

08261-SUTEL-SCS-2023

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicar que en sesión ordinaria 058-2023 celebrada el 28 de setiembre del 2023, mediante acuerdo 020-058-2023, de las 12:05 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-220-2023

“ESTABLECIMIENTO DEL LÍMITE MÁXIMO DE CONSUMO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL”

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00926-2023

RESULTANDO

1. Que, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en la Gaceta N°82 del 29 de abril de 2009, el cual, **se encontró vigente** hasta el próximo 22 de setiembre de 2023.
2. Que, en sesión ordinaria 034-2015, celebrada el 1° de julio del 2015, mediante acuerdo número 027-034-2015 de las 19:25 horas, el Consejo de esta Superintendencia adoptó por unanimidad la resolución número RCS-111-2015 *“Instrucción Regulatoria de Carácter General para los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que Participan en los Servicios de Información de Tarificación Adicional”*. Dicha resolución fue publicada el 30 de julio de 2015 en el Diario Oficial La Gaceta, N° 147, Alcance 58. (Folios 154 al 165 del expediente GCO-NRE-RCS-00329-2015).
3. 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 se contempló que entrará en vigor en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a dicha publicación, es decir, el mismo se encuentra vigente desde el **23 de setiembre de 2023**. (Páginas 42 al 121 del Alcance N°200, visible en el expediente GCO-NREREG-00682-2020).
4. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final regula el tema de servicios de información de tarificación adicional en los artículos 95 al 101; además, establece la posibilidad de que la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante resolución motivada y cumpliendo con el proceso de consulta pública de la Ley General de la Administración Pública, fije los límites de consumo que se aplicará en los servicios de telecomunicaciones por dicho concepto.
5. Que mediante el oficio número 06507-SUTEL-DGC-2023 del 4 de agosto de 2023 la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de esta Superintendencia el criterio jurídico denominado *“PROPUESTA DE RESOLUCIÓN RESPECTO AL ESTABLECIMIENTO DEL LÍMITE MÁXIMO DE CONSUMO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL”*. (Folios 3 al 9 del expediente GCO-NRE-RCS-00926-2023).
6. Que por medio del acuerdo número 011-047-2023 de la sesión ordinaria 047-2023 del 10 de agosto de 2023 el Consejo de la Sutel, entre otras cosas aprobó para el respectivo proceso de consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361

08261-SUTEL-SCS-2023

de la Ley General de Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada “*Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*”. (06809-SUTEL-SCS-2023, folios 10 al 17 visible en el expediente GCO-NRE-RCS-00926-2023).

7. Que, mediante el Alcance N° 156 al Diario Oficial La Gaceta N° 149 del día 17 de agosto del año 2023, se publicó el proyecto de resolución sobre “*Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*”. (Páginas 231 al 239 del Alcance N°156 visibles en el NI-09947-2023 y NI-10739-2023 del expediente GCO-NRE-RCS-00926-2023).
8. Que, según correo electrónico de fecha 31 de agosto de 2023, el **Instituto Costarricense de Electricidad** (en adelante **ICE**), remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución respecto al “*Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*”; bajo el oficio número 2023-08-31. (NI-10504-2023).
9. Que, mediante correo electrónico del 1° de setiembre de 2023, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.** y **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** (en adelante **Liberty**), remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución respecto al “*Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*”, bajo el oficio número LY-Reg0204-2023 de esa misma fecha. (NI-10580-2023).
10. Que por medio del oficio número 08005-DGC-SUTEL-2023 del 22 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 audiencia pública sobre la propuesta de resolución denominada -Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional-*”.
11. 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 el artículo 129 de la Ley General de la Administración Pública, N°6227, dispone que el “*acto deberá dictarse por el órgano competente y por el servidor regularmente designado al momento de dictarlo, previo cumplimiento de todos los trámites sustanciales previstos al efecto y de los requisitos indispensables para el ejercicio de la competencia*”. Por lo tanto, la competencia se configura en un elemento material o sustancial del acto administrativo (subjetivo), que puede definirse como la esfera, determinada y conferida por el ordenamiento jurídico, de potestades, facultades y deberes del ente público y de los órganos que lo conforman para el cumplimiento de los fines públicos. (JINESTA LOBO Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 443).
 2. Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios. De esta forma, es la responsable de velar porque se cumplan los parámetros y condiciones establecidos en la normativa vigente.

3. Que, en este sentido, el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N°7593, dispone las principales potestades y facultades que corresponde a la Sutel: *“regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...)”*. Es decir, a esta Superintendencia no le corresponde únicamente aplicar el ordenamiento sectorial, sino que, además, se le confieren una serie de potestades y facultades que se instituyen en verdaderas obligaciones y deberes regulatorios orientados al cumplimiento de los objetivos legales y reglamentarios que se le confieren a este órgano desconcentrado. Adicionalmente, dicho numeral otorga a la Sutel potestades de fiscalización que debe ejercer para el cumplimiento y realización de sus fines; lo cual conlleva verificar el cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes participantes del sector, dentro de los cuales se encuentran los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los usuarios finales.
4. Que concordantemente el artículo 60 de la Ley N°7593, establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes:

“a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (...)”.
5. Que, el artículo 73 de la Ley N°7593, señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otros: *“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 (...)”*.
6. Que, la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642, establece como competencia de esta Superintendencia, regular el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, lo cual implica el dictado de ciertas disposiciones tendientes a cumplir una función de ordenación, por lo que, la misma Ley General de Telecomunicaciones reconoce la posibilidad del Consejo de la Sutel, como regulador del mercado de las telecomunicaciones de adoptar instrucciones en el ejercicio de sus funciones.
7. Que de conformidad con el artículo 2 inciso d) de la Ley General de Telecomunicaciones, es objetivo de dicha legislación *“(...) proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información (...)”*.
8. Que, en concordancia con estas potestades de control, el artículo 41 de la Ley N°8642, determina que corresponde a la Sutel velar por que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cumplan con el régimen de derechos de los usuarios finales establecido en el Capítulo II del Título II de dicho cuerpo legal.
9. Que según el numeral 45 de la Ley N°8642 son derechos de los usuarios de telecomunicaciones, entre otros los siguientes: *“1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del*

