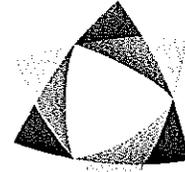


Nº

4026



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010**

**A LAS CATORCE HORAS DEL 29 DE ENERO DEL 2010**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

Nº 4027



29 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

### SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO CINCO

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el salón de sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las catorce horas del veintinueve de enero del dos mil diez; preside el señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo, asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez, Vicepresidente y don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asimismo, don Walther Herrera Cantillo, participa en calidad de invitado.

Asiste el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, la señora Mariana Brenes Akerman y Glenn Fallas Fallas, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

#### ARTÍCULO 1 APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Don George Miley Rojas somete a consideración de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día. Señala el señor Presidente del Consejo que es probable que en el transcurso de la sesión se reciba a funcionarios de la empresa Dodona, S.R.L., por lo que desea que conste como un artículo del acta.

Suficientemente analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

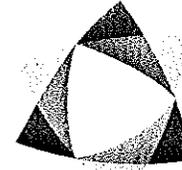
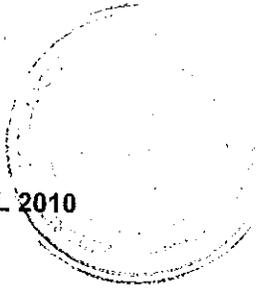
#### ACUERDO 001-005-2010

Aprobar conforme al siguiente detalle, el orden del día de la sesión ordinaria 005-2010:

#### EL ORDEN DEL DÍA ES EL SIGUIENTE:

- 1.- Aprobación de Orden del Día
- 2.- Homologación contratos ICE.
- 3.- Condiciones planes Kolbi (migración y nuevos suscriptores).
- 4.- Apertura de procedimiento sumario de intervención por Call My Way contra el ICE.
- 5.- Modificación Presupuestaria 1-2010 al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2010.
- 6.- Matriz de seguimiento del PNDD.
- 7.- Reglamento de protección al usuario.

Cc: Miembros del Consejo de la SUTEL

**ARTÍCULO 2**  
**HOMOLOGACIÓN CONTRATOS ICE.**

Don George Miley Rojas, Presidente del Consejo, somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo la propuesta de homologación de los contratos del Instituto Costarricense de Electricidad.

Después de la explicación que sobre el particular brindó doña Mariana Brenes y don Glenn Fallas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 002-005-2010****RESULTANDO**

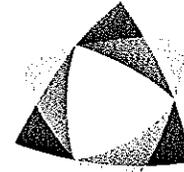
- I. Que mediante oficio 0012-311-2009 del 6 de noviembre del 2009, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) remitió a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para su respectiva homologación, el borrador del Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (contrato maestro) y los siguientes tres anexos individuales: anexo para el servicio de redes privadas globales, anexo para el servicio de roaming internacional postpago, y el anexo referente a planes de servicios móviles postpago (2G y 3G).
- II. Que mediante acuerdo número 012-056-2009 del Acta de la Sesión Ordinaria 056-2009 celebrada a las 15:00 horas del 3 de diciembre del 2009, el Consejo de la SUTEL previno al ICE corregir varias cláusulas de los contratos y anexos presentados.
- III. Que mediante oficio 0012-003-2010 del 6 de enero del 2010, el ICE remitió a la SUTEL los borradores con aclaraciones y correcciones.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que a la SUTEL le corresponde velar por que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público respeten los derechos de los usuarios finales detallados en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- II. Que de conformidad con el artículo 46 de la Ley 8642, la SUTEL homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados.
- III. Que asimismo, de conformidad con el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, es el Consejo de la SUTEL el órgano competente para homologar dichos contratos de adhesión entre proveedores y abonados.
- IV. Que habiéndose analizado el contrato maestro y los anexos presentados por el ICE, se detectaron ciertas cláusulas y contenidos contractuales que debían ser corregidos con el fin de proteger los derechos de los usuarios finales.
- V. Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (contrato maestro): **(1)** En la cláusula séptima



29 DE ENERO DEL 2010



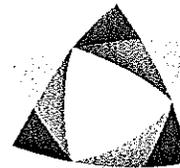
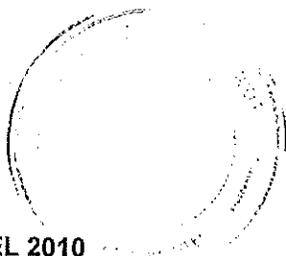
sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

