. Sobre las oposiciones de Liberty

*En fecha 18 de setiembre de 2023, **Liberty** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución señalado, las cuales se analizan de seguido:*

a. “(...) **A. Oposición al Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión.** El régimen de competencia actual debería promover una

oferta diversificada, contraria a lo que podría ocasionar la obligatoriedad de que todos los operadores/proveedores utilicemos una misma caratula y contrato de adhesión. Mis representadas comparten la necesidad de que el usuario final cuente con la información necesaria para una decisión adecuada y con su deber de garantizar que el usuario final tenga los elementos para actuar ante una eventualidad surgida en la relación comercial. Sin embargo, la imposición de una caratula y un contrato de adhesión parte de una premisa equivocada que es que todos los operadores/proveedor brindamos servicios sin mayor diferenciación, y que la naturaleza jurídica, corporativa, organizacional, comercial y cualquier otra que exista entre todos y cualesquiera de los operadores/proveedores es la misma.

Esta Superintendencia tiene la obligación de incentivar la inversión en el sector de las telecomunicaciones de conformidad con el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, y consideramos que esta promoción debe ser bajo un esquema menos rígido, en los que no se establezcan limitaciones de forma, siempre y cuando los operadores/proveedores cumplamos con las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que pronto entrarán a regir, que a su vez ya establecen un marco de protección muy amplio y exhaustivo a favor del usuario final. (...)

E. Sobre el carácter y naturaleza de modelo de la carátula y el contrato de adhesión. *La propuesta de resolución es confusa en cuanto al establecimiento de una guía para la revisión, a la misma vez que hace referencia a una carátula y a un contrato de adhesión que son un MODELO, y al establecer que el modelo de caratula y el contrato de adhesión de la propuesta de resolución incluye el contenido mínimo que debemos cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones. Si bien es cierto el modelo de caratula y contrato de adhesión es una expectativa de la SUTEL en cuanto a los documentos a revisar y podría facilitarle a la Dirección General de Calidad la revisión de estos documentos, estos documentos no pueden constituirse en una obligación o una imposición para que los operadores/proveedores tengamos que utilizar este documento, siempre y cuando vayamos a cumplir con la normativa. Esto se reduce a un tema de forma y no de fono (sic), por lo que, debería respetarse y aclararse que tanto el modelo de caratula como el contrato de adhesión son una guía y un modelo a seguir, y no una imposición de documentos.*

Mis representadas consideran que esta diferencia y esta aclaración es indispensable para dotar de seguridad jurídica al proceso de homologación, y evitar que como parte de este proceso se quiera imponer la utilización de una caratula o un contrato específico, que ignore que los contratos de adhesión responden a la variada naturaleza que podría existir entre los operadores y proveedores, y a sus políticas comerciales internas.

Es por esto, que solicitamos los siguientes cambios marcados en azul en la propuesta de resolución: **4. APROBAR** la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de la presente resolución ~~e incluyen el contenido mínimo con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones~~, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.

5. INDICAR que la guía y el procedimiento dispuesto en la presente resolución, ~~así como, las condiciones mínimas establecidas en la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de esta resolución~~, resultan de aplicación para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

5.1 INDICAR que la carátula y el contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de esta resolución, ~~¿constituyen un documento modelo y de referencia para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y que el uso de estos anexos no es de carácter obligatorio siempre y cuando los operadores y proveedores cumplan con la presente resolución y lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes.~~

6. REQUERIR SUGERIR a los operadores/proveedores que no cuentan con un contrato de adhesión debidamente homologado, que utilicen como base de sus solicitudes de homologación la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023).

En relación con los **puntos A y E**, **Liberty** señaló que no se debe imponer la aplicación de una misma carátula y contrato de adhesión para todos los operadores, dado que, con el fin de fomentar la inversión en el sector de las telecomunicaciones, se debe ser menos rígido y considerar la diferencia entre operadores y sus políticas comerciales internas.

Al respecto, se debe indicar que, tanto el contrato como la carátula modelo son una referencia para los operadores/proveedores de servicios; y con estos se busca garantizar la inclusión del contenido mínimo requerido en los contratos de adhesión, según la regulación vigente, y de esta manera agilizar su proceso de revisión. No obstante, es necesario recalcar que los instrumentos de referencia no son obligatorios y no pueden considerarse como una imposición, en todo caso pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.

Al respecto, el Resuelve 4 del proyecto de resolución señala que “la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de

telecomunicaciones, que constan en los anexos de la presente resolución e incluyen el contenido mínimo con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, **los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores**". (Destacado intencional).

Lo anterior es concordante con el numeral 34 del nuevo RPUF que dispone "(...) La Sutel mantendrá a disposición en su sitio WEB, un modelo de contrato y carátula, **el cual constituye una referencia** para que los operadores/proveedores inicien el procedimiento de homologación, **pudiendo ser complementado a discreción de estos** (...)" (Destacado intencional), así como con el artículo 37 del mismo cuerpo normativa, que dispone que "La Sutel mediante resolución motivada, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión **y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos** (...)" (Destacado intencional),

En esos términos, los extractos del documento sujeto a consulta, así como el mismo RPUF, son claros en que estos contratos y carátula modelo son instrumentos de referencia, los cuales pueden ser ajustados de acuerdo con el modelo de negocio y estrategia comercial de cada operador/proveedor, siempre y cuando incluyan el contenido mínimo que establece la normativa, respetando de esta manera la libre competencia en el sector de telecomunicaciones.

Aquí resulta pertinente recalcar que, dentro del trámite de la audiencia pública celebrada para la aprobación del RPUF y una vez recibidas las oposiciones presentadas por los operadores e Infocom, el Consejo de la Sutel mediante el Acuerdo N°017-082-2021 del 9 de diciembre de 2021, ordenó en lo que interesa, lo siguiente:

"(...) Tercero. Solicitar a la Dirección General de Mercados, a la Unidad Jurídica y a la Dirección General de Competencia que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, nombren a un representante responsable para atención de consultas técnicas que versen sobre las oposiciones remitidas por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos en relación con la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final".

Tal y como se evidencia en el acuerdo tercero, el Consejo Directivo de la Sutel instruyó a la Dirección General de Competencia (DGCO) para que analizara las oposiciones según el ámbito de su competencia, en relación exclusivamente con los potenciales efectos de la citada propuesta de modificación del reglamento en materia de competencia y libre concurrencia en el mercado, en particular, en relación con la generación de distorsiones o barreras de entrada a la competencia entre los agentes del mercado.

Dicho informe de opinión que, consta en el procedimiento de aprobación del reglamento en estudio fue presentado mediante el oficio número 00703-SUTEL-OTC-2022 del 25 de enero de 2022 denominado “INFORME DE OPINIÓN DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL “REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”, acogido por unanimidad por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo número 024-039-2022 del 19 de mayo de 2022, en el cual se concluyó en lo que interesa, lo siguiente:

“(…)

1. Que la DGCO basándose en la “Guía para la evaluación de la regulación desde la óptica de competencia” de la COFECE, realizó el análisis de la propuesta de RPUF.

2. Que de acuerdo con los principios evaluados se encuentra que:

1. b. La propuesta no limita la capacidad o aptitud de uno o más operadores de redes y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones para competir en igualdad de condiciones con los otros agentes del mercado.

a. La propuesta no limita el número participantes del mercado.

c. La propuesta no limita las opciones e información disponibles para los operadores de redes y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

d. La propuesta no reduce los incentivos de las empresas para competir.

*3. Que, a partir de los resultados de los anteriores parámetros, se considera que **la propuesta de modificación del RPUF no tiene el potencial de generar barreras a la competencia entre los agentes del mercado** (...). (Negrita es del original)*

Debido a lo anterior, resulta claro que el RPUF fue analizado de conformidad con lo que instruye la “Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia” y se determinó que no genera barreras a la competencia entre los agentes del mercado.

Así las cosas, la existencia de un modelo de contrato y carátula donde se indique el contenido mínimo que deben contener, pudiendo ser complementado a discreción de los operadores/proveedores, responde a lo regulado en el nuevo RPUF, el cual según lo analizado por la DGCO de conformidad con lo que instruye la “Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia”, no genera barreras a la competencia entre los agentes del mercado.

Por las razones expuestas, la oposición del operador no es correcta, ya que no es una imposición ni afecta la libre competencia en el sector de telecomunicaciones, por lo que, se recomienda que la misma sea **rechazada**.

b. “(..) B. Solicitud de publicaciones en la página web.

Mis representadas no están de acuerdo y solicitan que se elimine la propuesta que dentro del contenido de los contratos de adhesión se incluyan enlaces específicos o URL de la página web de los operadores y proveedores, con el supuesto objetivo de que los usuarios finales sean redirigidos y cuenten con la información respectiva; específicamente para las cláusulas que regulan la permanencia mínima, la modificación contractual, los equipos terminales, los medios de pago, el depósito de garantía, las condiciones y los plazos de instalación/conexión, reactivación, reconexión del servicio, las compensaciones y los reembolsos, la atención y reparación de fallas que afecten el servicio, la devolución de equipos terminales, el roaming internacional, y la modificación de parrilla televisiva. El exceso de enlaces o URL's dentro del contrato de adhesión no garantiza per se una mejor información para el usuario final, ya que la generación del contrato y la entrega de la copia al cliente no permitiría una redirección a la página web del operador.

El artículo 11 del Reglamento de Protección al Usuario Final que entrara a regir establece la información que el operador debe publicar en su página web y bajo este artículo, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones tiene la potestad de variar y administrar su página web, siempre y cuando vaya a cumplir con el contenido mínimo solicitado en la norma. Es decir, que, por situaciones de contenido, administración o de cualquier otra índole un enlace específico o URL podría variar, por el posicionamiento de la página web, cambio en el contenido o alguna otra que puede variar este enlace.

Adicionalmente, la imposición de esto podría constituir en una extralimitación de la resolución propuesta contraria a la intención del regulador en el artículo 11 indicado.

La propuesta de la inclusión de enlaces específico no prevé ni analiza la naturaleza de una página web y las variaciones que esta puede tener. Resulta ilógico que cada vez que un operador modifique alguno de los enlaces específicos que se pretenden incorporar en el contrato de adhesión tenga que someter a homologación esos cambios o informar, cuando la información contenida en esto que es la intención de la norma no se vea afectada. (...)” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023).

Ahora bien, con respecto al **punto B, Liberty** solicitó que se elimine la propuesta de inclusión de enlaces específicos o URL dentro del contrato de adhesión.

Sobre el tema, se debe traer a colación el artículo 11 inciso 2) del nuevo RPUF que indica que la información publicada en el sitio WEB de los operadores debe ser fácilmente accesible. Sin embargo, de la revisión de contratos de adhesión en el proceso de homologación, así como, en la atención de reclamaciones, esta Superintendencia ha evidenciado que en numerosas ocasiones la información contenida en las páginas WEB de los operadores/proveedores resulta de difícil acceso, debido a la gran cantidad de datos e información que manejan e, incluso, que la misma es eliminada una vez que el Regulador aprueba el contrato de adhesión.

Al respecto, nótese que el numeral 46 inciso 3) del nuevo RPUF dispone en cuanto a los precios, que los operadores/proveedores deben señalar en el contrato la referencia de la página WEB del operador/proveedor, de forma que permita redirigir a los usuarios a la ubicación específica donde se encuentra la información actualizada de precios.

*De modo tal que, en aras de garantizar el derecho de información de los usuarios finales regulado en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y, de conformidad con los principios de beneficios al usuario y de transparencia, establecidos en el numeral 2 del mismo cuerpo normativo, resulta necesario que los operadores/proveedores incluyan en los contratos de adhesión enlaces específicos que permitan que la información sobre los servicios resulte de fácil acceso, lo que incluso no constituye un requisito novedoso, por cuando ha sido solicitado por la Sutel en el trámite de homologación de contratos de adhesión, en respeto a la normativa mencionada supra. En esos términos, se recomienda **el rechazo** de la oposición de **Liberty**.*

c. “(...) C. Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final.

El artículo 43 del Reglamento de Protección al Usuario Final que entra en vigencia este mes de septiembre es el que establece el alcance de las firmas válidas en los contratos de adhesión, que expresamente indica: "Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. Estos documentos tendrán el mismo valor legal y eficacia probatoria.

Contrariamente, el alcance de la propuesta de resolución determina un alcance más reducido en la casilla de firma del operador/proveedor de servicios de Telecomunicaciones y el usuario final al omitir medio electrónico: Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente. Por lo anterior, solicitamos que se haga referencia exclusivamente al artículo 43, sin delimitar un alcance más reducido de una norma de carácter especial sobre las firmas válidas. (...) (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023).

En cuanto al **punto C**, Liberty alegó que en el apartado de la “Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final” se debe incluir la opción de firma mediante medio electrónico, tal y como lo establece el artículo 43 del nuevo RPUF que dispone que: “Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso **o medio electrónico** u otro tipo definido legalmente.” (Destacado intencional).

Al respecto, se le debe señalar a los operadores que la guía de referencia se debe interpretar en apego al nuevo RPUF y, en esos términos, se entiende que la firma por medio electrónico es válida.

No obstante, con el fin de que exista mayor claridad sobre este punto, **se acoge** la oposición de los operadores, por lo que, se propone que en el apartado de la “Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final” se lea la siguiente frase así:

“Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso **o medio electrónico** u otro tipo definido legalmente. (...)” (Destacado corresponde al ajuste propuesto).

Asimismo, en relación con la suscripción de los contratos de adhesión, se recomienda agregar una disposición adicional en donde se recuerde a los operadores la obligación de garantizar que los contratos de adhesión se encuentren debidamente firmados, según se extrae del numeral 11 inciso 19) y artículo 43 del nuevo RPUF, que se lea de la siguiente forma: “SEÑALAR a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que los contratos de adhesión deben ser firmados debidamente por los usuarios finales.”

d. “(...) D. Omisión del establecimiento de plazos para la SUTEL

Tanto la resolución RCS-186-2021 actual como la propuesta del procedimiento son omisos en cuanto a los plazos que debería tener la SUTEL para resolver la homologación de los contratos de adhesión y sus anexos, en cada uno de sus pasos.

Esto ocasiona que los procedimientos de homologación de contratos de adhesión tarden actualmente un periodo de tiempo indeterminado. La homologación de los contratos de adhesión es una acción urgente e importante para que los operadores/proveedores podamos comercializar nuestros servicios al público en general, y este debe ser un proceso ágil y expedito.

Adicionalmente, no hay proporcionalidad ni concordancia en el establecimiento de plazos para nosotros los operadores/proveedores, en comparación con la inexistencia y la omisión de plazos para la administración encargada de estos procedimientos, como es el caso de la SUTEL.

De conformidad con el artículo 27 de la Constitución Política, el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, y la Ley No. 8220, de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, solicitamos que en el procedimiento propuesto se establezcan plazos que tengan que ser respetados por la Dirección General de Calidad.

