

**08262-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 021-058-2023, de las 12:10 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

**RCS-221-2023**

**“DISPOSICIONES REGULATORIAS APLICABLES  
A LOS SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL”**

**EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00864-2023**

**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 22 de setiembre de 2023.
2. Que, el 13 de marzo de 2012, fue publicado en La Gaceta N°15 la resolución RCS-041-2014 sobre *“Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional”* aprobada en sesión extraordinaria 015-2014 del 3 de marzo de 2014, por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), según acuerdo 002-015-2014. (Folios 16 al 24 del expediente GCO-NRE-REL-00269-2014).
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 los servicios de Roaming internacional en sus artículos 83 al 88; 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, fijar los límites financieros de consumo que se aplicará en los servicios de telecomunicaciones por concepto de Roaming Internacional.
5. Que las elevadas facturaciones de los servicios Roaming Internacional, no son exclusivas de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, sino que representan un problema a nivel internacional el cual ha sido tratado en foros como el de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
6. Que Costa Rica, por medio de la Ley N°8100 del 4 de abril de 2002, se adhirió al acuerdo de aprobación de la Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. De esta forma, con el propósito de reducir y controlar las elevadas facturaciones por servicios Roaming Internacional, el sector de normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T) en setiembre de 2012, publicó la recomendación D.98 titulada *“Tarificación en el servicio de itinerancia móvil internacional”*.

08262-SUTEL-SCS-2023

7. Que esta Superintendencia reconoce la necesidad de aplicar los principios establecidos en la recomendación D.98 de la UIT-T, como una forma de asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, así como, promover el uso adecuado de los servicios Roaming Internacional.
8. Que mediante oficio número 06049-SUTEL-DGC-2023 del 19 de julio de 2023, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de Sutel la *“Propuesta de Resolución respecto a las Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional”*, y recomendó someterla a consulta pública. (Folios 3 al 10 del expediente GCO-NRE-RCS-00864-2023).
9. Que por medio del acuerdo número 037-044-2023 de la sesión ordinaria 044-2023 del 27 de julio 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 de la Ley General de Administración Pública, la *“Propuesta de Resolución respecto a las Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional”*. (Folios 11 al 19 del expediente GCO-NRE-RCS-00864-2023).
10. Que mediante oficio número 6000-1449-2023 del 28 de agosto de 2023, remitido según correo electrónico en esa misma fecha, el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante el **ICE**, en tiempo y forma, aportó sus observaciones a la propuesta de resolución. (Folios 27 al 41 del expediente GCO-NRE-RCS-00864-2023).
11. Que según oficio número LY-Reg0199-2023 del 29 de agosto de 2023, remitido según correo electrónico en esa misma fecha, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**, en adelante **Liberty**, en tiempo y forma, aportó sus observaciones a la propuesta de resolución. (Folios 42 al 50 del expediente GCO-NRE-RCS-00864-2023).
12. Que por medio del oficio número 07923-SUTEL-DGC-2023 del 19 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 consulta pública sobre la propuesta de resolución respecto a las Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”*.
13. 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).

**08262-SUTEL-SCS-2023**

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.

**08262-SUTEL-SCS-2023**

9. Que según el numeral 45 de la Ley N°8642 son derechos de los usuarios de telecomunicaciones “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 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 (...)* 19) *Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (...)* 21) *No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado*”.
10. Que el artículo 46 de la Ley N°8642, establece que es obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones homologar los contratos de adhesión entre los proveedores y abonados, con la finalidad de garantizar el respeto de los derechos de los usuarios y corregir las cláusulas o contenidos que resulten abusivos.
11. 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.
12. 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 el servicio de Roaming Internacional y las disposiciones regulatorias del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF)**

1. Que con la suscripción por medio de la Ley N°8100 del 4 de abril de 2002, Costa Rica reconoce a la Unión Internacional de Telecomunicaciones, como autoridad técnica en el establecimiento de estándares, por lo que, a la luz de lo dispuesto en el marco jurídico nacional respecto a la protección de los derechos de los usuarios, se considera necesario acoger las recomendaciones de la recomendación D.98 con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que se le brindan a los usuarios finales, siempre y cuando, dichas recomendaciones no riñan con la legislación nacional vigente.
2. Que el nuevo 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, establece sobre el servicio de Roaming Internacional, lo siguiente:

“(…)

**Artículo 3. Definiciones:** *Para efectos de interpretar y analizar el presente Reglamento, además de lo establecido en la Ley N°8642, se define lo siguiente: 57. **Roaming internacional:** facilidad que permite a los usuarios finales continuar utilizando los servicios móviles fuera del país de origen y*

**08262-SUTEL-SCS-2023**

manteniendo el mismo número telefónico, para realizar y recibir llamadas de voz, intercambiar mensajes de texto (SMS), acceder a servicios de transferencia de datos, entre otros servicios.

(...)

**Artículo 36. Contenido de la carátula del contrato de adhesión.** La carátula del contrato de adhesión debe incluir al menos lo siguiente: 13. Autorización expresa del cliente de los límites de consumo de Roaming internacional cuando corresponda.

(...)

**Artículo 50. Formato del registro de las comunicaciones.** La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la Sutel, será remitida por los operadores/proveedores digitalmente en hoja de cálculo electrónica editable, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de su solicitud.

(...)

### 2. Contenido mínimo del CDR de consumo de datos móviles

Número telefónico Origen	Fecha de inicio (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Fecha de finalización (dd/mm/aaaa)	Hora de finalización (hh:mm:ss)	Volumen de descarga (kB)	Volumen de envío (kB)	Costo por kB (¢)	Total de datos (kB)	Monto facturado por comunicación (¢)	IMEI del terminal utilizado
--------------------------	------------------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	-----------------------	------------------	---------------------	--------------------------------------	-----------------------------

El "Total de Datos" corresponde a la sumatoria del volumen de descarga y envío de datos. Los campos de "Costo por kB" y "Monto facturado por comunicación" no aplican para comunicaciones de servicios móviles postpago que estén dentro de la capacidad o volumen contratado del plan.

### 3. Contenido mínimo del CDR de Roaming de voz

Teléfono Origen (*)	País visitado	Tipo (MOC o MTC)	Teléfono Destino	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Duración (seg)	Duración facturada (min)	Costo por minuto (\$) (**)	Monto facturado (\$) (**)
---------------------	---------------	------------------	------------------	--------------------	---------------------------	----------------	--------------------------	----------------------------	---------------------------

(\*) Para comunicaciones tipo llamadas originadas en redes móviles (MOC – Mobile Originated Call), el número del teléfono destino se identifica de carácter condicional, ante lo cual este debe ser suministrado en caso de encontrarse disponible la información. Adicionalmente, en comunicaciones tipo llamadas terminadas en redes móviles (MTC – Mobile Terminated Call), el número del teléfono origen se identifica de carácter condicional, ante lo cual este debe ser suministrado en caso de encontrarse disponible la información.

(\*\*) El "Monto facturado" se debe presentar por comunicación.