"Responsabilidad por el Uso del CIP" resultó necesario incluir que una vez que el usuario reporte la pérdida o el robo del CIP, queda exento de responsabilidad, con el fin de aclarar los alcances o efectos de dicho reporte. (2) La cláusula décimo tercera "Visitas Injustificadas" no representa una condición aplicable a todos los servicios por lo tanto se eliminó del contrato universal y se trasladó a los anexos correspondientes, (3) en la cláusula décimo quinta "Depósito de Garantía" resultó necesario adicionar el plazo con que cuenta el operador para reintegrar el depósito al usuario final, una vez que éste solicite el retiro de un servicio. Esta disposición le aclara al usuario final que tiene el derecho a solicitar y obtener por parte del operador el saldo de su depósito de garantía. Asimismo, esta cláusula fue eliminada de los anexos. (4) Resulta abusivo efectuar cargos automáticos de un servicio a otro tal y como se encuentra señalado en la cláusula décimo séptima "Cargos Automáticos de un Servicio a otro". Por lo tanto, con el fin de corregir esta disposición, es necesario otorgarle al usuario la posibilidad de aceptar o no, de forma voluntaria, tal imposición. (5) En la cláusula décimo novena "Suspensión del Servicio" se remite a la legislación vigente dado que la versión del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final en la cual se establece la posibilidad de suspender un servicio por falta de pago a partir del día siguiente, aún no se encuentra vigente y por lo tanto podría sufrir modificaciones sustanciales. (6) En la cláusula vigésima cuarta "Equipo Terminal" únicamente se modificó la redacción del texto pues resultaba confusa. (7) Se adicionó el artículo vigésimo quinto "Garantía del Equipo Terminal provisto por el ICE" dado que esta disposición es aplicable a todos los servicios y resulta necesaria para garantizar los derechos de los usuarios.

- VI. Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del anexo para el servicio de roaming internacional postpago: (1) En la cláusula segunda "Características del Servicio Contratado", únicamente se sustituyó la palabra "celular" por "teléfono", dado que el destino de la llamada podría ser tanto un teléfono fijo como móvil. (2) En la cláusula tercera "Precio del Servicio", el cambio sustancial efectuado responde a una necesidad de eliminar el contenido contractual abusivo. En este sentido, el depósito de garantía debe ser consumible, tal como se efectúa actualmente, y el cliente debe autorizar expresamente al operador a continuar facturando los servicios en caso que sobrepase el monto depositado. Imponer un depósito de garantía que no sea consumible y que responda por daños que eventualmente se ocasionen a la propiedad del ICE, no solo menoscaba los derechos de los usuarios sino que además no parece factible que un usuario pueda realmente dañar bienes del ICE utilizando el servicio de roaming internacional. (3) La cláusula quinta "Retiro del Servicio Roaming a Solicitud del Cliente" y octava "Plazo Contractual" fueron eliminadas pues dichas condiciones ya se encuentran reguladas en el contrato maestro.
- VII. Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del anexo para el servicio de redes privadas globales: (1) En la cláusula segunda "Características del Servicio Contratado", se incluyó que la velocidad indicada deberá contener el upstream y el downstream con el fin que los usuarios finales conozcan el rendimiento real de su servicio. (2) La cláusula décima "Tiempo de Atención de Reclamaciones" y décimo cuarta "Plazo Contractual" fueron eliminadas pues dichas condiciones ya se encuentran reguladas en el contrato maestro. (3) Se adicionó la cláusula "Visitas Injustificadas" dado que para este tipo de servicio existe la posibilidad de que los usuarios finales requieran de este tipo de atención por parte del operador.
- VIII. Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del anexo referente a planes de servicios móviles postpago: (1) En la cláusula segunda "Planes de permanencia mínima", específicamente el plan de servicios móviles, resultó necesario corregir el precio que deberá cancelar el cliente en caso que solicite la renovación de su plan. En este sentido, resultó correcto