De seguido nuestras propuestas de inclusión al punto 2 sobre el procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión marcadas en azul:

b. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará en un plazo máximo de cinco días hábiles que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior.

c. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará en un plazo máximo de diez días hábiles el contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, notificará al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar.

e. La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la Sutel en un plazo máximo de diez días hábiles y, posteriormente en un plazo adicional de tres días hábiles emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.

f En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio en un plazo máximo de diez días hábiles con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador/proveedor contará con un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigidos. (...)” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023)

Ahora bien, en el punto D, los operadores solicitaron que en la propuesta de resolución se indiquen los plazos en los que la Sutel deberá revisar, los cuales deben ser razonables y proporcionales. Dicha oposición se acoge y, en esos términos, se proponen los siguientes ajustes en la resolución:

“2. ESTABLECER el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:

- a. La Sutel recibe la solicitud del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátula, certificación de personería jurídica y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el punto 1. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.
- b. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá, **en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, a realizar una única** prevención, en la cual se le otorgará **al interesado** un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública **y, por ende, finalizará el trámite de homologación.**
- c. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará **la propuesta de contrato de adhesión** presentado y, mediante un oficio, **el cual será emitido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** notificará al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.
- d. El operador/proveedor de servicios, **contará** con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel **la propuesta de contrato de adhesión con** los cambios y mejoras señalados por **la Dirección General de la Calidad, los cuales son de atención obligatoria,** bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.

- e. *En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad, **en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles**, realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador/proveedor contará con un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigidos.*

- f. ***Cuando la Dirección General de Calidad revise y verifique** el fiel cumplimiento de los cambios **requeridos, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles**, emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.*

- g. *El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.*

- h. *La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.” (Lo subrayado en negrita corresponde a los ajustes propuestos).*

- e. *“(…) **F. Transitoriedad**. Contrario al artículo 34 de la Constitución Política, la propuesta de resolución es omisa en cuanto al procedimiento que aplicaría en relación con los contratos de adhesión que hayan sido presentados a homologación previo a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final. Para mis representadas, es trascendental que la nueva normativa que entrara a regir este mes y el proyecto de resolución no tengan un efecto retroactivo a los procedimientos que se encuentran en curso. La omisión de un podría ocasionar una inseguridad jurídica tanto para los operadores como para la SUTEL en cuanto al procedimiento a seguir.” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023)*

*Por último, en cuanto al **punto F** relativo a la solicitud de que en la propuesta de resolución se regule sobre los efectos retroactivos de dicha normativa, se recomienda el **rechazo** de esta oposición, por cuanto, resulta innecesario si se considera que el numeral 34 de la Constitución Política dispone que “A ninguna ley se le dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, o de sus derechos patrimoniales adquiridos o de situaciones jurídicas consolidadas.”*

Asimismo, resulta menester traer a colación los artículos 142 y 143 de la Ley General de la Administración Pública en cuanto disponen:

“Artículo 142.-

- 1. El acto administrativo producirá efecto en contra del administrado únicamente para el futuro, con las excepciones que se dirán.*
- 2. Para que produzca efecto hacia el pasado a favor del administrado se requerirá que desde la fecha señalada para el inicio de su efecto existan los motivos para su adopción, y que la retroacción no lesione derechos o intereses de terceros de buena fe.*

Artículo 143.-El acto administrativo tendrá efecto retroactivo en contra del administrado cuando se dicte para anular actos absolutamente nulos que favorezcan a éste; o para consolidar, haciéndolos válidos o eficaces, actos que lo desfavorezcan.”

De conformidad con lo transcrito supra, se deduce que el proyecto de resolución no tendría efectos retroactivos y, en ese sentido, a las solicitudes de homologación de contratos de adhesión presentadas a la Sutel antes de la publicación de dicha resolución no les resultaría aplicable lo dispuesto en esta última.

De igual forma, las solicitudes interpuestas antes del 23 de setiembre del 2023 -fecha de entrada en vigencia del nuevo RPUF- tampoco les aplicaría lo regulado en el nuevo reglamento de marras. Sin embargo, debe quedar claro que, cualquier solicitud de homologación de contratos de adhesión presentada luego de la fecha recién mencionada, deberá ser tramitada y revisada de conformidad con lo establecido en el nuevo RPUF.

Asimismo, es importante aclarar que, diversas solicitudes ingresadas en las últimas semanas han sido revisadas con el nuevo RPUF, debido a que así fue solicitado por los operadores/proveedores y, además, con base en los principios de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia establecidos en el numeral 269 de la Ley General de la Administración Pública; por cuanto, desde que entró a regir el nuevo RPUF, todos los operadores/proveedores deberán someter los contratos de adhesión al proceso de homologación, de forma que atiendan las nuevas disposiciones, en los términos del numeral 37 del reglamento de cita que dispone: “(...) Los contratos de adhesión deben establecer condiciones iguales o más favorables para los clientes, a las establecidas en este Reglamento y los derivados de la Ley General de Telecomunicaciones y demás disposiciones de la Sutel.”

2.2.Sobre las oposiciones de Tigo

En fecha 18 de setiembre de 2023, Tigo presentó sus oposiciones al proyecto de resolución señalado, las cuales se proceden a analizar:

- a. “En primera instancia, quisiéramos señalar que vemos con algo de preocupación que se promulgue una nueva resolución con los lineamientos para homologación de contratos a muy pocos días de que entre en vigencia el nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final. Si bien es cierto, se entiende que el espíritu es mejorar el cuerpo normativo y buscar el beneficio para el usuario final, esta modificación no fue programada y tampoco se dio visibilidad que dicha publicación se iba a realizar. Es importante mencionar, que TIGO ha estado realizando las gestiones necesarias para prepararse para la entrada en vigencia del nuevo RPUF desde su publicación. Como parte de ello, se ha trabajado en la preparación de un contrato cuyas cláusulas y carátula atiendan los lineamientos de la resolución RCS-186-2021. Dicho trabajo, no sólo se ha limitado a modificaciones del clausulado. Debe entenderse, que esto conlleva trabajo adicional para alinear políticas y procesos internos, así como la ejecución de un plan de capacitación a todas las áreas involucradas. En razón de lo expuesto en el párrafo anterior y sin importar si las propuestas presentan grandes o pequeñas modificaciones, se solicita se puedan dar a conocer un calendario anual sobre modificaciones que se encuentren planeadas, con el fin de que los operadores puedan prepararse oportunamente y destinar los recursos necesarios para acoger las disposiciones normativas de forma adecuada. (...)”.* (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

En relación con la solicitud de un calendario anual sobre modificaciones normativas que se encuentren planeadas para que los operadores/proveedores puedan ajustar sus recursos y políticas comerciales, se debe indicar en primer lugar que la propuesta de la resolución en estudio es una actualización de la resolución RCS-186-2021, con el fin de que se incluyan y ajusten las disposiciones del nuevo RPUF, el cual, cabe recalcar, fue publicado en el Alcance N°200 de la Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y se contempló en su Transitorio I que entrará en vigor en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a dicha publicación.

De modo tal que los operadores/proveedores tuvieron un plazo de 12 meses calendario para revisar y anticipar las nuevas disposiciones del RPUF, el cual resulta proporcional y razonable para que los operadores/proveedores realizaran los ajustes en sus políticas y regulación interna.

Aunado a lo anterior, nótese que el RPUF señala con claridad las resoluciones que deben emitirse de cara a su entrada en vigencia e, incluso, dispone que, para tal efecto, se debe someter al procedimiento de consulta pública dispuesto en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública.

De modo tal que los operadores/proveedores conocían con anterioridad sobre las resoluciones que la Sutel emitiría conforme lo dispone el nuevo RPUF y, en todo caso, para cada propuesta de resolución, se brinda audiencia a los operadores/proveedores para que se informen y participen en la elaboración de resoluciones, tal y como se llevó a cabo en el presente procedimiento, donde se visualiza que los operadores/proveedores pudieron participar de forma efectiva.

*Desde esta tesitura, se recomienda que, las oposiciones de **Tigo sean rechazadas.***

b. En lo que corresponde al tema de "Publicación de la información", se menciona que "El operador debe contar con una página WEB donde brinde la información solicitada en los numerales 11 inciso 2) y 46, inciso 3) del RPUF. "En ese orden de ideas, dichas referencias se citan a continuación (...) Según se desprende de las citas anteriores, surge la duda de por qué como parte de las cláusulas propuestas se indica que debe señalarse el enlace específico URL donde se encuentra esta información. Se debe aclarar que los sitios web son dinámicos y están sujetos a cambios periódicos. Incluir URLs específicos resulta impráctico porque no sólo limita al operador a modificar su sitio web, sino que además los URLs específicos pueden llegar a ser sumamente extensos, lo cual podría afectar la comprensión de la cláusula por parte del usuario final si se integran dentro de estas. Inclusive, de ser así, se ve la obligación de tener que actualizar el contrato cada vez que el sitio web tiene algún cambio. (...)" (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

*En cuanto a la oposición relacionada con la necesidad de incluir URL directos en los contratos, se debe remitir al punto 2.1 sobre la respuesta brindada a las oposiciones de **Liberty** señaladas en el punto B y, en ese sentido, se recomienda **rechazar** los argumentos de **Tigo**.*

c. "En cuanto a cláusula de "Entrega y pago de la factura", se menciona como parte de la propuesta de cláusulas, que se deberán implementar facturas digitales que permitan a los usuarios finales con discapacidad, informarse sobre el contenido de facturación: "El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación" En ese sentido, y siendo que dicha cláusula está referida al artículo 6 del RPUF, se consulta, ¿Cuál será el lineamiento o requisitos que SUTEL verificará en las respectivas facturas? (...)" (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

*Con respecto a la oposición consistente en que se señalen los lineamientos para verificar la accesibilidad de las facturas digitales para las personas con discapacidad, **se recomienda su rechazo**, por cuanto, en el proyecto de resolución en estudio, se regulan los requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como, carátula y contrato modelo.*

Además, se debe considerar que el tema en análisis corresponde al capítulo IV del nuevo RPUF, denominado “RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD”, el cual tuvo su propio de procedimiento de consulta pública.

De modo tal que, la verificación de la accesibilidad de las facturas digitales no son parte del análisis del presente proyecto de resolución y, por ende, no procede referirse al respecto.

d. Finalmente, en lo que corresponde a equipos terminales, los artículos de referencia no mencionan la obligación de indicar dirección MAC o número de serie. Desde el punto de vista operativo, solicitar se detalle este tipo de información conlleva a realizar importantes ajustes en el proceso logístico y, además, sería necesario realizar desarrollos de software para que dicha información pueda ser almacenada en la base de datos del operador, misma que por el simple hecho de agregar esos dos parámetros, requerirá del aumento significativo de espacio. Por esta razón, y a pesar de que este requerimiento fue planteado en la resolución RCS-186-2021, se solicita eliminarlo ya que, operativamente, este requerimiento genera importantes costos y como tal no posee un fundamento en el nuevo RPUF. En virtud de los elementos expuestos anteriormente, agradecemos dichas sugerencias puedan ser tomadas en consideración a la hora de promulgar dicha resolución (...)” (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

*El operador solicitó que se eliminara del presente proyecto de resolución el requisito de señalar en la carátula el número de serie o dirección MAC del equipo terminal. Al respecto, se debe resaltar que, este requisito responde a la necesidad de que los operadores/proveedores identifiquen e individualicen dichos equipos al momento de la entrega a los clientes y de cara a la obligación de devolución al final del contrato o en caso de mala manipulación por parte del cliente, costear su valor de reposición. De esta manera, se garantiza que los equipos devueltos por los usuarios finales o en los casos que corresponda cancelar su valor de reposición correspondan a los entregados por el operador/proveedor, en atención a los numerales 26, 27 y 47 del nuevo RPUF. Por lo que, se recomienda que esta oposición se **rechace**.*

2.3.Sobre las oposiciones de Claro

En fecha 18 de setiembre de 2023, **Claro** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución señalado, las cuales se analizan a continuación:

a. “MANIFESTACIONES GENERALES

Apartado 1. Guía para la revisión de contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones. Instalación del Servicio: *No es necesario que la misma quede establecida en el contrato de adhesión si no que únicamente quede publicado en la página WEB del operador, como se encuentra actualmente. (...)*. (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En atención a la oposición sobre la eliminación del requisito de incluir en el contrato la **instalación del servicio**, se **recomienda su rechazo**, dado que el numeral 46 del nuevo RPUF señala expresamente que los contratos de adhesión deben incluir los plazos de conexión o instalación. Asimismo, dicho numeral señala que, en la carátula se deben incluir las tarifas asociadas a los servicios, las cuales incluyen los costos de instalación, o bien, en caso de no incluir dichos costos en la carátula, se debe señalar el sitio WEB donde se pueden consultar.

Cabe aclarar que, conforme la disposición reglamentaria recién mencionada, el operador debe indicar en el sitio WEB el plazo de instalación que señala la normativa; sin embargo, en el contrato de adhesión se debe especificar la fecha, para que los usuarios finales cuenten con una información clara, veraz y real de la fecha máxima en que procede la instalación.

b. “(...) Formas de pago: Con respecto a este particular, ni la Ley General de Telecomunicaciones ni el Reglamento de Protección Usuario Final vigente señalan que el operador este obligado a informarle al cliente que el pago **NO SE HIZO EFECTIVO**, el alcance de lo señalado en estos artículos es en términos de que el usuario final pueda elegir el medio de pago y los diferentes canales disponibles para realizarlo. Incluso, en la RCS-186-2021 la observación que se efectuó al respecto fue: “Se debe señalar los canales (...)” disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB.” precisamente porque ese es el alcance que tiene la normativa. Informar que el pago no se realizó está implícito en la operación que el usuario realice, pero, es importante mencionar que hay escenarios donde se involucran plataformas informáticas ajenas al control del operador, por ejemplo: los sistemas de conectividad de cada entidad bancaria o supermercados, donde, si el pago no se efectúa, la transacción no será realizada, generalmente se muestra un aviso en la pantalla para informar tal situación, pero este mensaje será propio de la plataforma de dicha entidad y puede variar o simplemente mostrar un error, para estos casos

el responsable de informar es el cajero de esa entidad y no CLARO. Se solicita que dicha observación sea eliminada ya que de las normas regulatorias indicadas no se extrae que el operador deba informar este particular. (...)

Cláusula X. Medios de pago: *Se solicita suprimir esta parte del párrafo "El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo", ya que ni la LGT ni el RPUF señalan que el operador este obligado a informarle al cliente que el pago NO SE HIZO EFECTIVO, el alcance de lo señalado en estos artículos es en términos de que el usuario final pueda elegir el medio de pago y los diferentes canales disponibles para realizarlo. Incluso, en la RCS-186-2021 la observación que efectuó el Regulador fue: "Se debe señalar los canales disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB". (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).*

*Con respecto a la cláusula del contrato denominada **Medios de pago** se debe señalar que, efectivamente, el nuevo RPUF no regula la obligación de los operadores de informar a los usuarios si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo, razón por la cual se recomienda acoger la oposición del operador y eliminar de la cláusula "Medios de pago", así como de la casilla denominada "Formas de pago" de la "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones", la frase que indica "El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo".*

Sin embargo, aquí resulta pertinente aclarar que esto no absuelve a los operadores/proveedores de atender su obligación de comunicar previamente a los usuarios la falta de pago y la consecuente suspensión temporal, tal y como lo establece el artículo 28 del nuevo RPUF.

c. "(...) Apartado 2: Procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión.

Respecto al punto e) se debe de incorporar en este inciso o bien en uno adicional el plazo que dispone la SUTEL para resolver el procedimiento de homologación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 261 de LGAP. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional).