### 4. Contenido mínimo del CDR de Roaming de datos

Teléfono Origen	Dirección IP del Gateway de salida (*)	País / Operador visitado	Fecha de inicio (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Fecha de finalización (dd/mm/aaaa)	Hora de finalización (hh:mm:ss)	Volumen de descarga (KB)	Volumen de envío (KB)	Cantidad total (KB) (**)	Costo por KB (\$)	Monto facturado (\$) (**)
-----------------	--	--------------------------	------------------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------	---------------------------

(\*) Dirección IP del Gateway de salida del operador internacional.

(\*\*) El "Monto facturado" y "Cantidad total" se debe presentar por sesión de datos".

El "Monto facturado" y "Cantidad total" se debe presentar por sesión de datos. Los campos de "Cantidad total (kB)", "Costo por kB" y "Monto facturado" aplican únicamente para las comunicaciones que se cobren por volumen.

**5. Contenido mínimo del CDR del servicio de mensajería corta (SMS)**

Número telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Monto facturado (¢)
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	--------------------	-----------------	---------------------

(...)

**Artículo 83. Suministro de información**

Los operadores/proveedores que brinden servicios Roaming internacional facilitarán a todos los clientes en el momento de contratar el servicio, la información completa sobre las condiciones de uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones de voz y datos en Roaming internacional.

**Artículo 84. Información inicial sobre reconocimiento de red**

Cada operador/proveedor de servicios de Roaming internacional brindará automáticamente al usuario final, de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, cada vez que éste se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, como mínimo la siguiente información:

1. Nombre del operador/proveedor que brinda el servicio.
2. Precios de Roaming internacional (con impuestos incluidos) vigentes y aplicables para realizar y recibir llamadas, enviar y recibir SMS, acceder a Internet o establecer sesiones de datos.
3. Dirección WEB en la cual el usuario final pueda consultar información actualizada sobre precios y recomendaciones de uso del servicio Roaming internacional voz, SMS, datos y advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones de voz y datos en Roaming internacional.
4. Número telefónico u otro canal de atención o asistencia gratuita que el usuario final en Roaming internacional puede utilizar para realizar consultas y solicitar asistencia remota.

**Artículo 85. Roaming en zonas fronterizas**

Los operadores/proveedores deben realizar las coordinaciones necesarias con sus homólogos en los países fronterizos, para que en las zonas aledañas a dichos límites no se habilite el Roaming inadvertido, el cual corresponde al consumo de Roaming cuando el usuario final no es consciente de su uso.

En todo caso, cuando se registre tráfico por Roaming fronterizo para usuarios finales ubicados dentro del territorio nacional, los consumos realizados deben de ser considerados y facturados como tráfico nacional.

**Artículo 86. Información sobre el consumo**

Todos los operadores/proveedores del servicio de Roaming internacional, deben poner a disposición de los usuarios finales de forma gratuita un mecanismo que proporcione información sobre el consumo acumulado de voz, SMS, datos u otros, expresado en unidades de consumo y en la divisa en que se facture.

Este servicio de información sobre el consumo acumulado de Roaming debe mantenerse actualizado con una periodicidad mínima de 24 horas, estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y debe poder accederse mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil.

**Artículo 87. Límite de consumo**

Los operadores/proveedores deben contar con un sistema que garantice que el consumo acumulado en servicios de Roaming internacional, a lo largo de cada período de facturación no sobrepase el límite determinado por el cliente, independientemente de la modalidad de comercialización del servicio.

08262-SUTEL-SCS-2023

*Una vez alcanzado el límite, el cliente podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado, por medio de los canales disponibles. 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.*

*Cualquier modalidad de uso de Roaming, debe estar descrita en el contrato y, cuando aplique, contar con el respectivo comprobante de la solicitud del usuario final. Si usuario final activa el servicio de Roaming internacional y el operador/proveedor no acredita la modificación del límite de consumo, se aplicará el establecido en el contrato o, en su defecto, el fijado por la Sutel.*

#### **Artículo 88. Comunicación sobre el límite de consumo**

*Los operadores/proveedores de servicios deben enviar una comunicación por mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, cuando los servicios de Roaming internacional hayan alcanzado el 80% del límite de consumo o del volumen máximo acordado, independientemente de la modalidad de comercialización del servicio.*

*Esta comunicación, indicará el procedimiento para aumentar el límite de consumo y el costo asociado. Si el usuario final no responde a la comunicación recibida, el operador/proveedor enviará un mensaje de texto en el cual informará que llegó al 100% de su consumo y suspenderá de inmediato los servicios de Roaming internacional, una vez alcanzado el límite de consumo fijado, hasta que éste lo active nuevamente por medio de los canales que el operador/proveedor designe para tal fin (...).*

3. Que el artículo 87 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, señala expresamente que: *"(...) 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. (...)"*.
4. Que el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, establece sobre el proceso de consulta: *"1. Se concederá audiencia a las entidades descentralizadas sobre los proyectos de disposiciones generales que puedan afectarlas. 2. Se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto. 3. Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale"*.

### **III. Sobre el principio constitucional de información adecuada y veraz**

1. Que, el artículo 46 de la Constitución Política que dispone, entre otras cosas, 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. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias"*. (Destacado intencional).
2. Que concordantemente con lo señalado, la Ley General de Telecomunicaciones en el artículo 3 enlaza los principios rectores de información y beneficio al usuario con la transparencia, al establecer como concepto de este último que es derecho de los usuarios *"recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato*

08262-SUTEL-SCS-2023

*equitativo y no discriminatorio" (...) "También, implica poner a disposición del público en general: (...) v) información general sobre precios y tarifas.", y la publicidad que "(...) conlleva la obligación de los operadores y proveedores de realizar las publicaciones relacionadas con propaganda o información publicitaria de manera veraz y transparente, en tal forma que no resulten ambiguas o engañosas para el usuario".(Destacado intencional).*

3. Que el legislador materializó la necesidad descrita anteriormente estableciendo, adicionalmente en los artículos 2 inciso d), 45 incisos 1) y 19) de la misma ley, que es derecho de los usuarios: "*Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final(.) "Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente"*.

#### IV. Sobre las disposiciones regulatorias de la resolución número RCS-041-2014 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*"<sup>1</sup>. (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*"<sup>2</sup>. 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 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*

<sup>1</sup> Jinesta Lobo Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 231

<sup>2</sup> Jinesta Lobo Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Págs. 230, 231.



08262-SUTEL-SCS-2023

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 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”*.
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 (...)”*.
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

**08262-SUTEL-SCS-2023**

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-041-2014, la cual desarrolla las disposiciones regulatorias del servicio de Roaming Internacional, dicho reglamento goza de una jerarquía normativa superior, y con base en el principio de legalidad, debe desarrollarse el artículo 87 del nuevo RPUF y emitirse la resolución motivada que establezca las disposiciones relativas al Servicio de Roaming y al afijación de un límite financiero, por lo que, las disposiciones de dicha resolución quedan superadas, por razones fundadas en circunstancias sobrevinientes.
10. Que en virtud de lo anteriormente expuesto y dado que el nuevo RPUF entró en vigencia el 23 de setiembre de 2023, resulta procedente y ajustado a derecho, derogar totalmente la resolución número RCS-041-2014 y emitir las nuevas disposiciones regulatorias aplicables al servicio de Roaming Internacional.