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

determinar que el precio mensual no contempla los montos asignados al equipo terminal, pues su valor fue completamente amortizado durante el plazo de vigencia original. Asimismo, se eliminó la disposición "Los precios mensuales no aplican a las llamadas generadas o mensajes enviados hacia otras redes" por cuanto al no haber ingresado nuevos operadores al mercado, podría causar confusión en los usuarios finales. Se agregó que la información publicada en el sitio web del ICE deberá estar disponible a través de un hipervínculo de fácil acceso con el fin que los usuarios finales puedan obtener la información de manera sencilla sin requerir navegar por todo el sitio. En este sentido, es responsabilidad de todo operador debe publicar información detallada, comparable, pertinente, actualizada y fácilmente accesible sobre las condiciones de los servicios. Adicionalmente, se sustituyó la disposición "Precios no incluyen impuestos, tasas o contribuciones" con "Precios incluyen impuestos tasas y contribuciones" dado que los clientes deben conocer plenamente los montos totales que deberán cancelar. En esa misma cláusula, en cuanto a los servicios adicionales para planes móviles: internet móvil, servicio de datos móviles, mensajería internacional y blackberry se incluyó, cuando resultó aplicable, la velocidad (upstream y downstream) del servicio con el fin que los usuarios finales conozcan el rendimiento real de su servicio, se sustituyó nuevamente la disposición "Precios no incluyen impuestos, tasas o contribuciones" con "Precios incluyen impuestos tasas y contribuciones", y se efectuó la aclaración sobre la necesidad que la información publicada en el sitio web sea accesada a través de un hipervínculo de fácil acceso. En cuanto al roaming internacional, se efectuaron las modificaciones necesarias para que la cláusula concuerde con el anexo respectivo según lo indicado en el Considerando VI. Finalmente, en cuanto a la opción no sujeta a planes de permanencia mínima, se efectuaron los mismos cambios introducidos a lo largo del presente anexo, referentes al hipervínculo de fácil acceso y a la obligación de incluir los impuestos, tasas y contribuciones en los precios dados al cliente. (2) En la cláusula tercera "Servicios Suplementarios Incluidos", se incluyó el cambio sobre el hipervínculo de fácil acceso. (3) En la cláusula cuarta "Continuidad del Servicio" se realizó la aclaración sobre el precio mensual que debe cancelar el usuario que decida prorrogar su plan, el cual no debe contener los montos correspondientes al valor del equipo, tal y como se señaló anteriormente. (4) En la cláusula quinta, se modificó la penalización que deberá cancelar el cliente al retirarse anticipadamente de alguno de los planes de permanencia mínima. En este sentido, resulta abusivo imponer al usuario final una penalización que vaya más allá del saldo adeudado por el terminal a la fecha de su retiro. (5) En la cláusula octava "Equipo Terminal Móvil" se aclaró el tipo de información sobre la garantía que deberá proveerse al usuario final, misma que deberá ser entregada al cliente en los puntos de venta y adjuntadas al anexo, (6) Finalmente, en la cláusula novena "Precio Final para el Cliente" y para efectos de aclaración, se determinó que el monto del depósito de garantía deberá ser incluido expresamente en el anexo firmado por el cliente. En este caso, no se consideró necesario remitir al usuario a la página web del ICE.

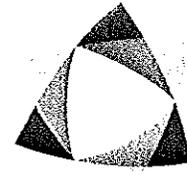
- IX. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es homologar el contrato maestro y los anexos correspondientes al ICE, con las condiciones y apercebimientos que se disponen.

#### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y la Ley General de Administración Pública, ley 6227.



29 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

- I. Homologar el Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (contrato maestro) y los siguientes tres anexos individuales: anexo para el servicio de redes privadas globales, anexo para el servicio de roaming internacional postpago, y el anexo referente a paquetes móviles 2G y 3G, en las versiones adjuntas a esta resolución.
- II. Apercibir al ICE que de haber estado utilizando otras versiones del contrato maestro y de los anexos, deberá proceder a la sustitución de dichas versiones con el fin que las cláusulas aquí homologadas sean las que regulen la relación con sus usuarios finales.
- III. Apercibir al ICE que para efectos de reclamaciones interpuestas por usuarios finales, las versiones homologadas serán las valoradas por la SUTEL durante la tramitación del proceso.
- IV. Apercibir al ICE que deberá informar al público en general, en dos diarios de circulación nacional y a través de un hipervínculo de fácil acceso en su página web, sobre la homologación del contrato maestro y de los anexos, haciendo constar que estas versiones sustituyen cualquier versión suscrita anteriormente. Asimismo, deberá remitir a la SUTEL copia de las publicaciones efectuadas.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO 3  
CONDICIONES PLANES KOLBI (MIGRACIÓN Y NUEVOS SUSCRIPTORES).**