*La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la Sutel y, posteriormente emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión. **En caso de que el operador cumpla con todos los requisitos señalados, la Sutel emitirá la resolución sobre la homologación del contrato en un plazo máximo de dos (2) meses, según lo establecido en el artículo 261 de la Ley General de Administración Pública. (...)** (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).*

*En relación con el establecimiento de plazo para que la Sutel atienda el procedimiento de homologación de contratos de adhesión, se **recomienda que se acoja la solicitud** y se proponen los plazos señalados en el apartado 2.1 del presente informe, en lo relativo al punto D de las oposiciones de **Liberty**.*

- d. “(...) **Clausula X. Permanencia mínima:** Considerar que la permanencia mínima este (sic) asociado a un descuento por instalación. (...)” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).*

*Por otra parte, el operador solicitó se incluya en la cláusula de **permanencia mínima** del contrato modelo la posibilidad de que dicha permanencia esté asociada a un descuento por instalación, lo que no resulta procedente, dado que en los términos del nuevo RPUF, artículo 3 inciso 24), la permanencia mínima está asociada única y exclusivamente al subsidio o pago en tractos de un equipo terminal.*

*Al respecto, mediante la resolución número RCS-256-2016 del 15 de noviembre del 2016, el Consejo de la Sutel revocó parcialmente la resolución número RCS-364-2012 del 5 de diciembre del 2012 denominada “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”, de modo tal que, desde ese momento, se eliminó la posibilidad de que la permanencia mínima se encuentra asociada a un descuento o tarifa preferencial, siendo que las únicas modalidades permitidas son el pago en tractos o el subsidio del equipo terminal, tal y como se encuentra reflejado en el nuevo RPUF, por lo que se recomienda que la oposición del operador sea **rechazada**.*

- e. “(...) **Cláusula X. Equipos terminales:** Se solicita eliminar el párrafo que hace referencia a la obligación de informar en la página WEB las especificaciones técnicas del equipo terminal, pues, en el RPUF no se desprende en ningún artículo que esta condición deba ser informada por los operadores. Se detalla el extracto del párrafo que se solicita eliminar. “en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal).” Se sugiere incorporar en la redacción de este párrafo la renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel, de conformidad con lo indicado en el artículo 76 del RPUF. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional) “Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por los problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, **y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular**. El usuario final asume la*

responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

*En cuanto a la solicitud de que se elimine de la cláusula de **equipos terminales** el requisito de informar en la página WEB las especificaciones técnicas de dichos equipos, se recomienda que la misma sea **rechazada**, dado que esta obligación surge del derecho de los usuarios finales de aportar sus propios equipos terminales y de recibir información relacionada con sus servicios, en los términos del artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, de modo tal que tengan certeza de las características técnicas que deben tener los equipos que aportarán y así evitar que incurran en gastos innecesarios y permitir que los operadores/proveedores garanticen la continuidad y calidad de los servicios.*

Además, el nuevo RPUF en el artículo 11, inciso 2) subinciso ix) señala que los operadores deben publicar en el sitio WEB el “Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados”, por lo que, es posible deducir que el detalle de dichos equipos incluye las características técnicas, las cuales deben encontrarse en idioma español para que sean entendibles para los usuarios finales, considerando que el español es el idioma oficial de Costa Rica, según lo dispone el artículo 76 constitucional.

*Aunado a lo anterior, el operador solicitó la inclusión en la cláusula de referencia la renuncia a futuras reclamaciones en caso de que los usuarios aporten su propio equipo terminal no homologado por la Sutel, ante lo cual, se recomienda **acoger** el requerimiento, considerando que así se encuentra establecido en el numeral 76 del nuevo RPUF. En esos términos, se propone la siguiente redacción en la “Cláusula X. Equipos terminales” del modelo de contrato de adhesión:*

*“Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por los problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, **y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular**. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta”. (Lo subrayado corresponde al ajuste propuesto)*

*f. “(...) **Cláusula X. Entrega y pago de la factura:** Aclarar las consideraciones que debe de tener el operador con respecto al tema de las facturas digitales para usuarios finales con discapacidad, para garantizar que se cumpla con la misma. (...)”. (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).*

Con respecto a la **entrega y pago de la factura**, el operador solicitó que se indiquen las consideraciones que debe tener el operador en las facturas digitales para usuarios finales con discapacidad, para lo cual se debe remitir a la respuesta brindada a la oposición de **Tigo**, señalada en el apartado 2.2. punto C y, en esos términos, se **recomienda el rechazo** de esta solicitud.

- g. “(...) **Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil)**: Incorporar la redacción propuesta dentro del párrafo, pues, en la redacción actual el usuario puede interpretar que si no solicita la reactivación de las llamadas salientes queda eximido de los consumos realizados previo al bloqueo, y no necesariamente tiene que ser un consumo irregular (fraudulento, no consentido por el usuario, etc.), el usuario pudo haberlo realizado y al solicitar la no activación puede utilizarlo como una herramienta para evadir el pago por ese concepto. (...)” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En lo relativo al **tráfico telefónico excesivo**, el operador solicitó “Incorporar la redacción propuesta dentro del párrafo (...)”. No obstante, no señala dicha propuesta y tampoco resulta clara la oposición planteada por el operador.

En todo caso, nótese que la cláusula de referencia se encuentre conforme con el numeral 65 del RPUF que dispone:

“Artículo 65. Tráfico telefónico excesivo

El operador/proveedor debe bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las siguientes condiciones:

1. Llamadas con frecuencia, duración, volumen, horarios o destinos identificados de alto riesgo, según la experiencia del operador/proveedor o mejores prácticas internacionales de prevención.
2. Superado en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre del tráfico nacional o internacional afectado, o en su defecto, el precio mensual del plan.
3. Una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato, o una vez superado en un 50% el precio mensual del plan, cuando el cliente tenga menos de tres (3) meses de utilizar el servicio. Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el cliente solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los

montos que se facturen por dicho concepto. El operador/proveedor debe registrar evidencia de la información al usuario final y de su respuesta. El operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados al tráfico telefónico excesivo, desde el momento en que se cumpla al menos una (1) de las condiciones señaladas y hasta tanto realice el bloqueo del tráfico telefónico.”

Así las cosas, debido a que la cláusula propuesta se encuentra conforme a lo establecido en la normativa vigente, se recomienda su **rechazo**.

h. “(...) Cláusula X. Calidad del servicio: Se requiere que los umbrales correspondientes a los servicios, no se detallen en el contrato, e indicar que se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentra esta información) del operador/proveedor. También es importante indicar que de conformidad con la RCS-152-2017, no existen umbrales de cumplimiento para el servicio de Televisión por Suscripción, los únicos umbrales de servicios fijos existentes son los de Telefonía y Acceso a Internet Fijo, por lo que, se solicita que estos sean eliminados hasta tanto se emita una resolución con los indicadores específicos para este servicio. (...)”. (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Con respecto a la cláusula **Calidad del servicio**, **Claro** solicitó que los umbrales de calidad de los servicios no se detallen en el contrato, sino que únicamente en el sitio WEB, lo que se recomienda que **sea denegado**, en virtud de que en el nuevo RPUF en el numeral 46, inciso 8) señala expresamente que los contratos deben incluir “Los indicadores de calidad y los umbrales de cumplimiento para cada servicio comercializado.”

Asimismo, el operador indicó que, de conformidad con la RCS-152-2017, no existen umbrales de cumplimiento para el servicio de televisión por suscripción, por lo que, deben ser eliminados del contrato modelo. Este argumento se recomienda sea **rechazado**, dado que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios regula los Indicadores Comunes (IC) y señala expresamente que estos son “aquellos aplicables **a cualquier servicio de telecomunicaciones**” (destacado intencional), lo que incluye los servicios de televisión por suscripción. Cabe recalcar que la resolución RCS-152-2017 en mención detalla los umbrales de cumplimiento para esos indicadores.

i. “(...) Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio: modificar este párrafo ya que la SUTEL está limitando el cobro a partir de una segunda visita. Los materiales en los que pueda incurrir el operador tienen un costo y si se determina que el usuario tuvo la responsabilidad del daño, el operador debería tener la facultad de efectuar el cobro correspondiente. En ningún artículo del RPUF o RPCS se señala

que el operador no pueda realizar el cobro y hasta la segunda ocasión. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional). "Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y **estará, a partir de la segunda visita técnica injustificada, facultado a cobrar al usuario final los montos indicados en el sitio WEB:** (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos). (...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En relación con la cláusula del contrato modelo denominada **Atención y reparación de fallas** que afecten el servicio, se **recomienda el rechazo** de la oposición presentada por el operador, dado que el artículo 33 del nuevo RPUF señala expresamente "**Únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda visita técnica injustificada**, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente." (Destacado intencional), por lo que, el proyecto de resolución se ajusta a las disposiciones del nuevo reglamento, en cual es una norma de mayor jerarquía y pasó por su propio proceso de consulta pública.

- j. "(...) **Cláusula X. Formas de extinción del contrato:** Es importante indicar que si al usuario no se le condiciona con respecto a sus responsabilidades y el contrato se da de baja, el mismo no realiza la devolución del equipo ni el pago de sus facturas, por lo que se solicita eliminar el siguiente párrafo: "La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato. (...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En cuanto a la cláusula denominada **Formas de extinción del contrato**, Claro solicitó que se elimine el siguiente párrafo: "La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.", dado que consideran que se debe condicionar a los usuarios para que devuelvan los equipos y paguen sus facturas. Al respecto, se le debe recordar al operador que los usuarios tienen el derecho elegir y cambiar libremente de operadores/proveedores de servicios, en los términos del numeral 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones, por lo que imponer condiciones a los usuarios para la rescisión contractual constituye impedimentos o barreras injustificada de salida que atentan contra dicho derecho.

En ese sentido, resulta pertinente traer a colación el nuevo RPUF que, en su artículo 47, dispone que "En ningún caso, el operador/proveedor podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o comodato o al pago de mensualidades o deudas pendientes.", por lo que, se recomienda el **rechazo** de la, petición del operador dado que el proyecto de resolución se encuentra acorde al artículo 45 inciso

2) de la Ley General de Telecomunicaciones y a las nuevas disposiciones del RPUF, este último que, como se ha venido indicando, pasó por su propio proceso de consulta pública.

- k. “(...) **Cláusula X. Bloqueo de terminales. (aplica únicamente para servicios móviles):** Se solicita que se incorpore el texto propuesto para que el usuario final tenga pleno conocimiento que durante la suspensión temporal no se le exime de realizar el pago por concepto de la renta básica de su servicio, caso contrario, podrían darse para interpretaciones. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional). "Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio. **Durante el plazo de suspensión temporal, el usuario final no queda exento del pago por concepto de la renta básica de su servicio.**" (...)” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En relación con la cláusula **Bloqueo de terminales**, el operador solicitó que se incluya que durante el plazo de suspensión temporal por bloqueo de terminales, el usuario final no queda exento del pago de la renta básica de su servicio, lo que se recomienda sea **rechazado**, dado que, según lo establece el artículo 81 del nuevo RPUF, “(...) cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor deberá, suspender temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, **responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte.**” (Destacado intencional)

De modo tal que, una vez que los usuarios realizan el reporte correspondiente, el operador debe suspender temporalmente el servicio y, de no hacerlo, se debe responsabilizar por cualquier consumo generado después de dicho reporte. En esos términos, la propuesta de **Claro** responde a una interpretación que el mismo operador realizó del nuevo RPUF, la cual resulta improcedente efectuar mediante un contrato de adhesión modelo.

- l. “(...) **Apartado 3: Carátula del contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones.**

Eliminar este elemento de la carátula propuesta ya que técnicamente no es factible plasmar este dato de forma automática en los sistemas. Es importante recalcar que, el RPUF no establece que esta información deba estar en el contrato, si no que será la SUTEL la que mantendrá un sitio WEB debidamente actualizado con la base de datos respectiva, de conformidad con el artículo 77 del RPUF

<i>Nº de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):</i>	<i>Nº de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):</i>
--	--

(...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Con respecto al número de certificado de homologación de los equipos terminales, es importante considerar que los operadores tienen la obligación de comercializar terminales móviles y equipos que operan en bandas de uso libre, los cuales deben encontrarse debidamente homologados por la Sutel, tal y como lo disponen los numerales 11, inciso 22), 76 y 77 del nuevo RPUF y el apéndice V del Plan Nacional De Atribución De Frecuencias.

Si bien es cierto, el numeral 77 de referencia señala que la Sutel debe mantener un sitio WEB actualizado con la base de datos de los equipos terminales homologados. Sin embargo, según la normativa mencionada en el párrafo anterior, los operadores/proveedores deben garantizar a los usuarios finales, al momento de suscribir el contrato, que el equipo terminal brindado se encuentra debidamente homologado para lo cual, en atención al derecho de los usuarios de recibir información exacta y oportuna, es necesario que se informe en el contrato sobre dicha homologación, mediante el número de certificado brindado por la Sutel. Lo anterior de conformidad con el numeral 45, inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 11, inciso 1) del nuevo RPUF que impone como obligación de los operadores/proveedores: “Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo.”

Aquí resulta pertinente recalcar que, de conformidad con los puntos 10 y 19 de la resolución RCS-358-2018 denominada “Modificación del procedimiento de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles”, emitida por el Consejo de la Sutel, los equipos terminales deben estar debidamente homologados de previo a su distribución o comercialización.

*Por las razones expuestas, se sugiere el **rechazo** de la oposición del operador.*

3. Sobre la inclusión de disposiciones

Adicional a lo esbozado en los apartados anteriores y considerando las oposiciones planteadas por los operadores/proveedores, se considera pertinente incluir lo siguiente en la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”:

- a. **REQUERIR** a la Dirección General de Mercados que en las recomendaciones de autorización de títulos habilitantes de los operadores/proveedores, incorpore la siguiente obligación: “Solicitar ante la Sutel, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados; para lo cual debe considerar la resolución que a tal efecto haya emitido el Consejo de la SUTEL correspondiente a la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo” y el modelo del “Contrato de adhesión para la prestación del servicio y su respectiva carátula”, publicados en el sitio WEB www.sutel.go.cr. Asimismo, cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión, previamente homologado por el Consejo de la Sutel, deberá superar el proceso de homologación establecido en la normativa. Además, esta Superintendencia podrá solicitar de oficio, cualquier ajuste total o parcial del contrato de adhesión previamente homologado, si considera que el mismo se debe ajustar o actualizar conforme a la regulación vigente”.
- b. **SOLICITAR** al Consejo de la Sutel que ordene a la Dirección General de Calidad realizar las prevenciones correspondientes a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para que se soliciten ante la Superintendencia de Telecomunicaciones la homologación de los contratos de adhesión, los cuales deben encontrarse conformes con las nuevas disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- c. **REITERAR** a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante y el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones tienen el deber de contar con un contrato de adhesión debidamente homologado de previo a comercializar servicios.
- d. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.

4. Sobre la necesidad de realizar una segunda audiencia pública

Que mediante oficio número 581-RG-2017/20526 del 18 de julio del 2017 el Regulador General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), señor Roberto Jiménez Gómez, remitió al Consejo de la Sutel, el lineamiento número 353-RG-2017 de las 08 horas del 03 de mayo del 2017 denominado “Cambio de fondo sustancial en metodologías y reglamentos post audiencia pública”, el cual tiene como fines específicos: a) precisar el concepto de “cambio de fondo sustancial”; b) reducir la discrecionalidad del intérprete; c) satisfacer el principio de efecto útil de la audiencia, tanta porque se atienden sus recomendaciones - no se llevan a audiencia aspectos en los que hay consenso o consentimiento de los actores - como porque se somete nuevamente a este proceso aquello que es trascendente para sus intereses de conformidad con la ley; y, d) tomar la más eficiente gestión administrativa.