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

1. Que por medio del oficio número **07923-SUTEL-DGC-2023** del **19** 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 CONSULTA PÚBLICA SOBRE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DENOMINADO “DISPOSICIONES REGULATORIAS APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL”*.
2. Que sobre el análisis de oposiciones realizado por la Dirección General de Calidad al proyecto de resolución *“DISPOSICIONES REGULATORIAS APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL”*, conviene incorporar el siguiente extracto, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la Sutel:

*“(…)*

2. ***Análisis de las oposiciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución respecto a las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”***

*De seguido se procede con el análisis de las oposiciones presentadas por los interesados sobre la audiencia pública de las disposiciones regulatorias sobre los “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”. 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 15 de agosto de 2023, la fecha de vencimiento para presentar las oposiciones era el 29 de agosto de 2023.*

### **2.1. Oposiciones del ICE**

En fecha 28 de agosto de 2023, el **ICE** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución sobre "Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional". En el que señaló expresamente lo siguiente:

"(...)

El ICE actualmente brinda acceso al servicio de emergencia 9-1-1 de forma gratuita, dentro del territorio nacional, sin embargo, a nivel internacional, no todos los países canalizan las emergencias por el servicio 9-1-1. Cuando un cliente está en el extranjero y tiene una emergencia, tiene que acceder al servicio de emergencia local. Si en ese momento marca al 9-1-1, no llama al 9-1-1 de Costa Rica, llama al sistema de emergencias del país visitado ("9-1-1"), porque cuando se está utilizando una red de otro país, se convierte en un cliente más de la red visitada, por lo que, al desconocerse si a nivel mundial no se utiliza el 9-1-1, el cliente deberá buscar asesoría de cómo llamar al servicio de emergencia del país visitado.

Por lo anterior, se recomienda se aclare si esta obligación del servicio de emergencias es para los clientes que utilizan el servicio de Roaming Internacional para llamadas hacia Costa Rica, o bien, a nivel internacional, es decir, si la obligación no solo es para el servicio de emergencias nacional, sino que también de modo internacional. Tómese en cuenta que estas disposiciones son de alcance en Costa Rica, por lo que, su contexto de aplicabilidad debiera ser en nuestro país, caso contrario, el ICE no podría comprometerse al cumplimiento ya que no depende de éste, sino de terceros operadores.

En esta resolución, se está incorporando la notificación anual **por medio de correo electrónico**, al cliente con Roaming activo, sobre las consecuencias financieras que se derivan de las conexiones y las descargas automáticas de datos, lo cual no está contemplado en el nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, motivo por el cual, se debe tener presente que, adecuar lo correspondiente a este nuevo requerimiento, tomará un tiempo, de ahí que consideramos que se debe establecer un transitorio para cumplir con la misma, que no podría ser la misma fecha para la entrada en vigencia del nuevo reglamento. (23 de setiembre 2023.)

Por lo que, siendo que se publicó un reglamento y los operadores hemos estado haciendo ajustes sobre ese instrumento, y ahora, casi en el plazo de implementación, sale esta nueva disposición regulatoria, se deja muy poco margen de acción para implementarlo en los sistemas. Por lo que, se requiere que al momento en que se emita la respectiva disposición regulatoria, por medio de un transitorio se otorgue un plazo de 12 meses para su implementación, toda vez que se requiere realizar ajustes a nivel de los sistemas transaccionales para su correcta implementación.

Con esta disposición regulatoria, la SUTEL está autorizando que los operadores brindemos a los clientes, información con cierta periodicidad, aunque no sea en tiempo real, o sea, información desfasada/incompleta, lo cual es contrario a la ley, ya que ésta, nos exige que la misma debe ser clara y verás, por lo que su acatamiento, resultaría violatorio a los derechos de los clientes y/o usuarios finales de los servicios de Roaming Internacional y, por consiguiente, lo que busca es que se incrementen las reclamaciones del servicio Roaming Voz y SMS.

Lo anterior por cuanto, la información se brinda de acuerdo con estándares definidos en la industria, donde la información no llega en tiempo real, siempre va a haber un desfase en el tiempo, ya que ésta, primero se procesa en los sistemas, por lo que, la probabilidad de que la información coincida con el uso del servicio que el cliente hace en ese momento, es muy baja, y ello podría implicar que se induzca a error a los clientes, haciéndoles creer que han consumido una cierta cantidad, cuando lo cierto es que, podría haber consumido más los que éste venía controlando.

**08262-SUTEL-SCS-2023**

*En todo caso, no es posible brindar al cliente información en tiempo real del consumo en su servicio de Roaming Voz y SMS debido a limitaciones de la industria.*

*Si bien es cierto a nivel de los acuerdos, los operadores tienen hasta 30 días para enviar la información, también lo es que, por lo general, todos los días se recibe la información del día anterior, pero también se dan ocasiones, sea por problemas técnicos, de red, etc., en que, los operadores se retrasan una o dos semanas, por lo que, cualquier rango que se establezca, estará sujeto a que un operador internacional no esté enviando la información y que justamente afecta a determinado cliente. Esto no es algo que pueda controlar el ICE, es lo usual en la industria.*

*Para implementar el control consumo en línea para Roaming Voz y SMS, los operadores no solamente dependen de la tecnología, sino también de lograr establecer acuerdos CAMEL con todos los operadores, con los que actualmente se tienen contratos comerciales.*

*La utilización del protocolo CAMEL para poder realizar un control en línea de los servicios de Roaming de voz y SMS para los servicios móviles postpago, no es mandatorio para la prestación del servicio de Roaming Internacional. Es una decisión opcional que responde a los intereses de cada uno de los operadores, por lo tanto no están en la obligación de brindarle esta capacidad al ICE.*

*Actualmente solamente se cuenta con un 30% de acuerdos CAMEL, con relación al 100% de la cobertura del servicio Roaming que tiene el ICE, lo cual impide realizarle un control en línea a todos los clientes, aunque la tecnología lo permitiera.*

*Con respecto a lo indicado anteriormente, es importante tener en consideración, que algo similar podría suceder a futuro, con la incorporación de nuevas tecnologías como VoLTE o 5G, donde no todos los operadores están en la capacidad de tenerlas y los que las tengan, no todos van a estar interesados en tener acuerdos con determinado operador, por lo que, tampoco se podría abarcar el 100%. (...)" (Destacado del Original) (Documento electrónico del NI-10340-2023)*

### **2.1.1. Análisis de las oposiciones del ICE**

*Las observaciones citadas, hacen referencia a los dispuesto en los apartados: **a) I.** Disposiciones Generales para el servicio de Roaming Internacional en sus diversas modalidades, inciso c; **b) II.** Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de datos inciso a; y **c) III.** Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería, incisos a, b y c.*