08261-SUTEL-SCS-2023

usuario final (...) 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (...) 9) *Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva (...)* 13) *Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (...)* 21) *No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado".*

10. Que es obligación de los operadores y proveedores de servicios *"respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley"*, de conformidad con el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones.
11. Que, en virtud de lo anterior, se logra determinar que el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones ha dispuesto entonces que, la Sutel, tiene la potestad de ajustar y ordenar el funcionamiento del conjunto de actores y elementos que intervienen dentro del funcionamiento del mercado de los servicios de telecomunicaciones. Y que para estos fines debe regular, aplicar y adoptar una serie de medidas o principios dirigidos a la obtención de un determinado efecto o rendimiento, que para el caso concreto estará orientado a la consecución de una mejor atención y resolución de las reclamaciones que son interpuestas por los usuarios finales.

II. Sobre los servicios de información de tarificación adicional

1. Que, el artículo 46 párrafo final de la Constitución Política establece que: ***"Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo (...)"***. (La negrita no es del original).
2. Que, el artículo 6 inciso 25 de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones, define sobre los servicios de información lo siguiente: *"(...) servicio que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha"*.
3. Que, cabe destacar que, el numeral 51 de la Ley General de Telecomunicaciones señala taxativamente las obligaciones que se exceptúan del cumplimiento a los proveedores de servicios de información, las cuales se limitan a: *"a) Proveer estos servicios al público en general; b) Justificar sus precios de acuerdo con sus costos o registrarlos; c) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios; d) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones"*.
4. Que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran plenamente facultados para celebrar convenios comerciales o de asociación empresarial para prestar servicios de telecomunicaciones o de información de tarificación adicional. Dicha participación genera responsabilidades compartidas entre los agentes involucrados en la prestación de dichos servicios. En este sentido, el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 señala que: *"El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos"*.

08261-SUTEL-SCS-2023

5. Que, en este mismo sentido, el artículo 146 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, dispone la responsabilidad objetiva de los agentes del comercio, que indica: *“Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio. La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan”*. Es por ello, por lo que, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la responsabilidad de velar por que los negocios que ejecuten sean lícitos y no perjudiquen de alguna forma a los usuarios, para lo cual deben cerciorarse de que las actividades que se desarrollen sobre sus redes y plataformas se encuentren ajustadas a derecho, máxime si obtienen algún tipo de rédito por su operación.
6. Que, los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se ven afectados con actuaciones anómalas en la prestación de los servicios de información de tarificación adicional, toda vez que en los casos en que la información que recibe el usuario, de previo a la suscripción de dicho servicio y durante la relación contractual, es escasa o nula, en relación con las particularidades y condiciones del servicio, se repercute directamente en perjuicio de sus derechos y en la facturación del servicio de telecomunicaciones de éstos.

III. Sobre las disposiciones regulatorias del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF)

1. Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, publicado en el Alcance N°200 de la Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, en el artículo 3 inciso 59), define a los servicios de información de tarificación adicional de la siguiente manera: *“(…) servicio incluido en la facturación de los servicios de telecomunicaciones que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones (…)*”.
2. Que el numeral 52) del reglamento de cita establece sobre la conservación de los registros de tasación relacionados con la suscripción de servicios de información de tarificación adicional, lo siguiente: *“(…) Los operadores/proveedores deben conservar los registros detallados de las comunicaciones que cursen los usuarios finales dentro o fuera de sus redes durante un plazo mínimo de cuatro (4) años, salvo cuando el usuario final haya presentado una reclamación ante la Sutel, para lo cual deben conservar los registros controvertidos hasta que se emita la resolución final”*.
3. Que, por otra parte, el precepto 95 del reglamento de comentario, contempla lo referente a la suscripción de servicios de información de tarificación adicional, este indica lo siguiente:

“(…) 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.

Los operadores/proveedores deben registrar en el momento de suscripción y almacenar hasta dos meses después de finalizada la suscripción, constancia de la voluntad expresa del usuario final de contratar el servicio de información de tarificación adicional mediante mensajes de texto, grabación de llamada telefónica u otra alternativa de registro. En caso de no contar con la citada información, no podrán justificarse los cobros realizados por dicho servicio.

08261-SUTEL-SCS-2023

La información personal que suministre el usuario final será utilizada únicamente para efectos de la suscripción de los servicios de información de tarificación adicional solicitados”.

4. Que, adicionalmente, en el artículo 96 del nuevo RPUF alude sobre la información previa a la suscripción de estos servicios, a saber: “(...) Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones deben brindar al menos la siguiente información a los usuarios finales, sin costo alguno, de previo a la suscripción de dichos servicios: 1. Nombre comercial de la empresa remitente. 2. Mecanismo claro y sencillo para activar el envío de información. 3. Periodicidad en que será recibida la información. 4. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional. 5. Referencia a la página WEB donde pueden consultar el reglamento, los términos, precios y condiciones del servicio. 6. Mecanismos para finalizar automáticamente la suscripción del servicio. 7. Números de servicios de asistencia telefónica u otros canales de atención gratuita. (...)”.

5. Que, en lo relativo al detalle de la factura de los servicios de información de tarificación adicional, el numeral 97 del referido reglamento, determina lo siguiente:

“(...) Cuando la facturación de los servicios de telecomunicaciones incluya el consumo por servicios de información de tarificación adicional, debe contener como mínimo lo siguiente: 1. Nombre comercial de la empresa remitente y su código corto de acceso. 2. Costo total de la comunicación. 3. Fecha de uso del servicio. 4. Unidades consumidas. En caso de omitir parcial o totalmente los anteriores requerimientos, no podrá facturarse ningún costo por dicho servicio”. (Destacado es del original).

6. Que, sobre la tasación y registro de estos servicios, esto se encuentra en el numeral 98 del citado reglamento, el cual indica:

“(...) Para la justificación del cobro de servicios de información de tarificación adicional únicamente serán válidos los registrados por las centrales y plataformas del operador/proveedor, por medio de los respectivos CDR. De igual forma, no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos. Para todos los efectos, las comunicaciones deben de tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de décimas de segundo”.