Que dicho lineamiento consideró que, los criterios que se sugieren como contenido del concepto de “cambio de fondo sustancial”, se sustentan en los principios de racionalidad y objetividad y procuran: a) asegurar y garantizar el derecho a la participación ciudadana, plural (todos los sectores interesados) y sobre temas regulatorios de importancia para sus intereses; b) respetar los derechos e intereses de todos los sectores involucrados que pueden verse afectados negativamente por el cambio; y, c) introduce mayor eficiencia en la utilización de los recursos públicos, sin demérito de los derechos e intereses de prestadores y usuarios, satisfaciendo de esa manera el interés público regulatorio.

El Regulador General en el Por Tanto II de dicho lineamiento dispuso que se producirá un cambio de fondo sustancial cuando las modificaciones que se le introduzcan con ocasión y con posterioridad a la audiencia pública, reúnan alguna de las siguientes condiciones:

- “a) Reducir, restringir o limitar las garantías o derechos de los usuarios del servicio.*
- b) Agravar (agregar, aumentar) las obligaciones del prestador.*
- c) Otorgar nuevas competencias a los órganos públicos, no previstas expresamente en la legislación vigente o que no corresponden a las competencias implícitas derivadas de aquellas de forma natural y lógica”.*

En virtud de lo señalado y del análisis de las oposiciones presentadas, resulta claro que las modificaciones que se recomiendan acoger de ninguna manera afectan de forma negativa los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no agravan las obligaciones del prestador y no otorgan nuevas competencias a los órganos públicos, por cuanto, estas provienen de observaciones de los operadores, o bien, se derivan de obligaciones que se encuentran en la normativa y títulos habilitantes de los operadores, y no implican un cambio de fondo sustancial, sino que en su mayoría obedecen a cambios aclaratorios, mejoras de redacción, precisiones del alcance y ajuste

de los lineamientos. Considerando lo señalado, no se considera oportuno realizar una segunda audiencia pública y en su lugar se recomienda la publicación de la versión ajustada de la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”. (Destacado y mayúsculas corresponden al original).

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones publicado en el Alcance N°200 del Diario Oficial La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y demás normativa de general y pertinente aplicación, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. DAR** por recibido y acoger el informe rendido por la Dirección General de Calidad donde analiza las oposiciones recibidas mediante la consulta pública a la propuesta de resolución denominada “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, según el oficio número 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023.
- II. RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por **Liberty Telecomunicaciones** y **Liberty Servicios Fijos**, consistentes en: la supuesta imposición de la aplicación de una misma carátula y contrato de adhesión para todos los operadores, la eliminación del requisito de incluir enlaces específicos o URL dentro del contrato de adhesión y la transitoriedad de la propuesta de resolución.
- III. RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por **Tigo**, consistentes en: la solicitud de un calendario anual de las modificaciones normativas que efectuará la Sutel, la eliminación del requisito de incluir enlaces específicos o URL dentro del contrato de adhesión, los lineamientos para verificar la accesibilidad de las facturas digitales para las personas con discapacidad y la eliminación del requisito de señalar en la carátula el número de serie o dirección MAC del equipo terminal.
- IV. RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por **Claro**, consistentes en: la eliminación del requisito de incluir en el contrato la instalación del servicio, la inclusión en la cláusula de “*Permanencia mínima*” del contrato modelo de la posibilidad de que esté asociada a un descuento por instalación, la eliminación de la cláusula de “Equipos terminales” el requisito de informar en la página WEB las especificaciones técnicas de

dichos equipos, los lineamientos para verificar la accesibilidad de las facturas digitales para las personas con discapacidad, la modificación de la cláusula de “*Tráfico telefónico excesivo*”, la solicitud de que los umbrales de calidad de los servicios no se detallen en el contrato, la modificación de párrafo en cláusula de “*Atención y reparación de fallas que afecten el servicio*”, la eliminación de un párrafo en la cláusula denominada “*Formas de extinción del contrato*”, la inclusión de un párrafo en la cláusula de “*Bloqueo de terminales*” y la eliminación de casilla “*Nº de certificado de homologación*” de la carátula modelo.

V. **ACOGER** las oposiciones interpuestas por **Liberty Telecomunicaciones** y **Liberty Servicios Fijos** relativas a lo siguiente:

- i. Apartado de la “*Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final*” establecido en la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, para que se lea así: “*Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. (...)*” (Destacado corresponde al ajuste propuesto), así como adicionar un Resuelve que indique: “*SEÑALAR a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que los contratos de adhesión deben ser firmados debidamente por los usuarios finales*”.
- ii. “*Procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión*” establecido en la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, para que se lea de la siguiente forma:

“2. ESTABLECER el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:

- a. *La Sutel recibe la solicitud del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátula, certificación de personería jurídica y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el punto 1. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.*
- b. *La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos*

señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá, **en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, a** realizar **una única** prevención, en la cual se le otorgará **al interesado** un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública **y, por ende, finalizará el trámite de homologación.**

- c. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará **la propuesta de** contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, **el cual será emitido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** notificará al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.
- d. El operador/proveedor de servicios, **contará** con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel **la propuesta de contrato de adhesión con** los cambios y mejoras señalados por **la Dirección General de la Calidad, los cuales son de atención obligatoria,** bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
- e. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad, **en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador/proveedor contará con un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigidos.
- f. **Cuando la** Dirección General de Calidad **revise y verifique** el fiel cumplimiento de los cambios **requeridos,** **en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
- g. El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.

h. La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.” (Lo subrayado en negrita corresponde a los ajustes propuestos).

VI. ACOGER las oposiciones interpuestas por **Claro** relativas a lo siguiente:

- i. “Procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión” establecido en la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”, para que se lea como se expuso en el Por Tanto V punto ii.*
- ii. Cláusula de “Medios de pago” establecida en el contrato de adhesión y casilla denominada “Formas de pago” de la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”, de modo tal que se elimine la frase que indica: “El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo”.*
- iii. Cláusula de “Equipos terminales” establecida en el contrato de adhesión modelo, para que se lea así: “Cláusula X. Equipos terminales. (...) Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por los problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, **y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular.** El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.” (Lo subrayado corresponde al ajuste propuesto)*

VII. VALORAR que los ajustes recomendados para la propuesta de resolución “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, no implican un cambio de fondo sustancial, razón por la cual no se considera pertinente convocar a una segunda audiencia pública, dado que no reduce, restringe ni limita las garantías y derechos de los usuarios, así como tampoco agrava las obligaciones del prestador ni otorga nuevas competencias a los órganos públicos no previstas en la legislación vigente, de conformidad con el lineamiento número 353-RG-2017 del 3 de mayo de 2017, emitido por el señor Roberto Jiménez Gómez, Regulador General de la Aresep.

VIII. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que proceda con la notificación del oficio 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023, a los participantes del proceso de consulta pública convocada en el Alcance número 168 a La Gaceta N°160 con fecha 1° de setiembre del 2023, tramitada en el expediente GCO-NRE-RCS-00991-2023.

IX. DEFINIR la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo” que señala lo siguiente:

ABREVIATURAS	
CP	Constitución Política
LGT	Ley General de Telecomunicaciones
LNJ	Ley Notificaciones Judiciales
RLGT	Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones
RPCS	Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios
RPUF	Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
ASPECTOS GENERALES	Presentación ante la Sutel	Artículo 46 LGT	La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante las instalaciones de la Sutel, o bien, en digitalmente al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr , la cual debe estar debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio y señalar un medio para recibir notificaciones; asimismo, se deberá remitir una certificación de personería jurídica que acredite dicha representación. En cualquier caso, se deberá presentar, además, una versión digital de la propuesta de contrato de adhesión y su respectiva carátula en formato Word al correo antes señalado, para facilitar su revisión.
		Artículo 37 del RPUF	
	Idioma del Contrato	Artículo 76 de la Constitución Política	Artículo 45 inciso 28) LGT

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
	Tamaño de la letra del Contrato	Artículo 45 inciso 1) LGT	El contrato debe ser perfectamente legible y entendible por todos los usuarios, por lo que la letra debe ser Arial 9 puntos o equivalente.
	Publicación de la información	Artículo 11 inciso 2) del RPUF	El número del Centro de Atención del Usuario Final debe ser gratuito (cobro revertido).
Artículo 46 inciso 3) del RPUF		El operador debe contar con una página WEB donde brinde la información solicitada en los numerales 11 inciso 2) y 46, inciso 3) del RPUF.	
CARÁTULA	Información del operador/proveedor y del usuario final	Artículo 36 incisos 1) a 4) del RPUF	
	Descripción del servicio	Artículo 36 incisos 5) a 10) y 17) a 19) del RPUF	Las tarifas finales y distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de del operador/proveedor.
		Art. 35.1 del RPUF	El operador debe señalar en su página WEB todo precio final, tarifa o cargo por la provisión de los servicios de telecomunicaciones, como lo son los precios mensuales, precios de instalación, depósitos de garantía, cargos por reposición de equipo terminal, cargos por visitas injustificadas, u otros.
		Artículo 38 del RPUF	Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.
Autorizaciones	Artículo 36 incisos 11) a 16) del RPUF		
		Artículo 44 LGT	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
CONTRATO MARCO	Objeto del Contrato y características de servicio	Artículo 45, inciso 1) LGT	
		Artículo 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF.	
	Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales	Artículo 49 LGT	En el contrato se deben estipular todas y cada una de las obligaciones con las que deben cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final. Para lo anterior se debe considerar lo establecido en el artículo 45 de la LGT y los artículos 4, 5, 10 y 11 del RPUF.
		Artículo 35 inciso 2) RPUF	
		Artículo 46, inciso 5) RPUF	
	Calidad del Servicio	Artículo 5 del RPCS	Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.
		Artículo 16 del RPCS	
	Parámetros de Calidad del Servicio	Capítulo IV Indicadores Comunes Artículos 25 al 33 del RPCS	Los indicadores de calidad deben incluirse para cada servicio comercializado y, además, deben estar publicados en el sitio WEB del operador/proveedor. Las tablas con los umbrales aplicables para cada uno de los servicios se pueden consultar en el contrato de adhesión modelo.
		Capítulo V Indicadores Particulares para servicios de voz (incluye telefonía IP) Artículos 34 al 38 del RPCS	
		Capítulo VI Indicadores Particulares para servicios móviles	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
		Artículos 39 al 42 del RPCS Capítulo VII Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet fijo y móvil Artículos 43 al 46	
	Instalación del Servicio	Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF Artículo 26 del RPCS	Los costos de instalación deben estar debidamente publicados en el sitio WEB del operador/proveedor. Los plazos de instalación se pueden consultar en el contrato de adhesión modelo.
	Equipos terminales y su respectivo bloqueo	Artículos 7; 11, incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF.	Se deben indicar la modalidad y las condiciones en las que el operador/proveedor brindará el equipo terminal al usuario, así como, las características técnicas de dicho equipo (marca, modelo, número de serie o dirección MAC, entre otras) y su costo de reposición. Esta información debe estar publicada por el sitio WEB. Los equipos terminales móviles y dispositivos que utilicen bandas de uso libre deben estar homologados por la Sutel, de previo a su comercialización, según lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
	Suspensión del servicio	Artículos 10, inciso 4); 11, incisos 18) y 30); 24; 28; 29; 46, inciso 7); 47, inciso 3); 62; 73; 75; 80; 81; 88; 103 y; 106 del RPUF.	
	Reconexión y reactivación del servicio	Artículo 26 del RPCS Artículos 11, inciso 2) suinciso ii; 28; 31; 32; 46, inciso 7); 58; 61 inciso 14) del RPUF	
	Desconexión y desactivación	Artículos 4, inciso 2); 11, inciso 18); 28; 30; 33; 36, inciso 9) y; 100 del RPUF	
	Reparación de fallas	Artículo 27 del RPCS Artículo 46, inciso 11) del RPUF.	El tiempo de reparación de fallas es de un (1) día hábil. En caso de que el usuario final no permita que se realicen visitas técnicas cuando es requerido, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.
	Soporte técnico	Artículo 17 del RPCS Artículos 11, inciso 2) subincisos iv	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
		y xxii; 33 y; 46 incisos 10) y 11) del RPUF.	
	Formas de pago	Artículo 45 incisos 1) y 12) LGT	
		Artículos 46, inciso 13; 57 del RPUF.	
	Facturación	Artículo 45 inciso 7) LGT	El operador/proveedor podrá enviar mediante mensajes de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, lo cual no sustituye el envío de facturación al medio señalado en el contrato para tal efecto.
		Artículos 24 y 28 del RPCS	
		Artículos 5, inciso 9); 6; 11 incisos 4) y 14); 36, incisos 2), 14) y 16); 51; 53; 54; 57 a 76; 82; 87 y 97 del RPUF.	
	Plazo contractual	Artículo 46, inciso 4) del RPUF.	
	Permanencia mínima	Artículos 11, incisos 2), subinciso v y 31); 27; 35, inciso 1); 36, inciso 6); 38; 40, inciso 1); 41; 45; 46, inciso 4); 76; 81 y 82 del RPUF.	Se deberá considerar lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada.
	Modificaciones de condiciones contractuales y ajustes de precios y tarifas	Artículos 11, inciso 5); 40 y 56 del RPUF	
		Artículo 45, inciso 1) LGT	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
		Artículo 147 del RLGT	
	Causas de extinción del contrato	Artículos 46, inciso 12) y 47 del RPUF.	
	Compensaciones y reembolsos	Artículo 45 inciso 24) LGT	
		Artículos 19 a 22 del RPCS	
		Artículos 4, inciso 7); 11, incisos 2), subinciso iii y 24); 26; 46, inciso 9) y; 70 del RPUF.	
	Centros de Atención al Usuario Final	Artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del RPUF	Los Centros de Atención al Usuario Final son un conjunto de canales gratuitos soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial.
	Procedimiento para resolución de reclamaciones ante el operador y la Sutel	Artículo 48 LGT	
		Artículos 4, incisos 8) y 9); 11, incisos 2) subinciso X, 9) y 20); 12 al 21; 46, inciso 17) del RPUF	
	Caducidad de la acción para reclamar ante el operador/proveedor y la Sutel	Artículo 48 LGT.	
		Art. 17 RPUF.	
	Roaming Internacional	Artículos 11, inciso 10); 36, inciso 13); 50	Se deberá considerar lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada.

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
		incisos 3), 4) y 5) y; 83 a 88 del RPUF	
	Homologación de contratos de adhesión	Artículo 46 LGT	Se debe señalar que el contrato de adhesión es homologado por el Consejo de la Sutel y el operador/proveedor debe publicarlo en su respectivo sitio WEB haciendo referencia al número respectivo de acuerdo del Consejo donde se homologó.
		Artículos 34 y 37 RPUF	
	Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final	Artículos 11, inciso 19); 14, inciso 5); 24; 35; 36, inciso 19); 43 y; 47 del RPUF.	Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. De cara a la suscripción de los servicios, el operador/proveedor debe establecer mecanismos de seguridad, dentro de los que se citan pero no se limitan a los siguientes: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario, b) obtener una copia impresa o digital del documento de identidad, c) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, d) abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa.
	Artículo 45 inciso 1) LGT		

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
	Entrega de copia fiel y exacta al usuario final	Artículos 11, inciso 19); 43 y; 44 del RPUF	
	Anexos	Artículo 11, inciso 9; 35; 43 del RPUF	

X. ESTABLECER el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:

- i. La Sutel recibe la solicitud del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátula, certificación de personería jurídica y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el punto a. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.
- ii. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, a realizar una única prevención, en la cual se le otorgará al interesado un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública y, por ende, finalizará el trámite de homologación.
- iii. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará la propuesta de contrato de adhesión presentada y, mediante un oficio, el cual será emitido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, notificará al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.