*Al respecto es necesario aclarar que lo dispuesto en el apartado "I. Disposiciones Generales para el servicio de Roaming Internacional en sus diversas modalidades", específicamente en el inciso c) de la propuesta de resolución sometida a consulta, hace referencia a que el número telefónico de asistencia al usuario debe ser gratuito y brindar información a estos, relacionada con el servicio, donde se incluye información sobre la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia de cada país de forma gratuita marcando un número abreviado. De la redacción propuesta no se desprende obligación alguna del operador de redirigir una llamada realizada al número 9-1-1 a los servicios de emergencia de cada país visitado, lo que sí se indica es la obligación del operador de brindar información cuando el usuario final consulta al número de asistencia sobre la posibilidad de comunicarse a los servicios de emergencia de cada país de forma gratuita. Razón por la cual, se recomienda no realizar ninguna modificación o ajuste a dicho apartado al respecto.*

*Por otra parte, sobre la notificación de las consecuencias financieras que se derivan de las conexiones y las descargas automáticas de datos en el servicio de Roaming Internacional, se*

08262-SUTEL-SCS-2023

*debe señalar que, en la resolución actual, a saber número RCS-041-2014, se establece la obligación de los operadores de remitir esta información por escrito a los usuarios finales de forma trimestral, por lo que, al existir en la regulación vigente dichas obligaciones, resulta claro que no se está ante una nueva imposición regulatoria, por lo que, lo afirmado por el operador no es correcto.*

*De igual forma, no lleva razón el operador al señalar que la obligación de realizar dicha notificación al correo electrónico señalado como medio para notificaciones, es algo que se incorpora hasta esta propuesta y que no fue incluido en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), toda vez, notificar al medio señalado en un contrato es una obligación básica de toda parte contratante, según lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N° 8687, y de igual manera, el nuevo RPUF señala expresamente en los artículos 15, 40 inciso 1) y 62 la obligación de los operadores de notificar al medio señalado, dentro de los cuales los usuarios finales pueden incluir un correo electrónico, por lo que, de la lectura integral de la propuesta reglamentaria se tiene que el correo electrónico es parte de los medios de notificación a los usuarios, lo cual aplica no solo para lo propuesto respecto a información del servicio de Roaming Internacional, sino también para lo que corresponde a la atención de los reclamos interpuestos, cualquier modificación contractual y la factura de su servicio respectivamente; razón por la cual, no se encuentra una justificación para la aplicación de un transitorio que otorgue un plazo de 12 meses para que los operadores implementen este requisito, siendo que notificar al medio señalado es una obligación que mantienen desde la suscripción del contrato de adhesión. Por este motivo, se recomienda el rechazo de dicho argumento.*

*Finalmente, sobre la periodicidad en la entrega de información relacionada con el consumo del servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería y la imposición de un límite financiero para dichos servicios, se debe señalar que esto corresponde a una disposición establecida en el artículo 86 del nuevo RPUF; por este motivo, fue incluida de igual forma en la propuesta de resolución. De igual manera, consciente esta Superintendencia de la imposibilidad tecnológica actual de conocer el consumo en tiempo real de dichos servicios, es que no se está estableciendo el límite para los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería, sin embargo, sigue siendo una disposición del artículo 87 del nuevo RPUF, razón por la cual, al ser disposiciones reglamentarias, se recomienda su rechazo, dado que, cualquier observación u oposición al respecto, debió presentar o ya fueron conocidas en el proceso de audiencia pública a la que dicho reglamento fue sometido.*

*En este sentido, se recomienda al Consejo de esta Superintendencia rechazar todas las observaciones realizadas por el ICE a la propuesta de resolución respecto a las "Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional".*

## 2.2. Oposiciones de Liberty

*En fecha 29 de agosto de 2023, el Liberty presentó sus oposiciones al proyecto de resolución sobre "Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional". En el que señaló expresamente lo siguiente:*

*"(...)*

### **A. Consideraciones Iniciales.**

*Tal y como lo establece la recomendación D.98 titulada "Tarificación en el servicio de itinerancia móvil internacional" la itinerancia internacional concierne a varios países, esto quiere decir que para la regulación de los servicios de roaming internacional se debe considerar que para poder brindar estos servicios se requiere de un acuerdo entre el operador nacional y el operador visitado, existen una variedad de marcos normativos y de reguladores involucrados como actores. Por lo que, la cooperación entre operadores y entre reguladores,*

es esencial para que los operadores podamos implementar de manera competitiva las disposiciones regulatorias de los servicios de roaming

**B. Formato del Registro de las Comunicaciones.**

Al ser la red visitada la que captura los detalles de cada sesión en un registro de tasación, y enviarla a la red nacional a través de un archivo TAP por la cámara de compensación de datos o algún tercero, mi representada propone **incorporar una disposición que establezca que el contenido mínimo de los registros de tasación (CDR) de consumo de datos móviles, de roaming de voz, de roaming de datos y del servicio de mensajería corta (SMS) indicados en el artículo 50 del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, será obligatorio en caso de encontrarse disponible la información.** El contenido del registro de tasación dependerá de la red visitada y normativa aplicable en los diferentes países en donde se encuentre esta red, por lo que, los operadores nacionales podríamos ser responsables únicamente por la información que recibamos de los operadores visitados, al no poder existir una acción de parte nuestra en la información que un tercero vaya y pueda captar.

**C. Eliminación del Número telefónico gratuito a nivel internacional.**

El artículo 84 del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final establece en el punto 4 que el operador deberá indicar el número telefónico u otro canal de atención o asistencia gratuita que el usuario final en Roaming internacional puede utilizar para realizar consultas y solicitar asistencia remota. Es decir, establece la potestad del operador de elegir cual será el medio de atención gratuito que tendrá disponible para que el usuario final puede solicitar asistencia, y no la obligatoriedad de utilizar un medio en específico.

Es por esta facultad que el artículo 84 establece a favor del operador, que **solicitamos que se elimine la obligatoriedad de tener un número telefónico gratuito internacional del inciso d de la Sección I. Disposiciones generales para el servicio de Roaming Internacional en sus diversas modalidades o en su defecto que expresamente se establezca que es opcional para el operador y proveedor el brindar/e al usuario final un número telefónico gratuito a nivel internacional.**

La anterior propuesta, al existir un canal de atención gratuito en el cual el operador le brinde una respuesta efectiva al usuario final, no afecta la obligación de los operadores de brindar asistencia gratuita y efectiva a los usuarios finales, ni tampoco vulnera los derechos de los usuarios finales establecidos en el Artículo 4 del Nuevo Reglamento de Protección al Usuario. Adicionalmente, la propuesta se circunscribe a un mercado de telecomunicaciones que ha evolucionado a la digitalización, por lo que los números telefónicos como canal de atención son cada vez menos utilizado por los usuarios finales.

**D. Límites Financieros.**

En relación con en el inciso c de la sección II. Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de datos, nótese que el límite financiero de US\$200,00 (doscientos dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones (sin incluir impuestos) se arrastra y deriva desde la resolución 1335-SUTEL-SCS-2014, por lo que, mi representada consulta a esta Superintendencia: **¿Cuál fue el análisis técnico y económico utilizado para determinar el monto de \$200?**

Es por esto, que sugerimos se valore el monto establecido y que se fije uno más alto que contemple las diferentes variables al haber transcurrido más de 10 años desde esa primera resolución.