7. Que, el artículo 99 del nuevo RPUF determina los límites de consumo de los servicios de información de tarificación adicional, partiendo de lo siguiente:

“Los clientes deben definir con los operadores/proveedores límites de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, indistintamente de la modalidad de comercialización, para lo cual los operadores/proveedores deben conservar la voluntad expresa del usuario final, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los operadores/proveedores de servicios deben contactar a los usuarios finales, ya sea mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) cuando el consumo del servicio llegue al 80% de dicho límite. Una vez alcanzado el límite de consumo, el operador/proveedor debe informar dicha condición por los citados canales.

En caso de que el cliente no aumente el citado límite, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones debe finalizar automáticamente la suscripción del servicio.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública”.

08261-SUTEL-SCS-2023

8. Que, en lo referente a la confirmación de activación y desactivación de los servicios de información de tarificación adicional, se define en el precepto 100 del citado reglamento:

“(...) Cuando los usuarios finales activen o desactiven suscripciones para los servicios de información de tarificación adicional, deben recibir un mensaje de confirmación inmediato y gratuito que les permita corroborar el estado actual del servicio, por los mismos canales en que recibió la información.

En caso de no recibir confirmación alguna de la activación o desactivación del servicio de información o si el operador/proveedor no cuenta con un respaldo del envío de dicho mensaje, se asumirá que el servicio se encuentra desactivado y no podrá incluir ningún cobro por este concepto en la facturación del servicio de telecomunicaciones”.

9. Que, asimismo, en el numeral 101 del reglamento de comentario se encuentra el contenido mínimo de la información disponible en el sitio WEB de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, entre estas: *“(...) deben mantener publicadas y actualizadas su respectivo sitio WEB, una lista con el nombre comercial de las empresas remitentes del servicio de tarificación adicional, su código corto de acceso, numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado, números de atención gratuita, información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) y reglamentos vigentes”.*

IV. Sobre la disposición regulatoria de la resolución número RCS-111-2015 emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y su derogatoria expresa

1. Que, *“en virtud del apego de la norma administrativa a lo concreto y particular, la misma tiene, normalmente, una vida relativamente corta o fugaz, puesto que **debe adaptarse a los cambios sociales, económicos y tecnológicos**, así el propio artículo 4 de la Ley General de Administración Pública dispone que todo servicio público debe adaptarse a la necesidad social que satisface”¹.* (Destacado intencional).
2. Que *“la producción normativa -leyes, reglamentos, decretos, etc.- provoca el fenómeno de inflación normativa, que a su vez puede dar la impresión de que el Derecho Administrativo está conformado por un cúmulo desordenado de normas referidas a la Administración Pública o que provienen de ella, por cuanto el Derecho Administrativo se encuentra conformado por una serie de áreas bastante heterogéneas, cuya regulación puede estar librada a una o varias normas. Por lo que, es común en esta rama del derecho encontrar una multiplicidad de normas que regulan una determinada materia”².* Ergo, es posible que coexistan múltiples disposiciones normativas que regulen una misma temática, debido a que son complementarias entre sí, como lo puede ser un reglamento que sea desarrollado por medio de una resolución de carácter vinculante.
3. Que nuestra Carta Fundamental, 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: *“(...) **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).
4. 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*

¹ Jinesta Lobo Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 231

² Jinesta Lobo Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Págs. 230, 231.

08261-SUTEL-SCS-2023

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).

5. Que, el numeral 8 del Código Civil, señala que: “Las leyes sólo se derogán 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”.
6. 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).

7. 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 (...)”.

08261-SUTEL-SCS-2023

8. 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).
9. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final fue emitido de manera posterior a la resolución número RCS-111-2015, mismo que establece disposiciones relativas a los servicios de información de tarificación adicional; además, dicho reglamento goza de una jerarquía normativa superior, y con base en el principio de legalidad, debe desarrollarse el artículo 99 del nuevo RPUF y emitirse la resolución motivada que establezca el límite máximo de consumo en la provisión de estos servicios, por lo que, la disposición de dicha resolución queda superada, por razones fundadas en circunstancias sobrevinientes.
10. Que en virtud de lo anteriormente expuesto y dado que el nuevo reglamento entró en vigencia el 23 de setiembre de 2023, resulta procedente y ajustado a derecho, derogar totalmente la resolución número RCS-111-2015 y emitir el establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional.

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

1. Que por medio del oficio número 08005-DGC-SUTEL-2023 del 22 de setiembre de 2023 la Dirección General de Calidad hizo de conocimiento del Consejo de la Sutel el *“INFORME DE ATENCIÓN A LAS OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DENOMINADA -ESTABLECIMIENTO DEL LÍMITE MÁXIMO DE CONSUMO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL-”*.
2. Que sobre el análisis de oposiciones realizado por la Dirección General de Calidad al proyecto de resolución *“Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”*, conviene incorporar el siguiente extracto, 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 “Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”.

De seguido se procede con el análisis de las observaciones u oposiciones presentadas por los interesados sobre la audiencia pública de las disposiciones regulatorias sobre los “Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”. 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 17 de agosto de 2023, la fecha de vencimiento para presentar las oposiciones era el 31 de agosto de 2023.

2.1. Oposiciones de Liberty

En fecha 1º de setiembre de 2023, **Liberty** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución sobre “Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”. En su escrito señaló expresamente lo siguiente:

“(…) A. Consideraciones Iniciales sobre los Servicios de Información de Tarificación Adicional.