- iv. El operador/proveedor de servicios, contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel la propuesta de contrato de adhesión con los cambios y mejoras señalados por la Dirección General de la Calidad, los cuales son de atención obligatoria, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
 - v. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador/proveedor contará con un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigidos.
 - vi. Cuando la Dirección General de Calidad revise y verifique el fiel cumplimiento de los cambios requeridos, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
 - vii. El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.
 - viii. La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.
- XI. SEÑALAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión previamente homologado por el Consejo de la Sutel deberá superar el proceso de homologación antes descrito.
- XII. APROBAR** la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de la presente resolución e incluyen el contenido mínimo con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.
- XIII. INDICAR** que la guía y el procedimiento dispuesto en la presente resolución, así como, las condiciones mínimas establecidas en la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de esta resolución, resultan de aplicación para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

XIV. REQUERIR a los operadores/proveedores que no cuentan con un contrato de adhesión debidamente homologado, que utilicen como base de sus solicitudes de homologación la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

XV. SOLICITAR a los operadores/proveedores que deberán llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario final.

XVI. INDICAR que cualquier omisión, total o parcial, de requisitos previa o posteriormente dispuestos mediante ley, reglamento, resolución o cualquier otra disposición, no exime a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de acatarlos, ni restringe la obligación de esta Superintendencia de exigir su cumplimiento.

XVII. REQUERIR a la Dirección General de Mercados que en las recomendaciones de autorización de títulos habilitantes de los operadores/proveedores, incorpore la siguiente obligación: *“Solicitar ante la Sutel, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados; para lo cual debe considerar la resolución que a tal efecto haya emitido el Consejo de la SUTEL correspondiente a la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo” y el modelo del “Contrato de adhesión para la prestación del servicio y su respectiva carátula”, publicados en el sitio WEB www.sutel.go.cr. Asimismo, cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión, previamente homologado por el Consejo de la Sutel, deberá superar el proceso de homologación establecido en la normativa. Además, esta Superintendencia podrá solicitar de oficio, cualquier ajuste total o parcial del contrato de adhesión previamente homologado, si considera que el mismo se debe ajustar o actualizar conforme a la regulación vigente”*.

XVIII. ORDENAR a la Dirección General de Calidad realizar, en función de las cuotas del mercado de cada uno de los operadores en sus respectivos mercados, las prevenciones correspondientes a éstos para gestionar la homologación de los contratos de adhesión ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, los cuales deben encontrarse conformes con las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

XIX. REITERAR a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante y el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones tienen el deber de contar con un contrato de adhesión debidamente homologado de previo a comercializar servicios.

XX. SEÑALAR a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.

XXI. DEROGAR EN SU TOTALIDAD por razones de oportunidad, conveniencia y mérito la resolución número RCS-186-2021, denominada “*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo*”; adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante acuerdo número 059-062-2021 de la sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 2 de setiembre del 2021, para cumplir con la normativa vigente y las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En este punto es importante aclarar que, la misma no tendrá efecto a partir de que se publique la presente resolución en el diario oficial La Gaceta.

XXII. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que gestione la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta para su debida publicación.

XXIII. REQUERIR a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la presente resolución en el diario oficial La Gaceta debe proceder con la publicación correspondiente en el sitio WEB de esta Superintendencia, señalando que dicha resolución de carácter general se encuentra vigente. Asimismo, a partir de esa fecha se debe indicar que la resolución número RCS-186-202, no se encuentra vigente.

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 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.

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

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

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—(IN2023820504).

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE (SEÑALAR EL SERVICIO QUE SE VA A BRINDAR)

Cláusula X. Objeto del contrato. (Detallar el objeto del contrato. Únicamente los servicios de telecomunicaciones que se pretender brindar según el título habilitante, descripción de su respectiva modalidad).

Cláusula X. Características del servicio. (Detallar las características generales técnicas, comerciales y legales, según el servicio que se va a comercializar).

Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Clausula X. Permanencia mínima. En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el usuario final reciba un equipo terminal asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tractos, conforme la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado.

Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran publicados los canales**) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula X. Precios o tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula X. Equipos terminales. El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal**).

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Cláusula X. Entrega y pago de la factura. La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El operador/proveedor deberá implementar facturas

digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo.

Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. El operador/proveedor podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil).

En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores/proveedores deberán bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

Cláusula X. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios (**señalar el enlace del sitio Web donde ubicar al menos dos medios de pago, tales como efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio**).

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los

servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Cláusula X. Depósito de garantía. El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB (**señalar la dirección específica donde se encuentra la información**).

La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de **(señalar plazo para la devolución del depósito de garantía)** posteriores a la finalización de la relación contractual, conforme a las siguientes condiciones **(señalar las condiciones para la devolución del depósito de garantía)**.

Cláusula X. Condiciones y plazos de instalación/conexión. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB **(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación)** y en la carátula de este contrato.

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB **(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación)**.

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB **(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación)**.

Cláusula X. Reactivación. La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula X. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico donde se encuentra esta información**).

El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula X. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final.

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

Cláusula X. Calidad del servicio. El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad: (**Únicamente se deben mantener las tablas que correspondan al servicio o servicios contratados.**)

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s

Retardo de voz (IV-12)	IV-12 \leq 300 ms
------------------------	---------------------

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	
Indicador	Umbral
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 3%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS \geq 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 8s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 \leq 300 ms
Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)	IM-13 \leq 2%
Área de cobertura del servicio móvil (IM-14)	Ver sitio WEB del operador
Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15).	IM-15 \leq 20s
Retardo local (ID-16)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	ID-18 (3G) \geq 60% ID-18 (3G) \geq 70%

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL	
Indicador	Umbral

Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	3G 60% 4G 70%

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio (IC-7)	99,97%

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador/proveedor brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.

Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentra esta información**) del operador/proveedor.

Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos**).

Cláusula X. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula X. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el usuario final proceda a rescindir el contrato con el operador/proveedor sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al

subsidio o pago en tractos, en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula X. Formas de extinción del contrato. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula X. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor**).

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales**).

Cláusula X. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula X. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

Cláusula X. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

Cláusula X. Roaming internacional. (aplica únicamente para servicios móviles) El operador/proveedor informará al usuario final, conforme a la normativa vigente, sobre las condiciones de consumo acumulado, uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones en el servicio de Roaming internacional, información que además podrá consultar en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentra la información sobre el servicio Roaming internacional**).

Cada vez que el usuario final de este servicio se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, recibirá de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, como mínimo la información establecida en la normativa.

El límite financiero en Roaming internacional de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará el límite establecido por la Sutel, mediante resolución motivada.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

Cláusula X. Servicios de Información de Tarificación Adicional. Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

Cláusula X. Bloqueo de terminales. (aplica únicamente para servicios móviles) El operador/proveedor bloqueará de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, el operador/proveedor procederá de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.

Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio.

El operador/proveedor no activará o permitirá el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

En caso de recuperación del terminal el usuario final deberá presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del operador/proveedor para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

Una vez desaparecidas los motivos por los que se realizó el bloqueo y, a solicitud del usuario final, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizada la solicitud.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados los operadores/proveedores estarán en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final.

Cláusula X. Modificación de parrilla televisiva. (aplica únicamente para servicios de televisión por suscripción). En caso de que el operador/proveedor modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su página WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el usuario no se encuentra conforme.

Cláusula X. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que: **(Detallar los fines para los cuales se requiere la información personal del usuario final, las entidades con las cuales se compartirá esta información y demás requisitos exigidos por la Ley N°8968).**

Cláusula X. Cesión del contrato. (Señalar si es permitida o no la cesión del contrato).

Cláusula X. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel.

**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Fecha: _____

N°

de Contrato: _____

N° de servicio o línea: _____

1. Partes

Nombre o razón social del operador/proveedor:	
Nombre comercial:	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final:
Representada en este acto por:	Página WEB:
Cédula jurídica:	Otros medios de contacto:
Apartado Postal:	Correo electrónico:
Contacto Comercial:	Dirección física:

Nombre o razón social del usuario final:	Cédula jurídica:
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:
Número de teléfono:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____	
<input type="checkbox"/> Domicilio _____	
<input type="checkbox"/> Apartado postal _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: () SI () NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio: _____	

2. Servicios incluidos en el contrato.

(INCLUIR EL CUADRO QUE CORRESPONDA SEGÚN EL SERVICIO A PRESTAR)

2.1. Servicios móviles:

Información del servicio o plan seleccionado:

Nombre del Plan			Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos)			
Servicios suscritos	Telefonía móvil: <input type="checkbox"/>	Internet móvil: <input type="checkbox"/>	Mensajería SMS: <input type="checkbox"/>			
Telefonía móvil	Minutos incluidos:		Red operador: _____		Otras redes: _____	
	Minutos internacionales: _____					
	Precio por minuto excedente (IVAI):		Red operador: ₡ _____		Otras redes: ₡ _____	
	Móvil: ₡ _____		Fijo: ₡ _____		Internacional: los precios se encuentran publicadas en el sitio WEB _____	
Servicios adicionales	Servicios que desea activar:					
	<input type="checkbox"/> Roaming internacional (voz, SMS y datos)		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> Llamadas internacionales:		<input type="checkbox"/>				
Internet	Volumen de datos (GB)	Velocidad comercializada (3G)		Velocidad comercializada (4G)		Velocidad mínima funcional ¹
		Descarga	Carga	Descarga	Carga	Descarga
Mensajería	SMS: _____ Otro: _____ (Detallar)					
Servicios de información adicionales:	Servicios 900: _____					
	<input type="checkbox"/> Costo mensual: _____					
	Servicios de información de tarificación adicional: _____ <input type="checkbox"/> Costo mensual: _____					
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación			Fecha de corte de la facturación		Depósito de garantía

2.2.Servicios fijos:

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:

¹ La Sutel establecerá la velocidad mínima funcional mediante resolución motivada.

Nombre del Plan:		Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos):	
Servicios suscritos	Acceso a Internet: <input type="checkbox"/>	Telefonía: <input type="checkbox"/>	Televisión por suscripción: <input type="checkbox"/>
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas
	Descarga	Envío	IPV4:
			IPV6:
Telefonía	Modalidad: Conmutada <input type="checkbox"/> IP <input type="checkbox"/>		
	Minutos incluidos:	Red operador: _____	Otras redes: _____
	Minutos internacionales: _____		
	Precio por minuto excedente (IVAI):	Red operador: $\text{C}\$$ _____	Otras redes: $\text{C}\$$ _____
	Móvil: $\text{C}\$$ _____	Fijo: $\text{C}\$$ _____	Internacional: $\text{C}\$$ _____
	Servicios que desea activar:		
▪ Llamadas internacionales:		<input type="checkbox"/>	
Servicios de información adicionales:	Servicios 900: _____ <input type="checkbox"/> Costo mensual: _____		
	Servicios de información de tarificación adicional: _____ <input type="checkbox"/> Costo mensual: _____		
	Otros: _____ <input type="checkbox"/> Costo mensual: _____		
Televisión por suscripción	Cantidad de canales en definición estándar: _____	Cantidad de canales en alta definición: _____	Cantidad de televisores: _____
	Individual: <input type="checkbox"/>	Dúo: <input type="checkbox"/>	Triple: <input type="checkbox"/>
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía

3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1	Equipo terminal 2
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
IMEI (para terminales móviles):	IMEI (para terminales móviles):
Versión Software:	Versión Software:

Costo de contado o valor de reposición ¢ (IVAI):	Costo de contado o valor de reposición ¢ (IVAI):
N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):	N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVAI)
<input type="checkbox"/> Venta	
<input type="checkbox"/> Alquiler	
<input type="checkbox"/> Comodato	N/A
<input type="checkbox"/> Aportado por el usuario final	N/A

El equipo terminal descrito se entrega sujeto a condiciones de permanencia mínima ()	
Permanencia mínima por equipo terminal	Penalización. El monto por retiro anticipado será de: _____
_____ meses	
Condiciones de otorgamiento de terminal	
<input type="checkbox"/> Subsidio	Precio de contado del terminal (IVAI):
	Prima (IVAI):
	Monto subsidiado (IVAI):
<input type="checkbox"/> Pago en tractos ²	Precio de contado del terminal (IVAI):
	Prima (IVAI):
	Monto total del pago en tractos (IVAI):
	Cuota Mensual (IVAI):

4. Información brindada para servicios móviles o fijos

² Pago en cuotas mensuales sin intereses.

NO () SI ()	El usuario final señala que el operador/proveedor le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidades del servicio de Internet móvil, en las siguientes zonas de su interés: _____ _____; de lo cual guarda copia adjunta al contrato, o bien, los mapas de distribución de red, en los casos de servicios fijos.
------------------	---

5. Aplicación de promociones

NO () SI ()	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que el operador/proveedor le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
------------------	---

6. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO () SI ()	El usuario final autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, al siguiente medio: _____
------------------	---

7. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato

NO () SI ()	El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
------------------	---

8. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO () SI ()	El usuario final autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____
------------------	---

9. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro

NO ()	El usuario final autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.
SI ()	

10. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Roaming internacional (aplica únicamente para servicios móviles)

NO ()	El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de Roaming Internacional presente un límite financiero de consumo de \$ _____, con los impuestos de ley.
SI ()	

11. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Servicios de Información de Tarificación Adicional (aplica únicamente para servicios de telefonía móviles y fijos)

NO ()	El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de información de tarificación adicional presente un límite financiero de consumo de \$ _____, con los impuestos de ley.
SI ()	

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día _____ de _____ del _____.

 Firma representante del operador/proveedor
 del titular del servicio

Firma

REGIMEN MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA

**Unidad de Inspección de Control Urbano,
Dirección Técnica Operativa.**

1-Conforme a los Artículos 84 y 85 del Código Municipal, se previene a los señores **Autos Marede S.A.**, con **cédula 3-101-365515**, mapa: 48 parcela: 304 **folio Real N°1-145769** deberá cumplir con las siguientes obligaciones según esos artículos y en caso de incumplimiento en un plazo de 30 días se procederá a aplicar las multas según artículo 85, actualizadas conforme oficio de la Dirección Financiera GF-144-10-2021

INCISOS Art 85	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO/UNIDAD	COSTO TOTAL
A) Por no limpiarla vegetación de sus predios situados a orillas de las vías públicas ni recortar la que perjudique el paso de las personas o lo dificulte.	por metro lineal del frente total de la propiedad	31,7	€1 459,58	€46 268,69
		ml		
B) Por no cercar los lotes donde no haya construcciones o existan construcciones en estado de demolición.	por metro lineal del frente total de la propiedad	31,7	€1 946,11	€61 691,69
		ml		
Art 84	UNIDAD	CANTIDAD	Penalidad en caso de omision	
d) Construir las aceras frente a sus propiedades cuando se trate de una obra nueva, apegado a los lineamientos y diseños establecidos por la municipalidad	Metros Cuadrados de Frente a construir acera	63.40 m2	Salvo lo ordenado en la Ley General de Salud, cuando los munícipes incumplan las obligaciones anteriores o cuando la inexistencia o mal estado de la acera ponga en peligro la seguridad e integridad o se limite la accesibilidad de los peatones, la municipalidad está facultada para suplir la omisión de esos deberes, realizando de forma directa las obras o prestando los servicios correspondientes. Por los trabajos ejecutados, la municipalidad cobrará al propietario o poseedor del inmueble el costo efectivo del servicio o la obra. El munícipe deberá reembolsar el costo efectivo en el plazo máximo de ocho días hábiles; de lo contrario, deberá cancelar por concepto de multa un cincuenta por ciento (50%) del valor de la obra o el servicio, sin perjuicio del cobro de los intereses moratorias.	