**E. Autogestión de los límites financieros.**

*En relación con en el inciso e de la sección II. Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de datos, mi representada está de acuerdo con que el usuario final tenga la posibilidad de gestionar y consecuentemente con la obligación de tener un procedimiento establecido y gestionar de forma gratuita cambios en los límites financieros. Sin embargo, la **AUTO**-gestión por parte del usuario final sin un análisis y estudio del cambio por parte del operador, por ejemplo de capacidad de consumo del usuario, plan contratado y una proporcionalidad del límite de crédito del usuario en relación con el consumo que tenga, podría ocasionar prácticas indebidas en el mercado por parte de los usuarios finales, y acarrear consecuencias para los operadores, tales como un aumento de la morosidad de los usuarios finales que utilicen servicios de roaming, y hasta fraudes por aumentos en los límites de crédito por usuarios finales que utilicen este servicio con una intención de no pago.*

*Asimismo, mi representada considera que la autogestión de los límites financieros podría conllevar el riesgo de que se materialice una actuación con engaño, fraude, mala fe, dolo en la suscripción o uso del servicio por parte de los usuarios finales, lo cual se establece como una práctica prohibida en el artículo 106 del Nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final.*

**Por todo lo anterior, mi representada solicita que se mantenga la gestión del límite de crédito eliminándose la obligatoriedad para el operador y la posibilidad para el usuario de real/zar una autogestión del límite de crédito asociado a un servicio de roaming.**

*El establecimiento de límites tal y como se propone en el resto de las disposiciones, y la posibilidad que tendría el usuario final de variar estos límites cumplirían a cabalidad con los derechos de los usuarios finales en la normativa de telecomunicaciones.*

#### **F. Consulta sobre el Consumo Realizado.**

*En relación con la sección III. Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería, el tiempo que podría tardar una red extranjera en enviar registros de tasación (CDR) a una red nacional varía según las capacidades técnicas de las redes involucradas, optimizaciones de la red, los acuerdos entre los operadores y cualquier posible retraso en el procesamiento y transmisión de los datos, entre otros factores. Es por esto, que existe una imposibilidad de cumplimiento de nosotros los operadores y proveedores para poner a disposición de los usuarios finales la información en tiempo real y actualizada sobre el consumo realizado, al depender de una tercera persona, que en este caso es un operador internacional sujeto a factores distintos, tal y como se establece en el artículo 11.*

**Es por esto que de conformidad con el artículo 11 inciso 10 del Nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final que se elimine el Inciso a de la sección III Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería o en su defecto solicitamos que se incluya un apartado en esta sección con las modificaciones marcadas en rojo a continuación:**

**"a. Cuando la información se encuentre disponible;** los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben poner a disposición de los usuarios finales una herramienta de consulta gratuita que les permita informarse sobre el consumo realizado en los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería el cual debe mantenerse actualizado **con la información que se encuentra disponible en una periodicidad** de veinticuatro (24) horas, estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y, además, debe poder accederse mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, que de igual manera deben ser sin costo para los usuarios "

08262-SUTEL-SCS-2023

b. El detalle de consumo sobre los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería es de carácter meramente informativo para el control del usuario final, y puede variar dada la actualización de la información que reciba **el operador/proveedor** en un periodo de veinticuatro (24) horas "

**Adicionalmente, solicitamos que se incorpore en esta sección lo siguiente:**

"Los operadores/proveedores no serán responsables sobre la veracidad del consumo sobre los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería ni tampoco por la falta de actualización de esta información cuando la información no se encuentre disponible y no haya sido enviada a los operadores/proveedores"

#### **G. Roaming Fronterizo.**

Tal y como lo establece la recomendación D.98 titulada "Tarificación en el servicio de itinerancia móvil internacional", para la adopción de medidas en otros países, tal y como las establecidas en el artículo 85 del Nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, es indispensable la coordinación y cooperación entre reguladores y poderes públicos, ya sea bilateralmente o dentro de una región, y no únicamente una coordinación entre homólogos operadores/proveedores como lo establece el artículo 85 indicado. La adopción de medidas unilaterales por un solo regulador nacional no garantiza las condiciones para que los operadores/proveedores podamos cumplir y garantizar que no se habilite el Roaming inadvertido.

**Es por esto, que solicitamos que se incorpore un eximente de responsabilidad para los operadores/proveedores cuando no exista una coordinación y cooperación entre reguladores y poderes públicos que garanticen esta medida (sic).**

A su vez, mi representada consulta a esta Superintendencia si ¿Ha tomado medidas y acuerdos bilaterales con reguladores y/o poderes públicos en Nicaragua y en Panamá para la adopción de estas medidas?

#### **H. Incorporación de Plazos de Implementación.**

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 las nuevas disposiciones sometidas a consulta pública y del contenido de las disposiciones que regirán, **mi representada considera esencial, prudente y razonable que se establezca y propone incorporar en estas nuevas disposiciones un plazo prudencial para que los operadores podamos implementar los cambios que sean necesarios para poder cumplir con el Capítulo IV del Nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final y sus disposiciones y que estos vayan a regir a partir de la fecha en la que se vayan a publicar las nuevas disposiciones en el Diario Oficial La Gaceta.**

**De seguido el texto del acápite que sugerimos que se incluya en las disposiciones:**

"Las medidas aludidas para los servicios Roaming deberán estar implementadas y a disposición de los usuarios por parte de los operadores en un plazo máximo de cuatro meses calendario, que podrá ser ampliado por la SUTEL (...)" (Destacado del Original)  
(Documento electrónico del NI-10402-2023)

#### **2.2.1. Sobre observaciones de Liberty**



*Como parte de la observaciones realizadas por **Liberty** a la propuesta de resolución respecto a las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”, se debe indicar que varias de las éstas versan sobre disposiciones reglamentarias que no pueden ser modificadas en este proceso de consulta pública, por cuanto, según se indicó el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, del cual provienen, superó oportunamente el proceso de audiencia pública y otras resultan similares a las señaladas por el **ICE**, como se indica a continuación.*

*En relación con las observaciones sobre el formato del registro de las comunicaciones o CDR, la consulta sobre el consumo de los servicios de voz y mensajería y el Roaming fronterizo, incluidas en los apartados, B, F y G respectivamente, del oficio número LY-Reg0199-2023, los mismos corresponden a disposiciones reglamentarias que no pueden ser modificadas en este proceso de consulta pública ni por una resolución específica, siendo que fueron incluidos en esta propuesta para recordar su obligación y como fundamento a las demás disposiciones de la propuesta de resolución.*