La potestad reglamentaria de la SUTEL con relación a los servicios de información se encuentra establecida tanto en los Artículo 13.6 en concordancia con las definiciones del artículo 13.17 del Capítulo 13 del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y los Estados Unidos (CAFTA) suscrito y ratificado por nuestro país, así como por lo establecido en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones. De conformidad con el artículo 7 de la Constitución Política el CAFTA tiene una autoridad superior a las leyes de Costa Rica. La definición de servicio público de telecomunicaciones en el artículo 13.17 del CAFTA excluye expresamente los servicios de información de la regulación de los servicios de telecomunicaciones, tal como se detalla a continuación:

“**servicio de información** significa la oferta de una capacidad para generar, adquirir, almacenar, transformar, procesar, recuperar, utilizar o hacer disponible información a través de las telecomunicaciones, e incluye la publicidad electrónica, pero no incluye cualquier uso de cualquiera de estas capacidades para la administración, control u operación de un sistema de telecomunicaciones o /a administración de un servicio de telecomunicaciones;

servicio público de telecomunicaciones significa cualquier servicio de telecomunicaciones que una Parte exige, ya sea de una manera explícita o de hecho, que se ofrezca al público en general. Estos servicios pueden incluir, inter alia, telefonía y transmisión de datos típicamente relacionados con información proporcionada por el cliente entre dos o más puntos sin ningún cambio de extremo a extremo en la forma o contenido de la información del cliente, **pero no incluye servicios de información.”**

Con relación al primer instrumento internacional, el artículo 13.6 del Capítulo 13 del CAFTA sobre las Condiciones para el Suministro de Servicios de información, expresamente establece que:

“1. Ninguna parte exigirá a una empresa de otra Parte en su territorio que clasifique como un proveedor de servicios de información y que suministre tales servicios sobre instalaciones que no son propias, que:

- (i) suministre estos servicios al público en general;
- (ii) justifique sus tarifas de acuerdo a sus costos;
- (iii) registre las tarifas para tales servicios;
- (iv) interconecte sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios;
- o (v) se conforme con cualquier norma o regulación técnica en particular para interconexión que no sea otra que para la interconexión a una red pública de telecomunicaciones.”

No obstante, lo dispuesto en el subpárrafo (a), **una parte podrá tomar cualquier acción descrita en las cláusulas (i) al (v) para remediar una práctica de un proveedor de servicios de información que haya encontrado en un caso particular que sea anticompetitiva conforme a sus leyes o regulaciones, o de otra manera promuevan la competencia o resguarden los intereses de los consumidores.** El subrayado y /a negrita no están en el original.”

De la simple lectura del Artículo 13.6, las potestades reglamentarias de la autoridad competente (en este caso, la SUTEL) están limitadas respecto a los servicios de información, de forma tal, que, a nuestro juicio, la SUTEL no tiene la competencia para imponer límites de consumo, sistemas de contratación como los mensajes y pantallas emergentes, obligaciones específicas de información, procesos específicos de notificación de consumo ni suspensión, tal y como los que se establecen en el proyecto de resolución de la SUTEL, sin que haya

08261-SUTEL-SCS-2023

encontrado un caso en particular sobre alguna práctica anticompetitiva que merezca dictar una resolución de fondo.

En relación con el instrumento local, el artículo 51³ de la Ley General de Telecomunicaciones, establece la condición mediante la cual la SUTEL podría imponernos a los proveedores de servicios de información las obligaciones que se refiere el primer párrafo de este artículo, a saber, esa condición es que la autoridad de competencia haya determinado que existe una práctica monopolística y que además sea necesario corregir esta práctica para promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios. Sobre este artículo mi representada consulta:

¿Existe algún estudio o resolución en la que la Dirección General de Competencia haya determinado alguna práctica monopolista sobre los servicios de información?

A nuestro saber, ninguna de las condiciones que impone el artículo 51 para su aplicación se ha cumplido, incluido, pero no limitado a una intervención regulatoria.

Como ejemplo de esto, los considerandos de la resolución sometida a consulta pública, aún y cuando citan de forma parcial y expresa el artículo 51 indicado, son omisos, específicamente el Considerando IV, en citar la condición bajo la cual la SUTEL podría imponer obligaciones a los proveedores de servicios de información, la cual cito textualmente:

“(…) La Sutel podrá imponer a los proveedores de servicios de información las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo, cuando determine que esto se requiere para corregir una práctica monopólica, promover /a competencia o resguardar los derechos de los usuarios.”

La inexistencia de las condiciones que establece los artículo 13.6 del Capítulo 13 del CAFTA y el 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, para que la SUTEL tenga competencia para la imposición de cualquier tipo de obligación que se le imponga a los operadores tales como los planteados en el proyecto de resolución, resulta que las medidas planteadas en el proyecto de resolución y en los artículos 3 (definición 59), 52, 95, 96, 97, 98, 99, 100 y 101 del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, podrían constituir un acto nulo de pleno derecho, así como cualquier actuación futura que se vaya a derivar de la normativa citada, al ser contrarios al principio de legalidad establecido en el artículo 13 de la Ley General de la Administración Pública: “1. La Administración estará sujeta, en general, a todas las normas escritas y no escritas del ordenamiento administrativo, y al derecho privado supletorio del mismo, sin poder derogarlos ni desaplicarlos para casos concretos. 2. La regla anterior se aplicará también en relación con los reglamentos, sea que éstos provengan de la misma autoridad, sea que provengan de otra superior o inferior competente.”

Sobre la incompetencia en razón de la materia, para que la SUTEL conozca la resolución de reclamaciones en Servicios de Información:

Como el propio inciso 6 del numeral 25 de la Ley General de Telecomunicaciones indica, un Servicio de Información es un: “servicio que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones. **No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha**”.

En esta línea, conviene traer a colación el Libro Primero del Código Civil, el cual es fuente de interpretación de todo el ordenamiento jurídico, el cual en su artículo 10 indica: **“Las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras**, en relación con el contexto, los

³ ARTÍCULO 51.- Servicios de información

Los proveedores de servicios de información no estarán sujetos a las siguientes obligaciones:

- a) Proveer estos servicios al público en general.
- b) Justificar sus precios de acuerdo con sus costos o registrarlos.
- c) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios.
- d) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones.

La Sutel podrá imponer a los proveedores de servicios de información las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo, cuando determine que esto se requiere para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.

08261-SUTEL-SCS-2023

antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de ellas...".

Así las cosas, si el propio numeral que define los Servicios de Información, claramente indica de forma literal, que no son un servicio de telecomunicaciones,

¿Cuál es la habilitación de rango legal para que SUTEL pueda conocer de estos temas cuando existen disputas?