NOTIFICADOR: Marlyn León Jiménez, Inspectora Municipal, cédula de identidad 1-1516-0409.) Notifíquese: Dirección Técnica Operativa Municipalidad de Moravia. Lo anterior deberá ser cumplido en un plazo improrrogable de 30 días hábiles, bajo pena de que en caso de incumplimiento por parte de la Municipalidad supla el incumplimiento por parte de la Municipalidad, cobrando al infractor el costo de las obras conforme los costos indicados en esta resolución. Además se cobrará el costo efectivo de la obra. De igual forma si se da incumplimiento puede darse por desobediencia de la autoridad

2-Conforme a los Artículos 84 y 85 del Código Municipal, se previene a los señores **Cabezas Barboza Juan Luis**, con **cédula 1-0455-0858**, mapa: 68 parcela: 048 **folio Real N°1-290861** deberá cumplir con las siguientes obligaciones según esos artículos y en caso de incumplimiento en un plazo de 30 días se procederá a aplicar las multas según artículo 85, actualizadas conforme oficio de la Dirección Financiera GF-144-10-2021

INCISOS Art 85	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO/UNIDAD	COSTO TOTAL
A) Por no limpiarla vegetación de sus predios situados a orillas de las vías públicas ni recortar la que perjudique el paso de las personas o lo dificulte.	por metro lineal del frente total de la propiedad	10,2	¢1 459,58	¢14 887,72
		ml		
Art 84	UNIDAD	CANTIDAD	Penalidad en caso de omisión	
d) Construir las aceras frente a sus propiedades cuando se trate de una obra nueva, apegado a los lineamientos y diseños establecidos por la municipalidad	Metros Cuadrados de Frente a construir acera	15.30m2	Salvo lo ordenado en la Ley General de Salud, cuando los municipios incumplan las obligaciones anteriores o cuando la inexistencia o mal estado de la acera ponga en peligro la seguridad e integridad o se limite la accesibilidad de los peatones, la municipalidad está facultada para suplir la omisión de esos deberes, realizando de forma directa las obras o prestando los servicios correspondientes. Por los trabajos ejecutados, la municipalidad cobrará al propietario o poseedor del inmueble el costo efectivo del servicio o la obra. El municipio deberá reembolsar el costo efectivo en el plazo máximo de ocho días hábiles; de lo contrario, deberá cancelar por concepto de multa un cincuenta por ciento (50%) del valor de la obra o el servicio, sin perjuicio del cobro de los intereses moratorias.	

NOTIFICADOR: Marlyn León Jiménez, Inspectora Municipal, cédula de identidad 1-1516-0409. Notifíquese: Dirección Técnica Operativa Municipalidad de Moravia. Lo anterior deberá ser cumplido en un plazo improrrogable de 30 días hábiles, bajo pena de que en caso de incumplimiento por parte de la Municipalidad supla el incumplimiento por parte de la Municipalidad, cobrando al infractor el costo de las obras conforme los costos indicados en esta resolución. Además se cobrará el costo efectivo de la obra. De igual forma si se da incumplimiento puede darse por desobediencia de la autoridad.

3-Conforme a los Artículos 84 y 85 del Código Municipal, se previene a los señores **Villalobos Chacón Lidilia**, con **cédula 4-0079-0574**, mapa: 32 parcela: 018 **folio Real N°1-173857** deberá cumplir con las siguientes obligaciones según esos artículos y en caso de incumplimiento en un plazo de 30 días se procederá a aplicar las multas según artículo 85, actualizadas conforme oficio de la **Dirección Financiera GF-144-10-2021**

INCISOS Art 85	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO/UNIDAD	COSTO TOTAL
A) Por no limpiarla vegetación de sus predios situados a orillas de las vías públicas ni recortar la que perjudique el paso de las personas o lo dificulte.	por metro lineal del frente total de la propiedad	39,64	€1 459,58	€57 857,75
		ml		
Art 84	UNIDAD	CANTIDAD	Penalidad en caso de omision	
d) Construir las aceras frente a sus propiedades cuando se trate de una obra nueva, apegado a los lineamientos y diseños establecidos por la municipalidad	Metros Cuadrados de Frente a construir acera	71.35m2	Salvo lo ordenado en la Ley General de Salud, cuando los munícipes incumplan las obligaciones anteriores o cuando la inexistencia o mal estado de la acera ponga en peligro la seguridad e integridad o se limite la accesibilidad de los peatones, la municipalidad está facultada para suplir la omisión de esos deberes, realizando de forma directa las obras o prestando los servicios correspondientes. Por los trabajos ejecutados, la municipalidad cobrará al propietario o poseedor del inmueble el costo efectivo del servicio o la obra. El munícipe deberá reembolsar el costo efectivo en el plazo máximo de ocho días hábiles; de lo contrario, deberá cancelar por concepto de multa un cincuenta por ciento (50%) del valor de la obra o el servicio, sin perjuicio del cobro de los intereses moratorias.	

NOTIFICADOR: Marlyn León Jiménez, Inspectora Municipal, cédula de identidad 1-1516-0409.) Notifíquese: Dirección Técnica Operativa Municipalidad de Moravia. Lo anterior deberá ser cumplido en un plazo improrrogable de 30 días hábiles, bajo pena de que en caso de incumplimiento por parte de la Municipalidad supla el incumplimiento por parte de la Municipalidad, cobrando al infractor el costo de las obras conforme los costos indicados en esta resolución. Además se cobrará el costo efectivo de la obra. De igual forma si se da incumplimiento puede darse por desobediencia de la autoridad.

4-Conforme a los Artículos 84 y 85 del Código Municipal, se previene a los señores **Fernández Artavia Gilbert**, con **cédula 1-0619-0817**, mapa: 04 parcela: 168 **folio Real N°1-128434** deberá cumplir con las siguientes obligaciones según esos artículos y en caso de incumplimiento en un plazo de 30 días se procederá a aplicar las multas según artículo 85, actualizadas conforme oficio de la Dirección Financiera GF-144-10-2021

A) Por no limpiarla vegetación de sus predios situados a orillas de las vías públicas ni recortar la que perjudique el paso de las personas o lo dificulte.	por metro lineal del frente total de la propiedad	35,3	€1 459,58	€51 523,17
		ml		
Art 84	UNIDAD	CANTIDAD	Penalidad en caso de omisión	
d) Construir las aceras frente a sus propiedades cuando se trate de una obra nueva, apegado a los lineamientos y diseños establecidos por la municipalidad	Metros Cuadrados de Frente a construir acera	22.025m2	Salvo lo ordenado en la Ley General de Salud, cuando los municipios incumplan las obligaciones anteriores o cuando la inexistencia o mal estado de la acera ponga en peligro la seguridad e integridad o se limite la accesibilidad de los peatones, la municipalidad está facultada para suplir la omisión de esos deberes, realizando de forma directa las obras o prestando los servicios correspondientes. Por los trabajos ejecutados, la municipalidad cobrará al propietario o poseedor del inmueble el costo efectivo del servicio o la obra. El municipio deberá reembolsar el costo efectivo en el plazo máximo de ocho días hábiles; de lo contrario, deberá cancelar por concepto de multa un cincuenta por ciento (50%) del valor de la obra o el servicio, sin perjuicio del cobro de los intereses moratorias.	

NOTIFICADOR: Marlyn León Jiménez, Inspectora Municipal, cédula de identidad 1-1516-0409. Notifíquese: Dirección Técnica Operativa Municipalidad de Moravia. Lo anterior deberá ser cumplido en un plazo improrrogable de 30 días hábiles, bajo pena de que en caso de incumplimiento por parte de la Municipalidad supla el incumplimiento por parte de la Municipalidad, cobrando al infractor el costo de las obras conforme los costos indicados en esta resolución. Además se cobrará el costo efectivo de la obra. De igual forma si se da incumplimiento puede darse por desobediencia de la autoridad.

Marlyn León Jiménez, Inspección Control Urbano.—1 vez.—(IN2023820065).

NOTIFICACIONES

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA

DEPARTAMENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL

EDICTO

De conformidad con lo estipulado en el **artículo 137 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios**, la Municipalidad de Moravia procede a notificar, mediante el siguiente listado, a los contribuyentes que se encuentran morosos en el pago de obligaciones tributarias, y a quienes no ha sido posible conocer su domicilio, o no se ha podido entregar la notificación de cobro en el mismo según se estipula en la Ley de Notificaciones, así como la no existencia de un apoderado en caso de no estar domiciliados en el país:

N° Cédula	Nombre Contribuyente	N° Finca / Licencia Comercial	Concepto Cobro	Período de cobro	Principal	Intereses	Total
100996750	ARIAS SABORIO ROSA MARIA	1-038306-004	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2013 AL 02-2023	¢362 065,22	¢281 428,55	¢643 493,77
			IMP. BIENES INMUEBLES	03-2013 AL 02-2023	¢51 666,78	¢38 180,37	¢89 847,15
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2013 AL 02-2023	¢35 061,58	¢24 769,73	¢59 831,31
			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76 INCISO D	2016	¢51 129,15	¢0,00	¢51 129,15
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
101730255	CHINCHILLA MONTERO ROSARIO	1-217551-002	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2019 AL 02-2023	¢128 316,52	¢25 224,78	¢153 541,30
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2019 AL 02-2024	¢97 278,84	¢23 461,78	¢120 740,62
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2019 AL 02-2025	¢26 761,50	¢5 411,25	¢32 172,75
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	04-2019 AL 02-2026	¢21 208,32	¢5 115,05	¢26 323,37
			SERV.MANT.P	04-2019 AL	¢3 034,35	¢613,56	¢3 647,91

			ARQUES Y OB.ORNATO	02-2027			
101790882	VARELA PALMA CARLOS ALBERTO	1-P00032-000	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	2-1996 AL 2-2023	¢1 487 911,10	¢3 444 866,88	¢4 932 777,98
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2006 AL 02-2023	¢48 362,72	¢52 057,80	¢100 420,52
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢63 624,96	¢15 485,95	¢79 110,91
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2000 AL 02-2023	¢9 248,40	¢14 346,66	¢23 595,06
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	¢0,00	¢0,00	¢0,00
102040651	AVILA VALENCIANO MARIA LINA	1-296361-002	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2018 AL 02-2023	¢808 831,90	¢224 882,07	¢1 033 713,97
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢159 062,40	¢38 714,79	¢197 777,19
			IMP. BIENES INMUEBLES	04-2013 AL 02-2023	¢50 176,93	¢35 734,47	¢85 911,40
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2018 AL 02-2023	¢4 424,22	¢1 351,07	¢5 775,29
102150445	ARIAS GONZALEZ JOSE ANTONIO	1-038306-013	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2021 AL 02-2023	¢170 237,97	¢16 612,80	¢186 850,77
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	04-2021 AL 02-2023	¢37 114,56	¢3 621,86	¢40 736,42
			IMP. BIENES INMUEBLES	04-2021 AL 02-2023	¢16 351,58	¢1 595,67	¢17 947,25
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2021 AL 02-2023	¢6 060,53	¢591,44	¢6 651,97
102150630	CORDERO ARIAS DAISY	1-211703-005	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2018 AL 02-2023	¢787 215,20	¢185 797,85	¢973 013,05
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS	03-2018 AL 02-2023	¢234 787,60	¢64 004,37	¢298 791,97

			PUBLIC				
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2018 AL 02-2023	¢165 666,12	¢46 090,80	¢211 756,92
			MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2021	¢91 545,42	¢0,00	¢91 545,42
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2018 AL 02-2023	¢26 621,40	¢7 257,11	¢33 878,51
102450462	HERRERA RAMOS MARIA AUXILIADORA	1-043145-002	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2017 AL 02-2023	¢81 181,44	¢28 161,43	¢109 342,87
103580308	VENEGAS SEGURA ANA MARIA	1-118654-000	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2015 AL 02-2023	¢450 692,04	¢247 386,71	¢698 078,75
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2017 AL 02-2023	¢218 310,64	¢76 340,20	¢294 650,84
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2015 AL 02-2023	¢49 451,31	¢26 362,02	¢75 813,33
			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76 INCISO A	2017	¢26 555,42	¢0,00	¢26 555,42
			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76 INCISO E	2017	¢17 703,61	¢0,00	¢17 703,61
103590892	CARTIN CHAVES CARLOS M	1-164187-001	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-1991 AL 02-2023	¢617 635,50	¢1 959 217,02	¢2 576 852,52
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2000 AL 02-2023	¢42 743,18	¢75 631,79	¢118 374,97
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-1996 AL 02-2023	¢6 977,32	¢15 677,35	¢22 654,67
103820593	SIBAJA CEDEÑO MARIO ALBERTO	1-134228-001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢291 836,52	¢71 031,23	¢362 867,75
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS	01-2019 AL 02-2023	¢140 016,24	¢34 079,05	¢174 095,29

			PUBLIC				
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€63 624,96	€15 485,95	€79 110,91
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	€60 964,02	€14 838,27	€75 802,29
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	€15 875,64	€3 864,07	€19 739,71
103900773	UMAÑA VARGAS MARIA EUGENIA	1-134228-005	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	€142 249,52	€26 936,81	€169 186,33
103930838	ACUÑA HERERRA DANILO	1-215720-000	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2019 AL 02-2023	€196 013,12	€42 525,24	€238 538,36
			IMP. BIENES INMUEBLES	03-2019 AL 02-2023	€91 734,42	€18 305,67	€110 040,09
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2019 AL 02-2023	€22 224,86	€4 821,72	€27 046,58
104620051	GONZALEZ ARIAS RICARDO ALFREDO	1-313807-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	€399 375,00	€97 205,36	€496 580,36
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€291 836,52	€71 031,16	€362 867,68
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€63 624,96	€15 485,92	€79 110,88
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	€12 137,40	€2 954,15	€15 091,55
104670432	MENDEZ MORA ROGER EUGENIO	1-373357-000	MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2021	€251 768,88	€0,00	€251 768,88
			IMP. BIENES INMUEBLES	03-2020 AL 02-2023	€171 884,94	€22 954,65	€194 839,59
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2020 AL 02-2023	€97 278,84	€15 730,88	€113 009,72
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2020 AL 02-2023	€64 227,60	€10 386,19	€74 613,79
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO	03-2020 AL 02-2023	€21 208,32	€3 429,60	€24 637,92

			O DE BASURA RESIDENCIAL				
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2020 AL 02-2023	¢7 282,44	¢1 177,64	¢8 460,08
104870448	VEGA GARCIA ALICIA	1-480284-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢146 838,42	¢35 739,56	¢182 577,98
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2019 AL 02-2023	¢74 932,20	¢18 238,04	¢93 170,24
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	¢8 496,18	¢2 067,94	¢10 564,12
104870939	AGUILAR ARCE ELENA MARIA	1-336630-003	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2018 AL 02-2023	¢724 381,24	¢191 096,63	¢915 477,87
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2018 AL 02-2023	¢165 666,12	¢46 090,80	¢211 756,92
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2018 AL 02-2023	¢142 728,00	¢38 908,48	¢181 636,48
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2018 AL 02-2023	¢16 183,20	¢4 411,68	¢20 594,88
104880357	CARTER VILLALOBOS CARLOS ALBERTO	1-412555-001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢145 918,26	¢35 515,58	¢181 433,84
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	¢17 235,18	¢4 194,94	¢21 430,12
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢10 406,34	¢2 532,82	¢12 939,16
106450001	UMAÑA ARTAVIA JOHNNY GERARDO	1-441179-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2013 AL 02-2023	¢121 475,06	¢63 495,96	¢184 971,02
			MULTAS P/MORA	2013	¢115 515,40	¢0,00	¢115 515,40