*En el caso específico del CDR para el servicio de Roaming Internacional y el Roaming Fronterizo, estos fueron incluidos en la sección sobre el fundamento jurídico del informe de la Dirección de Calidad y en las consideraciones del acuerdo del Consejo, como citas textuales de los artículos 50 y 85 del nuevo RPUF, siendo parte de lo que dispone dicho reglamento sobre el servicio de Roaming Internacional. Al respecto debe considerarse que la propuesta de resolución sometida a consulta no incorpora o establece condiciones relativas a éstos CDRs, asimismo, para el caso de la consulta del consumo del servicio de Roaming voz y mensajería, como se señaló en las observaciones del **ICE**, el plazo de 24 horas para la actualización de la información, es un plazo establecido en el artículo 86 del nuevo RPUF, razón por la cual al ser disposiciones reglamentarias, cualquier modificación debe ser rechazada y no será conocida en esta oportunidad, toda vez, cualquier observación u oposición al respecto ya fueron conocidas en el proceso de audiencia pública a la que dicho reglamento fue sometido. Por lo que, se recomienda rechazar dichas observaciones.*

*Sobre la solicitud de eliminación del número telefónico gratuito a nivel internacional, se debe aclarar que el artículo 84 inciso 4 del nuevo RPUF, establece referencias sobre un número telefónico gratuito u otro canal de atención o de asistencia gratuita, razón por la cual lleva razón **Liberty** al señalar que el operador cuenta con la posibilidad de elegir entre estos canales de atención y que la propuesta de resolución sometida a consulta no consideró dicha opción.*

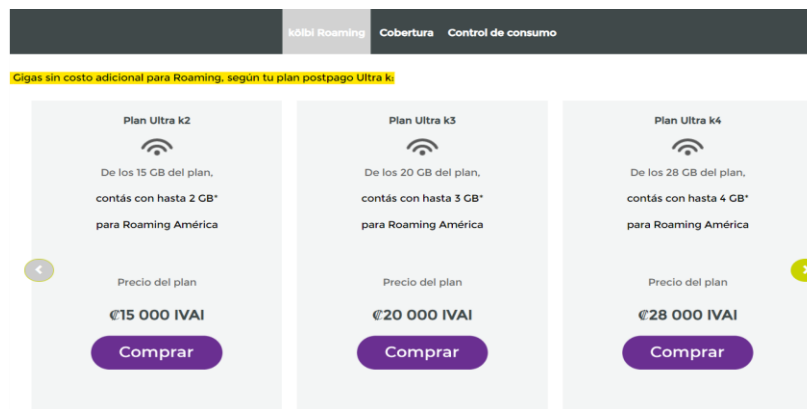
*Por lo que, se recomienda modificar los incisos b) y c) del apartado “I. Disposiciones generales para el servicio de Roaming Internacional en sus diversas modalidades”, para que en adelante se lea de la siguiente manera:*

*“(…)*

***b.** Para los usuarios finales que actualmente cuentan con servicios de Roaming Internacional contratados, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de enviar mensajes de texto (SMS) informativos, los cuales deben incluir como mínimo **los canales de atención gratuitos**, a nivel nacional e internacional, que le permita al usuario final evacuar consultas sobre estos servicios, así como, una referencia al sitio WEB del operador donde conste información pormenorizada sobre los servicios de Roaming Internacional. De forma adicional a los mensajes de texto (SMS) informativos, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá hacer llegar estas notificaciones a los usuarios finales utilizando otros medios, como el correo electrónico establecido como medio de notificaciones en el contrato suscrito o abriendo una ventana emergente en el equipo terminal de éste.*

**c. En caso de que el operador tenga a disposición un número telefónico de asistencia al usuario final de Roaming Internacional, este deberá ser gratuito, tanto a nivel nacional como internacional, y debe brindar en idioma español, información adicional sobre éstos servicios y respecto a la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia, marcando gratuitamente un número abreviado; aspecto que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán indicar en la publicidad del servicio de Roaming Internacional y en los contratos de adhesión debidamente homologados. (...)** (Los cambios se señalan en negrita)

Por otra parte, sobre la referencia al límite financiero de \$200 USD establecido en la resolución RCS-041-2014 en la nueva propuesta de resolución, es necesario indicar que, en los últimos años ha cambiado mucho la forma de prestación del servicio de Roaming Internacional, el cual ha mantenido una tendencia hacia baja en su costo<sup>3</sup> y hasta la inclusión en su oferta comercial de planes “Sin Fronteras” en la que los operadores facultan a los usuarios finales a utilizar el servicio de Roaming sin cobros adicionales utilizando los recursos incluidos en el plan contratado y aplicando planes diarios para el uso del servicio, como se muestra a continuación:



**Imagen 1:** Planes de Roaming Internacional de datos del ICE. (Consulta realizada el 13 de setiembre de 2023<sup>4</sup>).



**Imagen 2:** Planes de Roaming Internacional de datos de Claro. (Consulta realizada el 13 de setiembre de 2023<sup>5</sup>).

<sup>3</sup> Nota del diario El Financiero, <https://www.pressreader.com/costa-rica/el-financiero-costa-rica/20220716/281599539223307>.

<sup>4</sup> [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming/tarifa!/ut/p/z1/pZDLCslwFEQ\\_KTdpmzTLUDWPBiqRUM1GupKAVhfi9xtFBF-x4uwunJnhDvJoifzQn8KmP4b90G\\_jvfJ0zealwEqCbeqcg2hn2hghjJwS1F0BI3OB6wVY4CYCRskJI6RVbY78P\\_6CjfpFgdKZAgSvKqgyh3VDx\\_nhgwT82P8K-HR8h3yygulbkJo4CVw2fKyQDYsAN5lrbUGA0WfqzYrf\\_ijsXNQSgg76DKGLQdgl/#gsc.tab=0](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming/tarifa!/ut/p/z1/pZDLCslwFEQ_KTdpmzTLUDWPBiqRUM1GupKAVhfi9xtFBF-x4uwunJnhDvJoifzQn8KmP4b90G_jvfJ0zealwEqCbeqcg2hn2hghjJwS1F0BI3OB6wVY4CYCRskJI6RVbY78P_6CjfpFgdKZAgSvKqgyh3VDx_nhgwT82P8K-HR8h3yygulbkJo4CVw2fKyQDYsAN5lrbUGA0WfqzYrf_ijsXNQSgg76DKGLQdgl/#gsc.tab=0).

<sup>5</sup> <https://www.claro.cr/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/america-sin-fronteras/>.



Claro Servicios Beneficios Tienda Soporte

Europa sin Fronteras

**Navegá sin restricciones**

Utilizá los datos contratados en tu plan por un tiempo determinado dependiendo del paquete que adquiriste.

1 día - €6000  
3 días - €18000  
5 días - €30000

Disfrutá navegando por Europa con tu servicio de Roaming.  
Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rep. Checa, Rusia, Suecia, Suiza.

Si tenés dudas o consultas, [escribínos por WhatsApp](#), y las resolveremos para que disfrutés tu viaje al máximo.

**Imagen 3:** Planes de Roaming Internacional de datos de **Claro**.  
(Consulta realizada el 13 de setiembre de 2023<sup>6</sup>).

## Roaming Liberty Sin Fronteras

Al viajar, **podés navegar con los datos de tu plan postpago o con tus packs de internet prepago.**



Postpago Prepago ¿No sos Liberty?