Los puntos anteriores no tienen como finalidad que los usuarios queden desprotegidos en tal aspecto, sino que simplemente, se pretende afirmar que la competencia para conocer de las controversias al respecto debería ser conocidas por la Comisión Nacional del Consumidor, según el Capítulo VI de la Ley No. 7472.

Así las cosas, solicitamos que se archive la consulta pública por falta de motivación, fundamentación y por falta de competencia de la SUTEL en el caso concreto, asimismo, y de forma consecuente que se revise la legalidad de los artículos 3 (definición 59), 52, 95, 96, 97, 98, 99, 100 y 101 del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, a la luz del artículo 7 de la Constitución Política, el artículo 13 de la Ley General de la Administración Pública, por el no cumplimiento de las condiciones que establecen el Capítulo 13 del CAFTA y el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones.

B. Límite Máximo de Consumo.

Sin detrimento de lo expuesto anteriormente y de nuestra solicitud principal incluida en las consideraciones iniciales del presente documento, mi representada propone que se elimine del proyecto de resolución los límites máximos de consumo, al constituir este límite una justificación de sus precios, estando expresamente excluido la justificación de precios de acuerdo con sus costos o registrarlos en el inciso b del artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, salvo cumplimiento de la condición establecida en el último párrafo de ese artículo.

En su defecto proponemos que esto sea una recomendación de la SUTEL y una potestad para el proveedor, y que se aclare que es por servicio contratado y que el límite máximo que se establezca sería un monto mensual, de la siguiente forma:

*“b. Fijar los límites máximos de consumo con la aceptación expresa del usuario final por concepto de servicios de información de tarificación adicional, de la cual deberá mantener constancia el operador/proveedor. En caso de no acordar con el usuario final dicho límite, se deberá aplicar por defecto **y por servicio contratado** un máximo **mensual** de US\$20,00 (veinte dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones, sin incluir impuestos.”*

C. Notificación sobre Límites de Consumo.

Sin detrimento de lo expuesto anteriormente y nuestra solicitud principal incluida en las consideraciones iniciales del presente documento, mi representada propone que se elimine del proyecto de resolución la obligatoriedad de notificar cuando se haya alcanzado los límites de consumo ya que consideramos que esto podría constituir en una justificación de sus precios, siendo este uno de los puntos que el inciso b del artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones excluye expresamente, y al ser excluido dentro de la definición de servicio de información la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicho. Asimismo, consideramos oportuno que no se restrinja ni limite los canales mediante los cuales los operadores/proveedores de servicios puede contactar a sus usuarios finales. La obligación de nosotros como operadores es informar a los usuarios finales, sin embargo, siempre y cuando esta obligación se cumpla, no debería haber una restricción o limitación de ciertos medios por los cual se le brinde la información a los usuarios finales, mucho menos por lo expuesto anteriormente sobre la regulación aplicable a servicios de información.

En su lugar, proponemos que esta notificación sea una recomendación de la SUTEL y una potestad del operador/proveedor, y que se aclare que es por servicio contratado y que podrá comunicarse por cualquiera de los canales, según los siguientes textos:

*“Los operadores/proveedores de servicios deben contactar a los usuarios finales, ya sea mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) **o por cualquier canal que determinen** cuando el consumo de/servicio lleque al 80% de dicho límite. Una vez alcanzado el límite de consumo, el operador/proveedor debe informar dicha condición por los citados canales En caso de que el cliente no aumente el citado límite, el operador/proveedor*

08261-SUTEL-SCS-2023

de servicios de telecomunicaciones debe finalizar automáticamente la suscripción del servicio.”

“(…) **c. Los límites de consumo son por servicio contratado y no son acumulativos, por lo cual, el usuario final y el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrán definir un nuevo límite máximo de consumo hasta que se alcance el 80% del previamente acordado.**

(…)

e. Contactar a los usuarios finales, mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) o mediante cualquier otro canal y sistema que tenga disponible el operador/proveedor cuando el consumo del servicio de información de tarificación adicional llegue al 80%. Además, una vez alcanzado el 100% del límite, e/ operador/proveedor debe informar a los usuarios finales dicha condición por los citados canales.”

D. Mensajes o pantallas emergentes.

Al igual que el resto de la resolución, la sección II, punto III, punto d, impone una restricción al prohibir la utilización de los mensajes o pantallas emergentes, que es contrario al artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones al ser excluido dentro de la definición de servicio de información la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha, y contrario al artículo 13 de la Ley General de la Administración Pública.

Sin detrimento de lo expuesto anteriormente, y en su defecto sugerimos el siguiente texto para dicho punto:

“d. Poner a disposición de los usuarios finales mecanismos gratuitos que registren su aceptación expresa de activación, ampliación o modificación del límite de consumo, por medio de sistemas de mensajería corta (SMS), llamada de voz u otra alternativa tecnológica, para lo cual no podrán utilizarse mensajes o pantallas emergentes cuando estos no sean confirmadas por los usuarios o consumidores al menos dos veces y oculten la identidad del remitente o por razón alguna induzcan a error al usuario o consumidor sobre el método de suscripción, frecuencia, precio de cada una de las comunicaciones u otro elemento decisivo en la contratación.”

E. Incorporación de Plazos de Implementación.

Sin detrimento de lo expuesto anteriormente y nuestra solicitud principal incluida en las consideraciones iniciales del presente documento, al haberse publicado la consulta pública con las disposiciones indicadas y al vencerse la consulta pública a menos de un mes de la entrada en vigencia del Nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, y al no haber certeza de la fecha en la que serían aprobadas el proyecto de resolución, **mi representada considera esencial, prudente y razonable de conformidad con el artículo 34 de la Constitución Política que se establezca un plazo prudencial para que los operadores/proveedor podamos accionar e implementar los cambios que sean necesarios, en caso de que esta Superintendencia determine procedente continuar con la aprobación de este proyecto de resolución. Dentro de las principales acciones operativas que nos correspondería realizar se encuentran la planificación con las áreas interesadas, asignación de recursos, ejecución de tareas, y formación y capacitaciones. De seguido el texto del acápite que proponemos que se incluya en las disposiciones:**

“Las medidas aludidas para la contratación y operación de servicios de información de tarificación adicional deberán estar implementadas y a disposición de los usuarios por parte de los operadores en un plazo máximo de cuatro meses calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, plazo que podrá ser ampliado por la Sutel”. (…)”.

(Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-10580-2023).

2.1.1. Análisis de las oposiciones de Liberty

Tal y como consta en el Alcance N° 156 al Diario Oficial La Gaceta N° 149 del 17 de agosto del año 2023, se sometió 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 “Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”. Siendo que las

observaciones sobre dicha propuesta de resolución se debían interponer **dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación en La Gaceta**, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín 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.

Ahora bien, la publicación del proyecto de resolución de comentario se realizó el 17 de agosto de 2023 y el plazo para presentar oposiciones se contabiliza a partir del día siguiente hábil, es decir, 18 de agosto de 2023, lo anterior conforme expresamente lo indicó la publicación del proyecto de resolución y en aplicación del artículo 38 de la ley de notificaciones judiciales⁴; por lo tanto, el plazo para presentar las oposiciones venció el pasado **31 de agosto de 2023**.

Al respecto, para el caso que nos ocupa se tiene que, **Liberty** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución de referencia el **1° de setiembre de 2023**, según se logra apreciar en el NI-10580-2023 y en la siguiente imagen:



Imagen N°1. Extracto del correo electrónico mediante el cual **Liberty** envió sus oposiciones. (NI-10580-2023).

Por lo expuesto, es claro que, las oposiciones del operador se interpusieron fuera del plazo concedido, razón por la cual, de conformidad con el numeral 292 inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública que señala: "(...) 3. La Administración rechazará de plano las peticiones que fueren **extemporáneas**, impertinentes, o evidentemente improcedentes. (...)” (Destacado intencional); por ello, se recomienda que se **declaren extemporáneas y no se analice por el fondo dichas oposiciones**, pues no cumplieron con el requisito de forma de presentarse a tiempo.

2.2. Oposiciones del ICE

En fecha 31 de agosto de 2023, el **ICE** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución sobre “Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”. En el que señaló expresamente lo siguiente:

“Actualmente, el ICE tiene en su portafolio de servicios de valor agregado dos servicios de tarificación adicional, los cuales son: Servicios 900 (llamadas a un número 900) y SMS Contenido (mensajería de texto por código corto).

Estos servicios por ser de diferente naturaleza (llamadas y SMS) son administrados en diferentes plataformas, a saber, plataforma Power Nova para Servicios 900 y plataforma SDP-MEM para SMS Contenido.

A raíz del nuevo Reglamento de Protección al Usuario final, el ICE inició trabajos para implementar el control de consumo en la plataforma de mensajería, por lo que, al no contarse con una plataforma o sistema que pueda llevar el control de consumo de servicios desarrollados en diferentes plataformas, y al ser este un requisito adicional a los que se han solicitado a la luz del nuevo reglamento, se requeriría de un plazo razonable.

Por otra parte, existen Servicios 900 asociados al Centro de Atención Ciudadana 1311, para el cual se generan en promedio 40 mil llamadas mensuales, donde el usuario busca resolver

⁴ El cual resulta de aplicación supletoria de conformidad con el artículo 9 inciso 1) de la Ley General de Administración Pública.

08261-SUTEL-SCS-2023

sus necesidades laborales y personales y agilizar sus trámites ante instituciones públicas como Migración y Extranjería, COSEVI, Permisos de portación de armas, Registros Sanitarios, Firma Digital, Servicios de proyección social y otros, en donde tienen acceso a una plataforma de atención por la cual están dispuestos a pagar un precio por el servicio recibido.

También existe un servicio de valor agregado denominado kölbi Música (app de acceso a música streaming), que si bien es cierto es un servicio que utiliza el modelo de SMS contenido para cobrarlo, es un servicio que responde a la evolución y diversificación de la industria, así como con la entrada de 5G, la demanda de estos y otros servicios de valor agregado no pueden ser limitados por ser encasillados todos en un mismo concepto de servicio de tarificación adicional.

Por lo anterior, solicitamos que el monto límite (sic) mensual de consumo se aplique por servicio de tarificación, de tal manera que se establezca una protección de consumo al cliente, pero con la flexibilidad de que éste decide el monto límite de consumo por servicio y así permitirles su derecho a consumir los servicios a su conveniencia.

Adicionalmente, se debe tener presente que, para adecuar los sistemas a este nuevo requerimiento, se debe de realizar una inversión adicional, una búsqueda de un proveedor que brinde una solución tecnológica y mayor tiempo de implementación a nivel de los sistemas transaccionales para su correcta implementación y que, siendo que se publicó un reglamento y que los operadores hemos estado haciendo ajustes sobre ese instrumento, y ahora, en el plazo de implementación, se emite esta nueva disposición regulatoria, existe muy poco margen de acción para implementarlo en los sistemas, consideramos que se debe establecer un transitorio con un plazo de 12 meses para cumplir con la misma.

De esta forma dejamos interpuestas las observaciones por parte de mi representado. (...)" (Mayúsculas son del original). (NI-10504-2023).

2.2.1. Análisis de las oposiciones del ICE

Los argumentos esgrimidos se centran en dos aspectos principales dentro del oficio número 2023-08-31 del 31 de agosto de 2023, estos se resumen de la siguiente manera: el monto límite mensual sea establecido por cada servicio de tarificación adicional y la adecuación de tiempo para la implementación en los sistemas de esta nueva disposición regulatoria.

Sobre el primer argumento, debe señalarse que el operador realizó diferentes aclaraciones sobre el portafolio de los servicios de tarificación adicional que mantiene a la fecha, y las diferentes plataformas que los administran, esto de previo, al requerimiento de que el monto límite mensual se aplique por cada servicio de tarificación. Lo anterior porque en su consideración, esto da una protección al consumo de los clientes contando con una flexibilidad a su conveniencia.