			PAGO IMPUESTOS				
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2012 AL 02-2023	€37 460,13	€25 576,32	€63 036,45
107420129	BARQUERO FLORES EDGAR	1-475768-001	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2019 AL 02-2023	€336 124,44	€81 810,63	€417 935,07
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€145 918,26	€35 515,58	€181 433,84
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	€138 400,64	€37 143,31	€175 543,95
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	€38 111,40	€9 276,06	€47 387,46
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44
108060585	FONSECA VASQUEZ HENRY	1-505803-000	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2020 AL 02-2023	€243 750,00	€42 546,17	€286 296,17
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	02-2020 AL 02-2023	€105 385,41	€18 394,85	€123 780,26
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2020 AL 02-2023	€55 277,43	€9 648,58	€64 926,01
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	02-2020 AL 02-2023	€22 975,68	€4 010,39	€26 986,07
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2020 AL 02-2023	€6 267,56	€1 094,01	€7 361,57
108230568	SEQUEIRA HIDALGO ALVARO ENRIQUE	1-439651-001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	€186 451,11	€30 483,52	€216 934,63
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	€40 649,28	€6 645,93	€47 295,21
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	€17 843,40	€1 513,15	€19 356,55
			SERV.MANT.P	01-2020 AL	€13 688,36	€2 592,06	€16 280,42

			ARQUES Y OB.ORNATO	02-2023			
108330960	ARAYA RAMIREZ LEONARDO FABIO	1-664698-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2021 AL 02-2023	€187 500,00	€25 516,11	€213 016,11
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2021 AL 02-2023	€6 749,70	€918,54	€7 668,24
108340221	CHACON SOTO KATTIA SUSANA	1-530843-002	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2006 AL 02-2023	€70 850,75	€59 422,58	€130 273,33
			MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2018	€4 175,98	€0,00	€4 175,98
108540086	AZOFEIFA CRUZ ROCIO	1-423811-001	MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2018	€233 994,75	€0,00	€233 994,75
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2019 AL 02-2023	€129 705,12	€28 139,64	€157 844,76
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2019 AL 02-2023	€72 791,36	€15 792,17	€88 583,53
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2022 AL 02-2023	€36 271,20	€3 075,86	€39 347,06
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	03-2019 AL 02-2023	€28 277,76	€6 134,90	€34 412,66
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2019 AL 02-2023	€8 253,44	€1 790,57	€10 044,01
108570625	MONGE VILLALOBOS LUIS ALBERTO	1-479553-000	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2020 AL 02-2023	€58 280,60	€11 036,20	€69 316,80
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2021 AL 02-2023	€55 731,40	€7 584,26	€63 315,66
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2020 AL 02-2023	€6 608,14	€1 251,34	€7 859,48
108620551	NUÑEZ NAVARRO MANFRED	1-148389-001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2017 AL 02-2023	€195 537,07	€66 648,24	€262 185,31
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2017 AL 02-2023	€136 283,20	€44 340,04	€180 623,24
			IMP. BIENES	04-2017 AL	€55 299,51	€22 326,87	€77 626,38

			INMUEBLES	02-2023			
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2017 AL 02-2023	€15 334,50	€4 942,73	€20 277,23
108630013	CARTIN GUTIERREZ WALTER	1-029067-F-000	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2020 AL 02-2023	€346 561,02	€60 491,68	€407 052,70
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	02-2020 AL 02-2023	€210 770,82	€36 789,70	€247 560,52
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2020 AL 02-2023	€51 489,10	€8 987,36	€60 476,46
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	02-2020 AL 02-2023	€45 951,36	€8 020,78	€53 972,14
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2020 AL 02-2023	€5 838,04	€1 018,98	€6 857,02
109180210	CASTRO CASTAÑEDA GIOVANNA EUGENIA	1-292451-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	€463 531,42	€81 170,24	€544 701,66
			MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2020	€347 155,55	€0,00	€347 155,55
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	€113 491,98	€21 491,19	€134 983,17
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2020 AL 02-2023	€99 909,60	€18 919,20	€118 828,80
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	€24 743,04	€4 685,44	€29 428,48
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2020 AL 02-2023	€11 328,24	€2 145,16	€13 473,40
109220183	ALPIZAR BOLAÑOS KAROL	1-253182-005	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2016 AL 02-2023	€198 841,36	€77 595,64	€276 437,00
109450524	RODRIGUEZ	1-	IMP. BIENES	03-2020 AL	€415 987,92	€67 269,06	€483 256,98

	FONSECA YORLENI	589234- 000	INMUEBLES	02-2023			
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2020 AL 02-2023	¢97 278,84	¢15 730,88	¢113 009,72
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2020 AL 02-2023	¢49 954,80	¢8 078,15	¢58 032,95
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	03-2020 AL 02-2023	¢21 208,32	¢3 429,60	¢24 637,92
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2020 AL 02-2023	¢5 664,12	¢915,94	¢6 580,06
109900470	MENDIVES GONZALEZ ARMANDO	1- 614976- 002	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2017 AL 02-2023	¢691 579,92	¢234 417,65	¢925 997,57
110180982	CASTRO VEGA ESTEBAN RICARDO	1- 485269- 001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2018 AL 02-2023	¢185 538,56	¢59 167,57	¢244 706,13
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2018 AL 02-2023	¢108 777,37	¢33 384,04	¢142 161,41
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2018 AL 02-2023	¢88 742,50	¢27 299,62	¢116 042,12
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2018 AL 02-2023	¢12 284,54	¢3 751,43	¢16 035,97
110190436	REYES BARQUERO JOHANA	1- 274234- 000	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2017 AL 02-2023	¢801 026,24	¢267 517,02	¢1 068 543,26
			LIMPIEZA DE LOTE	2018	¢671 295,07	¢0,00	¢671 295,07
			CONSTRUCCI ÓN DE ACERAS LEY 7600	2023	¢410 201,40	¢0,00	¢410 201,40
			MULTAS POR ACERAS SIN CONSTRUIR	2023	¢205 100,70	¢0,00	¢205 100,70
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2017 AL 02-2023	¢141 981,30	¢48 952,71	¢190 934,01

			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2017 AL 02-2023	¢15 921,60	¢5 417,99	¢21 339,59
110540293	DURAN GRANADOS MICHAEL	1- 111456- F-001	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢471 733,84	¢113 049,47	¢584 783,31
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢145 918,26	¢35 515,58	¢181 433,84
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	¢1 031,76	¢251,14	¢1 282,90
110650049	CALVO VAGLIO MARCIA		1- 223726- 003	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2020 AL 02-2023	¢113 927,04	¢18 475,11
		RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL		03-2020 AL 02-2023	¢40 532,85	¢10 193,28	¢50 726,13
		DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL		03-2020 AL 02-2023	¢8 836,80	¢2 222,30	¢11 059,10
		SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO		03-2020 AL 02-2023	¢7 322,88	¢1 184,16	¢8 507,04
110680270	RODRIGUEZ CHACON JAIRON ENRIQUE	1- 221321- 007	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2017 AL 02-2023	¢195 537,07	¢66 648,24	¢262 185,31
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	04-2017 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2022 AL 02-2023	¢16 368,78	¢1 388,10	¢17 756,88
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2017 AL 02-2023	¢9 737,38	¢3 138,65	¢12 876,03
111640830	ZUÑIGA MURILLO JENNIFER ILEANA	1- 425571- 000	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2019 AL 02-2023	¢121 598,55	¢24 587,53	¢146 186,08

			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	€99 359,40	€18 815,01	€118 174,41
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2019 AL 02-2023	€89 205,00	€18 037,49	€107 242,49
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	04-2019 AL 02-2023	€26 510,40	€5 360,49	€31 870,89
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2019 AL 02-2023	€10 114,50	€2 045,17	€12 159,67
111980906	ROJAS ZAMORA FERNANDO ANDRES	1-313801-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2018 AL 02-2023	€470 243,18	€144 659,67	€614 902,85
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2018 AL 02-2023	€185 538,56	€59 167,57	€244 706,13
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2018 AL 02-2023	€14 747,40	€4 503,48	€19 250,88
112380452	MORA CASTRO KENDALL JOSUE	1-511746-006	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2014 AL 02-2023	€373 400,57	€163 404,00	€536 804,57
			MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2021	€6 031,25	€0,00	€6 031,25
112970387	VALVERDE CAMACHO LEONY JOSUE	1-698612-000	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2019 AL 02-2023	€200 570,85	€38 962,93	€239 533,78
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2019 AL 02-2023	€63 960,00	€12 932,88	€76 892,88
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2019 AL 02-2023	€7 252,05	€1 466,39	€8 718,44
113370206	RAMIREZ FONSECA SHARLYN	1-524680-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	€124 995,08	€23 669,46	€148 664,54
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2019 AL 02-2023	€112 398,30	€27 357,05	€139 755,35
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	€12 744,36	€3 101,90	€15 846,26

113620412	VILLALOBOS MARENCO MARIA PAULA	1- 245726- 001	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	¢138 114,98	¢22 166,10	¢160 281,08
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	¢113 491,98	¢21 491,19	¢134 983,17
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2020 AL 02-2023	¢66 606,40	¢12 612,80	¢79 219,20
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	¢24 743,04	¢4 685,44	¢29 428,48
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2020 AL 02-2023	¢7 552,16	¢1 430,10	¢8 982,26
114780341	CALVO VAGLIO ALEX FABRICIO	1- 223726- 004	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2019 AL 02-2023	¢152 128,40	¢33 093,87	¢185 222,27
115020852	VARGAS CHAVES DAVID ESTEBAN	1- 380323- 000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2021 AL 02-2023	¢187 500,00	¢25 516,11	¢213 016,11
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2021 AL 02-2023	¢6 743,00	¢917,62	¢7 660,62
123460273	BARRANTES JUAREZ ISABEL MARIA	1- 530851- 000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2021 AL 02-2023	¢58 750,00	¢7 995,05	¢66 745,05
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2021 AL 02-2023	¢49 062,80	¢6 676,75	¢55 739,55
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2021 AL 02-2023	¢5 563,00	¢757,03	¢6 320,03
204480388	ARIAS ACOSTA GISELLE	1- 279226- 009	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2015 AL 02-2023	¢58 087,43	¢25 524,08	¢83 611,51
205270976	CAMPOS GARRO DINIA MARCELA	1- 583883- 002	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	¢227 218,04	¢43 026,72	¢270 244,76
302290575	FERNANDEZ QUESADA CLAUDIO	1- 429437- 000	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2019 AL 02-2023	¢497 609,21	¢114 432,38	¢612 041,59
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2019 AL 02-2023	¢56 421,30	¢12 974,89	¢69 396,19
			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76	2016	¢56 048,78	¢0,00	¢56 048,78

			INCISO A				
			IMP. BIENES INMUEBLES	02-2019 AL 02-2023	¢26 562,50	¢6 108,47	¢32 670,97
302790956	GONZALEZ SEGURA FULVIO	1-412106-000	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2017 AL 02-2023	¢418 875,30	¢153 795,47	¢572 670,77
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	02-2017 AL 02-2023	¢215 534,09	¢83 449,30	¢298 983,39
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2017 AL 02-2023	¢17 994,55	¢6 462,94	¢24 457,49
303060202	BALLESTERO FUENTES EDUARDO ANTONIO	1-530843-001	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2006 AL 02-2023	¢70 850,75	¢59 422,58	¢130 273,33
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2006 AL 02-2023	¢26 677,67	¢29 646,68	¢56 324,35
			MULTA POR DECLARACION TARDIA IBI	2018	¢4 175,98	¢0,00	¢4 175,98
304030533	MORALES CASTILLO ARNOLD DE LOS ANGELES	1-310265-000	MULTAS POR ACERAS SIN CONSTRUIR	2019	¢3 546 643,50	¢0,00	¢3 546 643,50
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2015 AL 02-2023	¢364 261,04	¢211 813,82	¢576 074,86
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2015 AL 02-2023	¢275 525,15	¢148 443,66	¢423 968,81
			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76 INCISO D	2019	¢350 312,53	¢0,00	¢350 312,53
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2015 AL 02-2023	¢142 763,31	¢79 512,63	¢222 275,94
			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76 INCISO A	2019	¢140 065,02	¢0,00	¢140 065,02

			MULTA CODIGO MUNICIPAL ART. 76 INCISO E	2019	¢93 376,68	¢0,00	¢93 376,68
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2022 AL 02-2023	¢75 859,92	¢4 483,59	¢80 343,51
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	03-2020 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
400660005	QUESADA CARBALLO ELADIO	1-162432-008	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢567 459,90	¢148 384,05	¢715 843,95
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢123 715,20	¢32 350,01	¢156 065,21
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	¢27 661,14	¢6 732,55	¢34 393,69
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢11,34	¢2,77	¢14,11
400890079	HERNANDEZ MONTERO SONIA	1-290859-001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2013 AL 02-2023	¢761 533,28	¢632 994,29	¢1 394 527,57
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢63 624,96	¢15 485,95	¢79 110,91
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2013 AL 02-2023	¢38 281,32	¢30 359,96	¢68 641,28
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2013 AL 02-2023	¢25 340,32	¢18 819,06	¢44 159,38
422047810	SOLANO JENNIFER MARY	1-612104-002	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2018 AL 02-2023	¢357 500,00	¢91 042,98	¢448 542,98
500770751	BRENES VEGA UBALDINO	1-282606-003	IMP. BIENES INMUEBLES	03-2014 AL 02-2023	¢326 669,40	¢206 796,75	¢533 466,15
500960138	CHAVES ALVARADO DEVORA	1-423810-001	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2018 AL 02-2023	¢90 394,40	¢23 245,32	¢113 639,72
			IMP. BIENES INMUEBLES	04-2018 AL 02-2023	¢59 930,17	¢14 872,58	¢74 802,75
			MULTA POR	2018	¢52 198,50	¢0,00	¢52 198,50

			DECLARACIÓN TARDÍA IBI				
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2018 AL 02-2023	₡10 249,36	₡2 635,66	₡12 885,02
503200243	ESPINOZA PIZARRO CRISTHIAN	1-111444-F-001	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	₡443 157,82	₡83 917,76	₡527 075,58
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	₡113 491,98	₡21 491,19	₡134 983,17
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2020 AL 02-2023	₡24 743,04	₡4 685,44	₡29 428,48
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2020 AL 02-2023	₡811,86	₡153,77	₡965,63
503470251	RODRIGUEZ HERNANDEZ KARLA VANESSA	1-111444-F-002	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	₡443 157,82	₡83 917,76	₡527 075,58
600961241	BENAVIDES RAMIREZ FLORY	1-245806-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	₡179 118,00	₡43 596,26	₡222 714,26
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	₡145 918,26	₡35 515,58	₡181 433,84
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2019 AL 02-2023	₡85 636,80	₡20 843,47	₡106 480,27
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	₡31 812,48	₡7 742,96	₡39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	₡9 709,92	₡2 363,33	₡12 073,25
700840808	BAARS GUZMAN GLORIA MARTA	1-698611-000	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2020 AL 02-2023	₡188 796,23	₡24 706,49	₡213 502,72
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2020 AL 02-2023	₡55 200,08	₡9 635,08	₡64 835,16
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA	01-2023 AL 02-2023	₡16 213,14	₡544,64	₡16 757,78