Con Liberty Sin Fronteras Postpago pasás siempre **conectado** en tu viaje.

 <p>Norteamérica, Centroamérica y el Caribe</p> <p>Sin costo adicional</p> <p>Ver Países</p>	 <p>Sudamérica y Rep. Dominicana</p> <p>Planes @1 y @1 Plus: €3.000/diarios</p> <p>Planes de @2 en adelante: Sin Costo</p> <p>Ver Países</p>	 <p>Europa</p> <p>€6.000/diarios</p> <p>Ver Países</p>
---	---	---

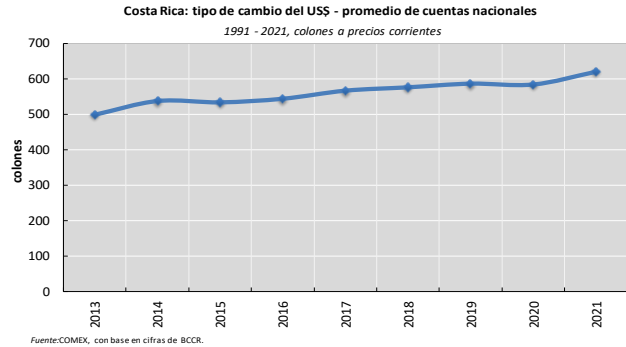
**Imagen 4:** Planes de Roaming Internacional de datos de **Liberty**.  
(Consulta realizada el 13 de setiembre de 2023<sup>7</sup>).

Tomando en consideración el cambio en la prestación del servicio en relación con su costo y la aplicación de planes y utilización de los recursos ya contratados para los servicios nacionales, así como la constante fluctuación del precio del dólar, es que resulta beneficioso para el usuario final mantener dicho límite de \$200, al respecto, se debe considerar que para el 13 de setiembre de 2023, el precio del tipo de cambio de venta del dólar según la referencia del Banco Central de Costa Rica es de **₡538,52<sup>8</sup>** por lo que se demuestra que el valor del dólar al día de hoy es más cercano al tipo de cambio promedio anual del dólar de los periodos 2014 al 2017, que estuvo en el rango de los **₡534,6 a ₡567,15**, según se muestra a continuación.

<sup>6</sup> <https://www.claro.cr/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/europa-sin-fronteras/>

<sup>7</sup> <https://libertycr.com/web/servicios-moviles/beneficios/roaming-sin-fronteras#>

<sup>8</sup> <https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/fmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%20400>



Costa Rica: tipo de cambio promedio anual del US\$  
1991 - 2021

Año	Tipo de cambio promedio de cuentas nacionales	Tasa de crecimiento (%)
2013	499,8	-0,6%
2014	538,3	7,7%
2015	534,6	-0,7%
2016	544,7	1,9%
2017	567,5	4,2%
2018	577,0	1,7%
2019	587,3	1,8%
2020	584,9	-0,4%
2021	620,8	6,1%

**Imagen 5:** Promedio anual del tipo de cambio del dólar según el COMEX.  
(Consultado el día 13 de setiembre de 2023 en la siguiente dirección [https://www.comex.go.cr/media/9366/06\\_tipo\\_cambio.xlsx](https://www.comex.go.cr/media/9366/06_tipo_cambio.xlsx))

De igual manera, se debe recordar a **Liberty** que el límite financiero entra en aplicación únicamente en caso de que el operador y el usuario final no hayan pactado un límite diferente, que puede ser mayor al establecido en la resolución en consulta, por lo que no se encuentra razón para variar dicho límite, y es por lo que se recomienda rechazar dicha observación.

Ahora bien, sobre la autogestión de los límites financieros, el artículo el artículo 87 del nuevo RPUF establece claramente que los usuarios podrán solicitar el aumento ellos mismos mediante los canales que utilice el operador para tal efecto, asimismo, los operadores pueden establecer los límites financieros que consideren necesarios y es de suma importancia recordar que los usuarios finales cuentan con el derecho de recibir el servicio de forma continua según el artículo 45 inciso 5) de la Ley General de Telecomunicaciones, en este sentido la disposición de los montos que el operador ponga a disposición para la aplicación de los topes de consumo en Roaming Internacional, corresponde a una decisión comercial de éste, entre lo cual deberá considerar aspectos como los señalados en sus observaciones relativos a análisis crediticios y posibles morosidades. Por lo que, se recomienda rechazar dicha observación.

Finalmente, en relación con la solicitud de la inclusión de plazos para la implementación de las disposiciones de la resolución en consulta, se debe indicar que la "Propuesta de Resolución respecto a las Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional" no incluye obligaciones a los operadores novedosas respecto de las ya establecidas en la resolución RCS-041-2014 ni a las ya establecidas en el nuevo RPUF, además el reglamento ya contempló un plazo para la implementación de las condiciones nuevas de 12 meses correspondiente a lo señalado en su Transitorio I. Por lo que, se recomienda rechazar dicha observación.

Según el análisis presentado se recomienda al Consejo de la Sutel acoger la solicitud de **Liberty** relativa a contemplar en la propuesta de resolución otros canales de atención además del telefónico y rechazar las demás observaciones planteadas por este operador.

**3. 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, tanto 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 la modificación que se recomienda 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 esta proviene de observaciones de los operadores y no implica un cambio de fondo sustancial, sino que obedece 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 las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”, la cual entrará en vigencia a partir de su publicación. (...)”. (Destacados 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 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:**

08262-SUTEL-SCS-2023

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 07923-SUTEL-DGC-2023 del 19 de setiembre de 2023 referente al “Informe de atención a las oposiciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución denominado “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”.
2. **RECHAZAR** la totalidad de las oposiciones del **Instituto Costarricense de Electricidad** sobre la propuesta de resolución respecto a las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”, de conformidad con los fundamentos expuestos en el oficio número 07923-SUTEL-DGC-2023 del 19 de setiembre de 2023 de la Dirección General de Calidad.
3. **RECHAZAR** las oposiciones de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.**, respecto a las observaciones planteadas relacionadas con el formado del registro de las comunicaciones (CDR), con el límite financiero y la auto gestión de dichos límites por parte de los usuarios finales, sobre la consulta del consumo del servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería, sobre el Roaming fronterizo y sobre la incorporación de plazos de implementación, de conformidad con los fundamentos expuestos en el oficio número 07923-SUTEL-DGC-2023 del 19 de setiembre de 2023 de la Dirección General de Calidad.
4. **ACOGER PARCIALMENTE** las oposiciones de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** sobre la imposición de un número telefónico gratuito para la atención del usuario, relacionada con los incisos b) y c) del apartado I) Disposiciones generales para el servicio de Roaming Internacional en sus diversas modalidades, que son incluidas en la versión que se recomienda publicar y para que se lean como se indica:

“(…)

**b.** Para los usuarios finales que actualmente cuentan con servicios de Roaming Internacional contratados, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de enviar mensajes de texto (SMS) informativos, los cuales deben incluir como mínimo **los canales de atención gratuitos**, a nivel nacional e internacional, que le permita al usuario final evacuar consultas sobre estos servicios, así como, una referencia al sitio WEB del operador donde conste información pormenorizada sobre los servicios de Roaming Internacional. De forma adicional a los mensajes de texto (SMS) informativos, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá hacer llegar estas notificaciones a los usuarios finales utilizando otros medios, como el correo electrónico establecido como medio de notificaciones en el contrato suscrito o abriendo una ventana emergente en el equipo terminal de éste.