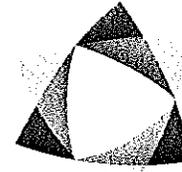
Don George Miley Rojas, Presidente del Consejo, eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo la propuesta sobre las condiciones de los planes Kolbi del Instituto Costarricense de Electricidad (migración y nuevos suscriptores).

Luego de lo explicado sobre el particular por doña Mariana Brenes y don Glenn Fallas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 003-005-2010**

**RESULTANDO**

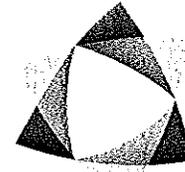
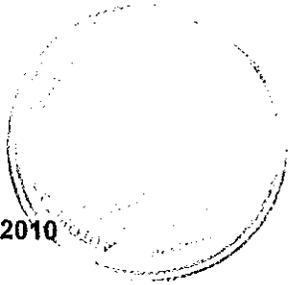
- I. Que es competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, "SUTEL") garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (artículos 60 inciso d y 73 inciso a de la Ley N°7593).
- II. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, dispone que los usuarios finales tienen, entre otros, los siguientes derechos:



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

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 (inciso 1),
  2. Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (inciso 4),
  3. Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente (inciso 5),
  4. Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad (inciso 7),
  5. Poder elegir entre facturas desglosadas o no desglosadas de los servicios consumidos (inciso 8),
  6. 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 (inciso 9),
  7. Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (inciso 13),
  8. Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (inciso 19),
  9. No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado (inciso 21).
- III. Que corresponde a la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (artículo 60.e Ley N°7593), especialmente en cuanto el régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final establecido en el Capítulo II del Título II de la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642 y en el "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final", emitido por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N°82 del 29 de abril del 2009.
- IV. Que conforme al artículo 13 inciso c) del "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final" la SUTEL podrá imponer a todos los operadores y proveedores obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones respecto a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; atendiendo a los principios de igualdad, libre competencia y prevaleciendo los derechos de los clientes y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.
- V. Que a la SUTEL le corresponde establecer y garantizar los estándares de calidad y las condiciones tarifarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, según lo indicado en los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la Ley N°7593 y sus reformas, así como en el artículo 50 de la Ley N°8642.
- VI. Que en el último trimestre del 2009, el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante, "ICE") inició la comercialización del servicio de telefonía móvil celular de su red de 3G a través de los planes denominados Kölbi.
- VII. Que al día de hoy, la SUTEL en relación con las condiciones de los planes Kölbi ha recibido múltiples consultas y reclamaciones de usuarios finales que migran de las redes TDMA y/o GSM a la red de 3G del ICE, así como de nuevos usuarios que han optado por los servicios móviles de 3G ofrecidos por el ICE y/o los planes denominados Kölbi.