			RESIDENCIAL				
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2020 AL 02-2023	¢6 337,07	¢1 095,07	¢7 432,14
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	01-2023 AL 02-2023	¢3 534,72	¢118,75	¢3 653,47
800230335	ROMAN MOYA MIGUEL ANGEL	1- P00006- 000	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2017 AL 02-2023	¢158 984,82	¢50 153,02	¢209 137,84
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2017 AL 02-2023	¢29 395,81	¢8 669,66	¢38 065,47
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢26 863,34	¢5 803,37	¢32 666,71
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	¢0,00	¢0,00	¢0,00
800830060	MIRANDA SIMONS JENNIFER ELIZABETH	1- 111456- F-002	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢471 733,84	¢113 049,47	¢584 783,31
800920769	SANCHEZ IBARGUEN CARLOS GUSTAVO	1- 425597- 000	IMP. BIENES INMUEBLES	2-2019 AL 02- 2023	¢829 027,02	¢179 859,76	¢1 008 886,78
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	2-2019 AL 02- 2023	¢275 623,38	¢63 383,56	¢339 006,94
			MULTA POR DECLARACIÓ N TARDÍA IBI	2019	¢179 975,25	¢0,00	¢179 975,25
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	2-2019 AL 02- 2023	¢60 090,24	¢13 818,63	¢73 908,87
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	2-2019 AL 02- 2023	¢16 621,58	¢3 822,35	¢20 443,93
900500278	MORALES SEVILLA SERGIO	1- 479565- 001	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2019 AL 02-2023	¢259 410,24	¢56 279,28	¢315 689,52
			IMP. BIENES INMUEBLES	03-2019 AL 02-2023	¢126 571,10	¢25 036,25	¢151 607,35

			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2019 AL 02-2023	¢66 606,40	¢14 450,33	¢81 056,73
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	03-2019 AL 02-2023	¢56 555,52	¢12 269,80	¢68 825,32
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2019 AL 02-2023	¢7 552,16	¢1 638,46	¢9 190,62
900550791	UREÑA UREÑA MARIA ISABEL	1-485422-002	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2010 AL 02-2023	¢314 866,26	¢291 805,81	¢606 672,07
901050932	PRADO HIDALGO GRACE	1-535808-000	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2004 AL 02-2023	¢575 490,55	¢878 417,35	¢1 453 907,90
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2011 AL 02-2023	¢260 283,28	¢206 564,28	¢466 847,56
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2004 AL 02-2023	¢78 326,78	¢92 394,26	¢170 721,04
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
3101017439	FRACCIONAMIENTOS S A	1-256865-000	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	04-2021 AL 02-2023	¢573 391,90	¢54 974,14	¢628 366,04
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2009 AL 02-2023	¢137 191,30	¢121 368,40	¢258 559,70
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2021 AL 02-2023	¢65 014,04	¢6 233,25	¢71 247,29
3101024717	COLINA VIAJES Y TIERRAS S A	1-238354-000	SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2004 AL 02-2023	¢82 891,75	¢99 951,29	¢182 843,04
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-1996 AL 02-2023	¢11 362,50	¢34 781,74	¢46 144,24
3101158942	INVERSANA INVERSIONES INMOBILIARIAS DE SANTA ANA SA	1-530840-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2021 AL 02-2023	¢1 287 129,34	¢243 734,82	¢1 530 864,16
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2021 AL 02-2023	¢1 270 433,78	¢240 573,34	¢1 511 007,12
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2021 AL 02-2023	¢144 048,10	¢27 277,41	¢171 325,51
3101183230	SALUD Y	1-	SERV.MANT.P	01-2020 AL	¢259 010,78	¢49 047,09	¢308 057,87

	PESETAS DOS SOCIEDAD ANONIMA	539147- 002	ARQUES Y OB.ORNATO	02-2023			
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	¢27,56	¢3,20	¢30,76
3101231852	NEFERTITI MISTICA S.A.	1- 023151- F-000	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2001 AL 02-2023	¢230 677,78	¢590 023,12	¢820 700,90
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2012 AL 02-2023	¢30 005,13	¢24 912,85	¢54 917,98
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2001 AL 02-2023	¢4 144,94	¢5 468,35	¢9 613,29
3101267496	XAUXA S.A.	1- 516588- 000	IMPUESTO PATENTE	01-2020 AL 02-2023	¢473 550,00	¢95 753,04	¢569 303,04
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2019 AL 02-2023	¢306 793,80	¢74 671,73	¢381 465,53
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢295 875,00	¢72 014,10	¢367 889,10
			MULTA X DECLARACIO N TARDIA DE PATENTES	2017	¢75 768,00	¢0,00	¢75 768,00
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	¢34 785,72	¢8 466,62	¢43 252,34
			TIMBRE PROPARQUES	01-2020 AL 02-2023	¢9 471,00	¢0,00	¢9 471,00
3101320578	PRADERAS VERDES DE MONSERRAT S.A.	1- 527157- 000	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2007 AL 02-2023	¢219 203,51	¢293 164,84	¢512 368,35
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2007 AL 02-2023	¢22 276,36	¢27 681,95	¢49 958,31
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2008 AL 02-2023	¢3 875,00	¢5 262,41	¢9 137,41
3101447721	COSTA RICA GUIDE DOT COM S.A.	1- 548365- 000	RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2015 AL 02-2023	¢915 434,70	¢565 929,59	¢1 481 364,29
			DEPOSITO Y TRATAMIENT O DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢95 437,44	¢23 228,84	¢118 666,28
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2015 AL 02-2023	¢28 330,38	¢15 778,58	¢44 108,96

			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2015 AL 02-2023	¢2 125,00	¢1 235,61	¢3 360,61
3101455321	CORPORACION LORES DE CENTROAMERICA S.A.	1-025974-F-000	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2020 AL 02-2023	¢292 846,19	¢51 115,82	¢343 962,01
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	02-2020 AL 02-2023	¢105 385,41	¢18 394,85	¢123 780,26
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	02-2020 AL 02-2023	¢22 975,68	¢4 010,39	¢26 986,07
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2020 AL 02-2023	¢21 260,59	¢3 711,00	¢24 971,59
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2020 AL 02-2023	¢2 410,59	¢420,76	¢2 831,35
3101486351	CONDominio MONTEALONDRAGA AGUAMARINA VIII S.A.	1-072247-F-000	IMP. BIENES INMUEBLES	02-2018 AL 02-2023	¢1 246 669,20	¢360 918,22	¢1 607 587,42
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	02-2018 AL 02-2023	¢175 540,05	¢52 286,81	¢227 826,86
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	02-2018 AL 02-2023	¢37 965,69	¢10 991,36	¢48 957,05
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	¢31 812,48	¢7 742,96	¢39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	02-2018 AL 02-2023	¢4 304,79	¢1 246,18	¢5 550,97
3101673843	KOLN HOLDING INC. SOCIEDAD ANONIMA	1-674041-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	¢2 122 848,98	¢505 992,93	¢2 628 841,91
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2019 AL 02-2023	¢578 155,50	¢140 719,48	¢718 874,98
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2019 AL 02-2023	¢65 554,02	¢15 955,42	¢81 509,44
3101714246	3-101-714246 S.A.	1-672505-	SERV.MANT.P ARQUES Y	03-2018 AL 02-2023	¢340 872,20	¢92 923,67	¢433 795,87

		000	OB.ORNATO				
			IMP. BIENES INMUEBLES	03-2018 AL 02-2023	€60 125,80	€16 390,56	€76 516,36
3101758000	TILAJACA S.A.	1-467789-000	IMP. BIENES INMUEBLES	04-2018 AL 02-2023	€404 375,00	€101 200,34	€505 575,34
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	04-2018 AL 02-2023	€155 792,19	€40 500,39	€196 292,58
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	04-2018 AL 02-2023	€14 566,92	€3 745,95	€18 312,87
3101790375	GRUPO GARFO SOCIEDAD ANONIMA	1-285654-005	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2017 AL 02-2023	€387 750,99	€133 689,89	€521 440,88
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2017 AL 02-2023	€205 535,58	€74 742,15	€280 277,73
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2019 AL 02-2023	€92 253,96	€22 454,01	€114 707,97
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2017 AL 02-2023	€43 481,82	€14 796,60	€58 278,42
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44
3101801179	3-101-801179 S.A.	1-519695-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2018 AL 02-2023	€521 587,88	€160 454,75	€682 042,63
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2018 AL 02-2023	€185 538,56	€59 167,57	€244 706,13
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2018 AL 02-2023	€104 468,08	€32 061,47	€136 529,55
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44
			SERV.MANT.P ARQUES Y	01-2018 AL 02-2023	€11 797,92	€3 602,81	€15 400,73

			OB.ORNATO				
3102085955	AGRORESIDENCIAL LA LUZ DEL MUNDO LTDA	4-185592-000	SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2004 AL 02-2023	€323 642,51	€390 249,68	€713 892,19
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2005 AL 02-2023	€46,62	€79,77	€126,39
3102098124	INMOBILIARIA LOS ARCE S.R.L.	1-029203-000	SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2020 AL 02-2023	€89 644,10	€16 975,32	€106 619,42
			IMP. BIENES INMUEBLES	01-2020 AL 02-2023	€11 375,00	€2 154,02	€13 529,02
3102627078	DISTRIBUIDORA DE AGUA PURIFICADA AGM SRL	1-279226-006	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2016 AL 02-2023	€119 249,76	€67 713,70	€186 963,46
3102818726	LOS LINDOS INMUEBLES DEL TOMATERO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	1-137811-007	SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	03-2021 AL 02-2023	€2 084 090,46	€153 442,96	€2 237 533,42
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	03-2021 AL 02-2023	€1 102 493,52	€121 722,34	€1 224 215,86
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	03-2021 AL 02-2023	€529 260,80	€58 433,78	€587 694,58
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA RESIDENCIAL	03-2021 AL 02-2023	€240 360,96	€26 537,39	€266 898,35
			IMP. BIENES INMUEBLES	03-2021 AL 02-2023	€38 350,36	€4 165,26	€42 515,62
155819894034	PICADO CARDENAS MARLON JOSUE	1-212841-000	IMP. BIENES INMUEBLES	01-2018 AL 02-2023	€1 300 675,46	€386 108,13	€1 686 783,59
			SERV. ASEO VIAS Y SITIOS PUBLIC	01-2018 AL 02-2023	€189 479,04	€58 151,55	€247 630,59
			RECOLECCION Y TRANSPORTE DE BASURA RESIDENCIAL	01-2018 AL 02-2023	€185 538,56	€59 167,57	€244 706,13
			DEPOSITO Y TRATAMIENTO DE BASURA	01-2019 AL 02-2023	€31 812,48	€7 742,96	€39 555,44

			RESIDENCIAL				
			SERV.MANT.P ARQUES Y OB.ORNATO	01-2018 AL 02-2023	¢21 398,49	¢6 534,54	¢27 933,03
3101371970	GRANOS FRUTAS Y VERDURAS ZURQ	LICENCIA COMERCI AL	LICENCIA DE LICORES	02-2019 AL 02-2023	¢5 818 500,00	¢1 416 187,00	¢7 234 687,00
			IMPUESTO PATENTE	02-2019 AL 02-2023	¢2 084 875,02	¢507 445,73	¢2 592 320,75
			ROTULOS PUBLICOS/M ONTO FIJO	02-2019 AL 02-2023	¢151 200,00	¢36 801,15	¢188 001,15
			TIMBRE BIODIVERSID AD (PATENTE %) PAT. LICORES	02-2019 AL 02-2023	¢116 370,00	¢0,00	¢116 370,00
			MULTA POR CLAUSURAS	2019	¢44 620,00	¢0,00	¢44 620,00
			TIMBRE PROPARQUES	02-2019 AL 02-2023	¢41 697,54	¢0,00	¢41 697,54
			TIMBRE BIODIVERSID AD (PATENTE ANUAL FIJO) PAT. LICORES	02-2019 AL 02-2023	¢10 000,00	¢716,84	¢10 716,84
3101543191	GASTRONOMIA INTERNACIONA L S.A.	LICENCIA COMERCI AL	LICENCIA DE LICORES	04-2018 AL 02-2023	¢8 524 000,00	¢2 323 690,67	¢10 847 690,67
			TIMBRE BIODIVERSID AD (PATENTE %) PAT. LICORES	04-2018 AL 02-2023	¢170 480,00	¢0,00	¢170 480,00
			TIMBRE BIODIVERSID AD (PATENTE ANUAL FIJO) PAT. LICORES	01-2022 AL 02-2023	¢10 000,00	¢716,84	¢10 716,84
3101661629	RBCBH GROUP, S.A.	LICENCIA COMERCI AL	IMPUESTO PATENTE	02-2014 AL 02-2023	¢9 505 720,00	¢5 731 562,74	¢15 237 282,74
			TIMBRE PROPARQUES	02-2014 AL 02-2023	¢190 114,40	¢0,00	¢190 114,40
3101482280	DIAMANTE DOSCIENTOS CUATRO S.A.	LICENCIA COMERCI AL	IMPUESTO PATENTE	01-2016 AL 02-2023	¢6 763 053,00	¢3 424 449,58	¢10 187 502,58
			TIMBRE PROPARQUES	01-2016 AL 02-2023	¢135 261,06	¢0,00	¢135 261,06
3101399749	TERRA ESMERALDA	LICENCIA COMERCI	LICENCIA DE LICORES	02-2017 AL 02-2023	¢11 081 200,00	¢4 316 491,02	¢15 397 691,02

	S.A	AL					
			IMPUESTO PATENTE	02-2017 AL 02-2023	¢4 386 250,00	¢1 613 498,01	¢5 999 748,01
			ROTULOS PUBLICOS/MONTO FIJO	02-2017 AL 02-2023	¢926 250,00	¢340 724,34	¢1 266 974,34
			TIMBRE BIODIVERSIDAD (PATENTE %) PAT. LICORES	02-2017 AL 02-2023	¢208 778,00	¢0,00	¢208 778,00
			TIMBRE PROPARQUES	02-2017 AL 02-2023	¢87 725,00	¢0,00	¢87 725,00
			MULTA POR CLAUSURAS	2017	¢42 620,00	¢0,00	¢42 620,00
			TIMBRE BIODIVERSIDAD (PATENTE ANUAL FIJO) PAT. LICORES	01-2022 AL 02-2023	¢10 000,00	¢716,84	¢10 716,84
3101046942	SALAZAR Y VELASQUEZ S A	LICENCIA COMERCIAL	IMPUESTO PATENTE	01-2018 AL 02-2023	¢8 003 770,00	¢2 615 487,02	¢10 619 257,02
			ROTULOS PUBLICOS/MONTO FIJO	01-2018 AL 02-2023	¢1 690 500,00	¢552 424,72	¢2 242 924,72
			TIMBRE PROPARQUES	01-2018 AL 02-2023	¢160 075,40	¢0,00	¢160 075,40

Se previene a los interesados, que según el **artículo 137 inciso d) del Código de Normas y Procedimientos Tributarios**, se considera notificado a partir del tercer día hábil siguiente a la fecha de esta publicación, y deben proceder con la cancelación de su deuda o con la formalización de un arreglo de pago en caso de que cumplan los requisitos, lo contrario, las cuentas serán trasladadas a cobro judicial; deben por su parte cada contribuyente o responsable señalar lugar para recibir futuras notificaciones. Los montos indicados anteriormente incluyen el desglose por tributo adeudado, monto principal, intereses y los periodos adeudados.

Lic. Marco V. Valverde Calderón. Jefe Cobro Administrativo y Judicial.—1 vez.—(IN2023820186).