*Al respecto, en el Resuelve número II) subpunto I) de la propuesta de resolución publicitada a consulta indica con precisión su objetivo, como se indica a continuación: "(...), tiene por finalidad definir el límite de consumo para dichos servicios **cuando no sea establecido entre los usuarios finales y los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones**, (...)" (Destacado es suplido).*

De igual forma, el numeral 99 párrafo primero del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final alude a lo siguiente: "Los clientes deben definir con los operadores/proveedores límites de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, indistintamente de la modalidad de comercialización, para lo cual los operadores/proveedores deben conservar la voluntad expresa del usuario final, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento. (...)". (Subrayado es intencional).

*Según lo expuesto, la **norma reglamentaria** recalca que, los usuarios finales y los operadores/proveedores son quienes fijan el límite de consumo máximo, por lo que, esta*

08261-SUTEL-SCS-2023

promueve que haya un acuerdo entre las partes involucradas, para lo cual, se debe conservar la manifestación de consentimiento expreso de los usuarios finales.

*Tal numeral aborda el aspecto de flexibilidad que refiere el operador en su oposición, ya que amerita en un **primer escenario el concertar dicho límite**, y **solo cuando este no se fije**, o sea supletoriamente, es donde inmediatamente entra en aplicación el párrafo final del mismo ordinal, sea: “(...) En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública”. (Subrayado es intencional).*

De esta manera, se deduce con meridiana claridad que, especificar que el límite máximo sea por cada servicio de tarificación adicional no resulta pertinente bajo la consideración de la finalidad de la propuesta de resolución en análisis, por cuanto este límite busca proteger a los usuarios respecto de una facturación sorpresiva y elevada respecto al consumo de servicios de información de tarificación adicional vistos estos de forma conjunta.

En lo relativo a la segunda oposición, respecto a la adecuación de tiempo que se requiere para la implementación en los sistemas para este nuevo requerimiento, el operador centró su análisis en que los ajustes que deben realizar los operadores/proveedores de cara a la entrada en vigor del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, a lo que se le suma esta nueva disposición regulatoria.

Partiendo de ello, se informa que el Transitorio I del reglamento citado indica expresamente lo siguiente:

“(...) El presente Reglamento entrará en vigencia en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a su publicación en Diario Oficial La Gaceta, momento a partir del cual se deroga el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2010 y aquellas disposiciones regulatorias que resulten contrarias al presente reglamento.” (Destacado intencional).

La propuesta resolución cuestionada por el ICE, es acorde con la anterior disposición transitoria, y adicionalmente, tal y como se desarrolló en el Resultando número 2 de la consulta pública, en este se aludió a lo siguiente:

“Que, en sesión ordinaria 034-2015, celebrada el 1° de julio del 2015, mediante acuerdo número 027-034-2015 de las 19:25 horas, el Consejo de esta Superintendencia adoptó por unanimidad la resolución número RCS-111-2015 “Instrucción Regulatoria de Carácter General para los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que Participan en los Servicios de Información de Tarificación Adicional”. Dicha resolución fue publicada el 30 de julio de 2015 en el Diario Oficial La Gaceta, N° 147, Alcance 58. (Folios 154 al 165 del expediente GCO-NRE-RCS-00329-2015).” (Destacado es intencional).

*A la luz de los extractos anteriores, resulta claro que **no se está frente a una disposición regulatoria que sea novedosa** para los operadores/proveedores, en especial para el ICE, que manifiesta el supuesto poco margen de acción para su implementación, ya que desde el año 2015 existe una regulación sobre los servicios de información de tarificación adicional, que igualmente considera a estos servicios de manera conjunta y les define un tope en caso de que el operador/proveedor no pacte uno distinto con su cliente.*

*Por su parte, es preciso también apuntar que en el Resultando 4 de la misma propuesta de resolución publicada en el Diario La Gaceta, se enfatizó en lo siguiente: “(...) **el nuevo***

Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final regula el tema de servicios de información de tarificación adicional en los artículos 95 al 101; además, establece la posibilidad de que la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante resolución motivada y cumpliendo con el proceso de consulta pública de la Ley General de la Administración Pública, fijo (sic) los límites de consumo que se aplicará en los servicios de telecomunicaciones por dicho concepto". (Subrayado es intencional).

De este modo, es posible afirmar que, en los siete artículos contemplados en la nueva reglamentación desarrollan lo referente a los servicios de información de tarificación adicional. Más concretamente, y de interés para este análisis, el precepto 99 de ese mismo cuerpo normativo sobre los límites de consumo de estos servicios, a saber:

“Los clientes deben definir con los operadores/proveedores límites de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, indistintamente de la modalidad de comercialización, para lo cual los operadores/proveedores deben conservar la voluntad expresa del usuario final, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los operadores/proveedores de servicios deben contactar a los usuarios finales, ya sea mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) cuando el consumo del servicio llegue al 80% de dicho límite. Una vez alcanzado el límite de consumo, el operador/proveedor debe informar dicha condición por los citados canales.

En caso de que el cliente no aumente el citado límite, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones debe finalizar automáticamente la suscripción del servicio.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública". (Destacado es suplido).

Sobre este particular, es claro que existe un primer escenario donde las partes fijan el límite de consumo de los servicios en mención; y ante la ausencia de ello, aplica el párrafo final, por ello, la necesidad del establecimiento de tope de consumo mediante una resolución motivada.

El cuestionamiento sobre el tiempo planteado por el ICE sobre el margen para adecuar la propuesta objetada no es tal, como ya quedó dicho, en el año 2015 se emitió la resolución número RCS-111-2015, es decir, hace alrededor de ocho años que se tiene una regulación sobre los servicios de información de tarificación adicional, por lo que, la definición de tope de consumo (incluida en ésta) no es de reciente data ni resulta un aspecto novedoso o sorpresivo para los operadores/proveedores.