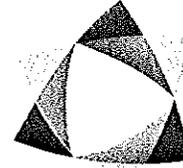


29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**CONSIDERANDO:**

- I. Que a partir del último trimestre del 2009, en virtud de la comercialización de nuevos servicios de telefonía celular y los planes Kölbi por parte del ICE, este operador ha establecido nuevas condiciones comerciales, tanto con nuevos clientes como anteriores usuarios de servicios de telefonía celular de tecnología TDMA y/o GSM, quienes han optado por migrar a la tecnología 3G.
- II. Que dicha migración permitiría a los usuarios finales acceder a nuevos servicios, adicionales tales como el acceso a la red de datos de banda ancha, envío de mensajes multimedia, video llamadas, telefonía IP e IPTV, entre otros que no se encuentran disponibles en las redes TDMA y/o GSM. No obstante, algunos de esos servicios nuevos no contaban con tarifas debidamente fijadas por este órgano regulador, razón por la cual todo operador debía abstenerse de cobrar tarifa alguna por estos nuevos servicios de telecomunicaciones.
- III. Que mediante resolución RCS-615-2009, de las 10:45 horas del 18 de diciembre de 2009, el Consejo de la SUTEL definió tarifas tope para ciertos servicios de telecomunicaciones disponibles al público: (i) que de forma temporal, las condiciones y tarifas tope para la mensajería multimedia (MMS) serán las mismas que las establecidas por la ARESEP para la mensajería de texto (SMS), (ii) que de forma temporal, las condiciones y tarifas tope de Internet celular vía GPRS o EDGE serán las mismas que las establecidas por la ARESEP para los servicios Acelera Hogar en su velocidad 128/64 Kbps, y (iii) que de forma temporal, las condiciones y tarifas tope de Internet de banda ancha a través de la red 3G serán las mismas que las establecidas por la ARESEP para los servicios Acelera Hogar en su velocidad 1024/512 Kbps, y cualquier otra velocidad fijada para Acelera Hogar.
- IV. Que por consiguiente, el ICE debe continuar prestando sus servicios y cobrando como tarifas tope las señaladas en las resoluciones de la ARESEP, hasta tanto el Consejo de la SUTEL no proceda a fijar otras tarifas de esos servicios de telecomunicaciones a la luz de lo establecido en la Ley 8642, y disponga cosa en contrario.
- V. Que para evitar conflictos que puedan sobrevenir entre el ICE y los usuarios de servicios de telefonía móvil celular 3G, la SUTEL ha estudiado las consultas y reclamos presentados y ha identificado algunas circunstancias que requieren su corrección de forma inmediata por parte del ICE.
- VI. Que el ICE debe asegurar a los usuarios nuevos, así como aquellos que decidan migrar a la red 3G, contar con la información necesaria y suficiente referente a los planes Kölbi en el caso de que opten por ellos, sus condiciones, plazos, precios y costos asociados (números de minutos, números de mensajes, plazos y condiciones de amortización de equipos terminales, promociones aplicables, entre otras). Dicha transparencia y claridad es indispensable pues corresponde al operador velar porque los usuarios finales conozcan y entiendan las condiciones del servicio que se les está brindando con el fin que puedan tomar decisiones racionales respecto a la conveniencia del producto y servicio ofrecido y puedan ejercer oportunamente sus derechos frente al operador.
- VII. Que además, corresponde a los usuarios finales solicitar expresamente la adición de nuevos servicios y en ningún caso el ICE les podrá imponer condiciones que no hayan sido previamente consentidas por los usuarios.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

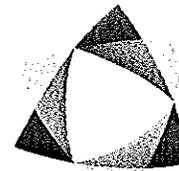
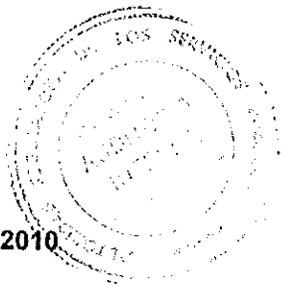
- VIII. Que el ICE está obligado a respetar los derechos de los usuarios (artículo 45 Ley N°8642), entre otros, los siguientes: solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (inciso 1), Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (inciso 4), recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente (inciso 5), recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad (inciso 7), poder elegir entre facturas desglosadas o no desglosadas de los servicios consumidos (inciso 8), 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 (inciso 9), recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (inciso 13), ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (inciso 19), no ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado (inciso 21).
- IX. Que el ICE debe cumplir con sus obligaciones como operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, especialmente en cuanto el régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final establecido en el Capítulo II del Título II de la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642 y en el "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final", emitido por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N°82 del 29 de abril del 2009.
- X. Que la SUTEL ha revisado los reclamos y las circunstancias de la comercialización de los planes Kölbí ofrecidos por el ICE, resultando posibles desavenencias a los derechos de los usuarios finales de estos servicios, por lo que ha resuelto apercibir al ICE en la forma que se indica en la parte dispositiva de esta resolución para que corrija y se abstenga de ciertas prácticas comerciales de forma inmediata.
- XI. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es establecer las condiciones que deben regir la migración de redes TDMA y/o GSM a la red 3G, así como las condiciones de los nuevos usuarios que han optado por la red 3G, con el propósito de proteger los derechos de los usuarios finales.