**c.** En caso de que el operador tenga a disposición un número telefónico de asistencia al usuario final de Roaming Internacional, **este deberá ser gratuito**, tanto a nivel nacional como internacional, y debe brindar en idioma español, información adicional sobre éstos servicios y respecto a la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia, marcando gratuitamente un número abreviado; aspecto que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán indicar en la publicidad del servicio de Roaming Internacional y en los contratos de adhesión debidamente homologados. (...)” (Los cambios se señalan en negrita)

5. **SEÑALAR** que los ajustes recomendados para la propuesta de resolución respecto a las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional” publicada en el periódico oficial La Gaceta N°147 del 15 de agosto de 2023, no implican un cambio de fondo sustancial; razón por la cual, no se considera pertinente convocar a una segunda consulta pública, dado que no reduce, restringe ni limita las garantías y derechos de los usuarios, así

**08262-SUTEL-SCS-2023**

como, tampoco agrava las obligaciones de los operadores ni otorga nuevas competencias a los órganos públicos no previstas en la legislación vigente.

6. **SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que proceda con la notificación del oficio 07923-SUTEL-DGC-2023 del 19 de setiembre de 2023 de la Dirección General de Calidad, a los participantes del proceso de consulta pública convocada en el diario oficial La Gaceta N° 147 del 15 de agosto del año 2023, tramitada en el expediente GCO-NRE-RCS-00864-2023.

7. **DEFINIR** las siguientes disposiciones para el servicio de Roaming Internacional:

**I. Disposiciones generales para el servicio de Roaming Internacional en sus diversas modalidades**

- a. Al momento de firmar el contrato de adhesión debidamente homologado por esta Superintendencia, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se asegurarán de que los usuarios finales estén adecuadamente informados sobre el uso, tarifas finales aplicables a los servicios de Roaming Internacional en todas sus modalidades, así como, los límites financieros.
- b. Para los usuarios finales que actualmente cuentan con servicios de Roaming Internacional contratados, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de enviar mensajes de texto (SMS) informativos, los cuales deben incluir como mínimo los canales de atención gratuitos, a nivel nacional e internacional, que le permita al usuario final evacuar consultas sobre estos servicios, así como, una referencia al sitio WEB del operador donde conste información pormenorizada sobre los servicios de Roaming Internacional. De forma adicional a los mensajes de texto (SMS) informativos, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá hacer llegar estas notificaciones a los usuarios finales utilizando otros medios, como el correo electrónico establecido como medio de notificaciones en el contrato suscrito o abriendo una ventana emergente en el equipo terminal de éste.
- c. En caso de que el operador tenga a disposición un número telefónico de asistencia al usuario final de Roaming Internacional, este deberá ser gratuito, tanto a nivel nacional como internacional, y debe brindar en idioma español, información adicional sobre éstos servicios y respecto a la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia, marcando gratuitamente un número abreviado; aspecto que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán indicar en la publicidad del servicio de Roaming Internacional y en los contratos de adhesión debidamente homologados.
- d. Los operadores/proveedores de servicios de Roaming Internacional, deben mantener en su respectivo sitio WEB los precios finales actualizados para estos servicios en todas sus modalidades.

**II. Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de datos**

- a. Al momento de firmar el contrato de adhesión debidamente homologado y de forma anual durante el disfrute del servicio de Roaming Internacional de datos, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones informarán a los usuarios finales, por escrito al correo electrónico establecido como medio de notificación en el

**08262-SUTEL-SCS-2023**

contrato suscrito entre las partes y mensajes de texto (SMS), sobre las consecuencias financieras que se derivan de las conexiones y las descargas automáticas de datos, haciendo referencia al enlace directo del sitio WEB donde conste la información sobre los cuidados y el uso del servicio de Roaming Internacional, con el fin de evitar el consumo descontrolado de estos.

- b. Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben poner a disposición, para elección de los usuarios finales, uno o más límites financieros máximos para el consumo por servicios Roaming Internacional de datos, en los cuales se informe sobre los volúmenes de datos correspondientes a dichos límites financieros.
- c. Los límites financieros establecidos por las partes deben corresponder a una manifestación expresa del usuario final de la cual deberá mantener constancia el operador/proveedor y no son acumulativos. El usuario final y el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrán definir un nuevo límite financiero hasta que se alcance el 80% del límite previamente acordado.
- d. En caso de que el usuario final y el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones no fijen un límite financiero o éste no corresponda a la manifestación expresa del usuario, se aplicará por defecto en el servicio de Roaming Internacional de datos un límite financiero de US\$200,00 (doscientos dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones (sin incluir impuestos).
- e. Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben poner a disposición de los usuarios finales herramientas gratuitas que les permitan mantener el control de consumo y auto-gestionar los límites financieros en el tanto registren y almacenen la manifestación expresa del usuario para su establecimiento.

**III. Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería**

- a. Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben poner a disposición de los usuarios finales una herramienta de consulta gratuita que les permita informarse sobre el consumo realizado en los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería; el cual debe mantenerse actualizado con una periodicidad de veinticuatro (24) horas, estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y, además, debe poder accederse mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, que de igual manera deben ser sin costo para los usuarios.
- b. El detalle de consumo sobre los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería es de carácter meramente informativo para el control del usuario final, y puede variar dada la actualización de la información en un periodo de veinticuatro (24) horas.
- c. Cuando la tecnología permita el intercambio, en tiempo real, de información sobre el consumo de los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería entre los operadores/proveedores nacionales e internacionales, la Superintendencia de Telecomunicaciones, emitirá una resolución motivada para la regulación de límite financiero de estos servicios, con las mismas consideraciones del artículo 87 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.



**08262-SUTEL-SCS-2023**

8. **COMUNICAR** la presente resolución a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
9. **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.
10. **DEROGAR EN SU TOTALIDAD** por razones de oportunidad, conveniencia y mérito la resolución número RCS-041-2014 denominada: “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”, adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, según acuerdo 002-015-2014 de la sesión extraordinaria 015-2014 del 3 de marzo de 2014, 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 nueva resolución respecto a las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional” en el diario oficial La Gaceta.
11. **REQUERIR** a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la resolución respecto a las “Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional” 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 RCS-041-2014, 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**

**08262-SUTEL-SCS-2023**

**CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**

**RCS-221-2023**

**“DISPOSICIONES REGULATORIAS APLICABLES  
A LOS SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL”**

**EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00864-2023**

---

Se notifica la presente resolución a:

**OPERADORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN**

**Instituto Costarricense de Electricidad** (adjuntar oficio 07923-SUTEL-DGC-2023)

**Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** (adjuntar oficio 07923-SUTEL-DGC-2023),

**PUBLICAR** en el diario oficial La Gaceta