Por las razones expuestas, **se recomienda al Consejo de esta Superintendencia el rechazo de ambos argumentos del ICE.** En virtud de lo señalado y del análisis de las oposiciones presentadas, éstas no afectan el fondo de la propuesta de resolución, razón por la cual, se recomienda mantener incólume la propuesta de resolución denominada “Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”, y se proceda a su publicación en el Diario Oficial La Gaceta para su debida publicación. (...)” (Destacado y subrayado pertenecen 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

08261-SUTEL-SCS-2023

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:**

- 1. DAR POR RECIBIDO Y ACOGER** el informe que analiza las recomendaciones y posiciones recibidas en la consulta pública, rendido por la Dirección General de Calidad mediante oficio número 08005-DGC-SUTEL-2023 del 22 de setiembre de 2023 referente al *"INFORME DE ATENCIÓN A LAS OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DENOMINADA -ESTABLECIMIENTO DEL LÍMITE MÁXIMO DE CONSUMO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL-"*.
- 2. RECHAZAR** las oposiciones de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** y **Liberty Servicios Fijos S.A.**, por cuanto las mismas fueron presentadas de manera **extemporánea**, según el numeral 292 inciso 3) de la Ley General de Administración Pública y lo indicado en el oficio mediante el oficio número 08005-DGC-SUTEL-2023 del 22 de setiembre de 2023 de la Dirección General de Calidad.
- 3. RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, tras analizarse su no procedencia, por cuanto, el límite máximo de consumo que establece la Sutel aplica únicamente cuando entre las partes no hayan concertado un acuerdo sobre este, es decir, supletoriamente. Asimismo, el cuestionamiento respecto a la adecuación de tiempo para la implementación en los sistemas no procede, ya que la fijación de límites máximo de consumo es en ausencia de su establecimiento por las partes interesadas no resulta novedosa ni de reciente data a la regulación dispuesta en la resolución número RCS-111-2015, y adicionalmente, la propuesta de resolución cuestionada se apegó al Transitorio I del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 4. SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que proceda con la notificación del oficio 08005-DGC-SUTEL-2023 del 22 de setiembre de 2023, a los participantes del proceso de consulta pública convocada en el Alcance N° 156 al Diario Oficial La Gaceta N° 149 del 17 de agosto del año 2023, tramitada en el expediente GCO-NRE-RCS-00926-2023.
- 5. ACOGER Y APROBAR** la propuesta presentada por la Dirección General de Calidad respecto al *"Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*, según el oficio número 06507-SUTEL-DGC-2023 del 4 de agosto de 2023.
- 6. SEÑALAR** que, la presente resolución es de acatamiento obligatorio para todos los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que presten servicios de información de tarificación adicional y, además, tiene por finalidad definir el límite de consumo para dichos servicios cuando no sea establecido entre los usuarios finales y los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, a partir de lo dispuesto en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 7. INDICAR** que los proveedores de servicios de información de tarificación adicional se entienden como aquellas empresas que mantienen una relación comercial con los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y utilizan sus redes o plataformas

08261-SUTEL-SCS-2023

para brindar servicios que se facturan en conjunto con los servicios de telecomunicaciones y permiten generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica.

8. **SEÑALAR** que, conforme a las competencias dadas a esta Superintendencia, relativas a la protección de los derechos de los usuarios finales, y ante la contratación de servicios de información de tarificación adicional, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben acatar lo siguiente:
 - a. Informar al usuario final sobre la posibilidad de activar o desactivar el acceso a servicios de información de tarificación adicional al momento de suscribir el contrato de adhesión debidamente homologado, así como, durante la relación contractual.
 - b. Fijar los límites máximos de consumo con la aceptación expresa del usuario final por concepto de servicios de información de tarificación adicional, de la cual deberá mantener constancia el operador/proveedor. En caso de no acordar con el usuario final dicho límite, se deberá aplicar por defecto un máximo de US\$20,00 (veinte dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones, sin incluir impuestos.
 - c. Los límites de consumo no son acumulativos, por lo cual, el usuario final y el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrán definir un nuevo límite máximo de consumo hasta que se alcance el 80% del previamente acordado.
 - d. Poner a disposición de los usuarios finales mecanismos gratuitos que registren su aceptación expresa de activación, ampliación o modificación del límite de consumo, por medio de sistemas de mensajería corta (SMS), llamada de voz u otra alternativa tecnológica, para lo cual no podrán utilizarse mensajes o pantallas emergentes.
 - e. Contactar a los usuarios finales, mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) cuando el consumo del servicio de información de tarificación adicional llegue al 80%. Además, una vez alcanzado el 100% del límite, el operador/proveedor debe informar a los usuarios finales dicha condición por los citados canales.
 - f. Suspender el consumo del servicio de tarificación adicional, en caso de que el usuario final alcance el límite de consumo pactado y no lo aumente, por ende, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones no podrá facturar al usuario final un monto superior al límite.
9. **COMUNICAR** la presente resolución a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
10. **SOLICITAR** a la secretaría del Consejo de esta Superintendencia gestionar la publicación en el diario oficial La Gaceta de texto íntegro de la presente resolución.
11. **DEROGAR EN SU TOTALIDAD** por razones de oportunidad, conveniencia y mérito la resolución número RCS-111-2015 denominada: *“Instrucción Regulatoria de Carácter General para los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que Participen en los Servicios de Información de Tarificación Adicional”*, adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, según acuerdo 027-034-2015 de la sesión ordinaria

08261-SUTEL-SCS-2023

034-2015 del 1° de julio del 2015, 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 sino a partir de que se publique la nueva resolución sobre el *“Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”* en el diario oficial La Gaceta.

- 12. REQUERIR** a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la resolución respecto al *“Establecimiento del límite máximo de consumo en la provisión de servicios de información de tarificación adicional”* 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-111-2015, **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.

**ACUERDO FIRME.
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**

08261-SUTEL-SCS-2023

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

RCS-220-2023

**“ESTABLECIMIENTO DEL LÍMITE MÁXIMO DE CONSUMO EN LA PROVISIÓN DE
SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL”**

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00926-2023

Se notifica la presente resolución a:

OPERADORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

UNIDAD DE COMUNICACIÓN

Instituto Costarricense de Electricidad (adjuntar oficio 08005-SUTEL-DGC-2023)

Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (adjuntar oficio 08005-SUTEL-DGC-2023),

PUBLICAR en el diario oficial La Gaceta