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y la Ley General de Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

- I. Apercibir al ICE que debe suministrar a los usuarios finales información clara y detallada de los planes Kölbí, incluyendo pero sin limitarse: la desagregación de los cargos y costos asociados con los planes, los números de minutos consumibles, cantidad de mensajes de texto y multimedia incluidos en los planes, los plazos de amortización de los equipos y precio total financiado, condiciones y velocidades del servicio de Internet móvil, tasas de interés anual sobre saldos adeudados, cuota total mensual.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

- II. Apercibir al ICE que, previo a implementar cualquier cambio en los precios y condiciones de los planes Kölbi, deberá informar a la SUTEL y al público en general en dos diarios de circulación nacional y a través de un hipervínculo de fácil acceso en su página web.
- III. Apercibir al ICE que los usuarios finales que decidan migrar entre redes de telefonía móviles deben mantener sus condiciones originales de servicio, calidad y precio, hasta tanto los clientes no acepten de forma expresa la adición de nuevos servicios o cambios en ellos.
- IV. Apercibir al ICE que debe abstenerse de trasladar automáticamente a los usuarios finales que decidan migrar entre redes de telefonía móvil, a servicios de Internet celular con velocidades de banda ancha, hasta tanto el usuario no lo solicite de forma expresa.
- V. Apercibir al ICE que las condiciones y tarifas de los servicios incluidos en los planes Kölbi deberán apegarse a lo dispuesto en la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-615-2009, de las 10:45 horas del 18 de diciembre de 2009.
- VI. Ordenar al ICE que cuenta con un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la firmeza de esta resolución, para efectuar las devoluciones respectivas a los usuarios finales por los servicios de mensajería multimedia e Internet de banda ancha cobrados desde el inicio de comercialización de los planes Kölbi hasta el día de publicación en el Diario Oficial La Gaceta de la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-615-2009 de las 10:45 horas del 18 de diciembre de 2009.
- VII. En caso de no cumplir con la presente instrucción la SUTEL podrá considerar la conducta del ICE como una infracción al ordenamiento jurídico de telecomunicaciones indicadas en el artículo 67 de la Ley Nº8642 y quedar sujeto a la imposición de las sanciones establecidas en los artículos 68 y 69 de la citada ley.
- VIII. Apercibir al ICE que deberá informar al público en general, en dos diarios de circulación nacional y a través de un hipervínculo de fácil acceso en su página web, lo indicado en punto I de esta parte resolutive. Asimismo, deberá remitir a la SUTEL copia de las publicaciones efectuadas.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

#### ARTÍCULO 4

#### RECIBO DE FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA DODONA S.R.L.

De inmediato se procedió a recibir en el salón de sesión a los representantes de la firma Dodona S.R.L., los señores Raúl Ibáñez y Juan Manuel Campos, los cuales brindaron una exposición sobre el tema relativo al acuerdo de acceso a interconexión con el Instituto Costarricense de Electricidad. Luego de que don Juan Manuel informara de la imposibilidad de lograr un acuerdo con el ICE, a pesar de la buena voluntad de la firma de su representada, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

Nº 4036



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**ACUERDO 004-005-2010**

Dictar la orden de acceso a interconexión de la firma Dodona S.R.L., con el Instituto Costarricense de Electricidad.

**ACUERDO FIRME.**

**ARTICULO 5**

**APERTURA DE PROCEDIMIENTO SUMARIO DE INTERVENCIÓN POR CALL MY WAY CONTRA EL ICE.**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la solicitud de apertura del procedimiento sumario de intervención solicitado por la firma Call My Way contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

Luego de la explicación de Mariana Brenes, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 005-005-2010**

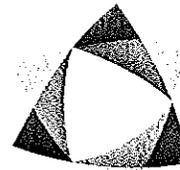
**RESULTANDO**

- I. Que mediante oficio 6018.741.2009, el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** en conjunto con la empresa **CALLMYWAY NY, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-334658, informaron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) que el día 13 de agosto del 2009 iniciaron las negociaciones tendientes a concretar el acuerdo para el acceso e interconexión de sus redes con el propósito de intercambiar tráfico telefónico IP o TDM de **CALLMYWAY NY, S.A.** a las redes fijas y móviles del ICE. (folio 59)
- II. Que mediante oficio 36\_CMW\_2009 del 6 de noviembre del 2009, la empresa **CALLMYWAY NY, S.A.** solicitó la intervención de la SUTEL por cuanto después de más de 3 meses de negociación no ha logrado acordar: (a) los cargos de acceso e interconexión, (b) el o los sitios de coubicación, y (c) los cargos, las condiciones de acceso y seguridad de la coubicación. (folio 68)
- III. Que asimismo, la empresa **CALLMYWAY NY, S.A.** presentó ante la SUTEL las minutas de las siete reuniones sostenidas con el ICE, copia del borrador del contrato de acceso e interconexión, así como un detalle de los puntos técnicos y económicos controvertidos. (folios 85 a 146)

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO: COMPETENCIA DE LA SUTEL Y OBLIGACIONES DE ACCESO E INTERCONEXIÓN**

- I. Que de conformidad con el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto.
- II. Que el inciso h) del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, indica que dentro de las obligaciones de la SUTEL se encuentra asegurar el cumplimiento de las



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.

- III. Que además, de conformidad con el inciso b) del artículo 75 de la Ley 7593, el ICE se encuentra obligado a dar libre acceso a sus redes, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a otros operadores, proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como a los operadores y proveedores de servicios de información, y a ajustarse a las disposiciones propias del régimen de acceso e interconexión.
- IV. Que el artículo 60 de la Ley 8642 claramente dispone que "los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.

Los operadores deberán notificar a la SUTEL cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la SUTEL tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.

En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la SUTEL, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La SUTEL hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.

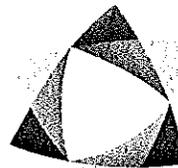
La SUTEL podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.

A la SUTEL le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión".

- V. Que el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008, establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo del acceso e interconexión surjan entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) y operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y de éstos con la SUTEL, a fin de asegurar el acceso y la interconexión de las redes, así como garantizar a los usuarios el acceso irrestricto a servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- VI. Que el artículo 13 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece que todos los operadores o proveedores, tendrán el derecho y cuando se solicite por otros operadores o proveedores legalmente autorizados o cuando la SUTEL lo ordene, la obligación, de brindar acceso a e interconexión con sus redes públicas de telecomunicaciones, con el fin de prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público y con vistas a garantizar la prestación de servicios y su interoperabilidad.



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

- VII. Que asimismo, en el artículo 41 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones se define que los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión.
- VIII. Que el artículo 42 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, establece los siguientes mecanismos para el establecimiento del acceso y la interconexión: a) Por acuerdo negociado, sujeto al marco regulatorio vigente, entre los operadores o proveedores, que deberá ser aprobado por la SUTEL, y b) Por orden de la SUTEL, con el fin de hacer cumplir la obligatoriedad de acceso e interconexión.
- IX. Que según lo indica el artículo 44 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, de oficio y con el fin de hacer cumplir la obligatoriedad del acceso y la interconexión, la SUTEL podrá emitir una orden de acceso e interconexión a los operadores o proveedores, con las respectivas condiciones técnicas, económicas y jurídicas, la cual es de acatamiento obligatorio para los operadores o proveedores y su ejecución debe efectuarse dentro del término estipulado en la resolución correspondiente.
- X. Que en este sentido, el artículo 50 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones desarrolla que el acto que ordene el acceso o la interconexión será de obligatorio cumplimiento para los operadores o proveedores involucrados, so pena de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 68 de la Ley 8642; y con el propósito de dictar el acto que ordene el acceso o la interconexión, la SUTEL deberá realizar un procedimiento administrativo sumario en el cual deberá garantizar la audiencia de los operadores o proveedores involucrados.
- XI. Adicionalmente, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones permite que en caso de que exista negativa de un operador de la red pública de las telecomunicaciones para llevar a cabo las negociaciones de acceso e interconexión o si transcurrido el lapso de tres (3) meses previsto para la libre negociación, los operadores que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público no han suscrito el contrato de acceso e interconexión, la SUTEL, de oficio o a instancia de ambos interesados o de uno de ellos, ordenará el acceso o la interconexión solicitada y fijará las condiciones de la misma, de conformidad con lo establecido en la Ley 8642. A tales fines, la SUTEL realizará las actuaciones estrictamente necesarias para proteger los intereses de los usuarios y garantizar el acceso o la interconexión.
- XII. Que de conformidad con el artículo 52 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, en caso de que la actuación de la SUTEL hubiere sido solicitada por uno o ambos operadores o proveedores involucrados, dicha solicitud deberá estar acompañada por la información prevista en el artículo 45 del ese Reglamento, sin perjuicio de que la SUTEL requiera la consignación de cualquier otra información complementaria que resulte pertinente, de conformidad con la legislación vigente y el citado Reglamento. Que en este sentido, la información que deberá ser presentada es la siguiente: a) el proyecto de servicio a prestar para el cual requiere el acceso o la interconexión, con indicación explícita de los programas estimados de instalación y ampliaciones, b) la capacidad de interconexión requerida inicialmente y para ampliaciones, c) el número de puntos de interconexión requeridos inicialmente y para ampliaciones, d) estimación de la ubicación del punto interconexión en la red del operador al cual se le solicita la interconexión, y e) requerimientos de ubicación.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

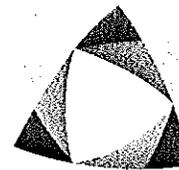
- XIII. Aunado a ello, el artículo 65 del citado Reglamento establece que el operador o proveedor que solicite la intervención deberá aportar las pruebas y antecedentes que sustentan su posición e indicar claramente los hechos y puntos controvertidos.
- XIV. Que el artículo 53 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, establece que una vez solicitada la actuación de la SUTEL o habiéndose vencido el plazo que tienen los operadores o proveedores para suscribir el contrato de acceso e interconexión, la SUTEL dispondrá de un plazo no mayor a dos (2) meses para dictar la decisión correspondiente. Las decisiones que deba dictar la SUTEL con ocasión del acceso y la interconexión, serán competencia del Consejo de la SUTEL, de conformidad con el inciso f) del artículo 73 de la Ley 7593.

#### SEGUNDO: TEMPORALIDAD Y PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

- I. Que **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** son proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y operadores de redes públicas de telecomunicaciones con títulos habilitantes vigentes.
- II. Que del análisis comparativo entre la fecha de notificación del inicio de negociaciones (13 de agosto del 2009) y la de la presente resolución de intervención (29 de enero del 2010), con respecto al plazo de tres meses previsto para la libre negociación, se concluye que la solicitud de **CALLMYWAY NY, S.A.**, es procedente.
- III. Que según consta en el expediente SUTEL-OT-020-2010, **CALLMYWAY NY, S.A.** aportó a la SUTEL la información prevista en los artículos 45 y 52 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones junto a su solicitud de intervención.
- IV. Que **CALLMYWAY NY, S.A.** ha detallado claramente las características y los antecedentes de su propuesta de acceso e interconexión, especificando los puntos y hechos controvertidos, y ha aportado la documentación de respaldo requerida.
- V. Que adicionalmente esta Superintendencia, con base en la totalidad de piezas del expediente SUTEL-OT-020-2010, ha comprobado que se han sostenido negociaciones formales y de buena fe y que **CALLMYWAY NY, S.A.** ha brindado al **ICE** propuestas sobre los puntos controvertidos.

#### TERCERO: DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES

- I. Que de conformidad con el artículo 60 de la Ley 8642 y el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la SUTEL de oficio o a instancia de parte podrá imponer medidas provisionales que permitan el acceso e interconexión hasta que se emita una resolución final.
- II. Que las medidas asegurativas, provisionales o cautelares, según la más calificada doctrina, surgen en un proceso como una necesidad que permita garantizar una tutela efectiva de los derechos y por ello se pueden conceptualizar como un conjunto de potestades del órgano para conservar las condiciones reales indispensables para la emisión y ejecución del acto final.
- III. Que en el caso particular se debe analizar los presupuestos para la adopción de dichas medidas, desarrollados ampliamente por la doctrina y la jurisprudencia, entre los cuales destacan la apariencia de buen derecho (*fumus boni iuris*) y el peligro en la demora (*periculum in mora*).



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

- IV. Respecto al presupuesto *fumus boni iuris*, es claro que **CALLMYWAY NY, S.A.** al ser un proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público debidamente autorizado por la SUTEL de conformidad con la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-104-2009 de las 17:15 horas del 22 de junio del 2009, tiene derecho a obtener el acceso y la interconexión por parte del ICE.
- V. En relación con el peligro en la demora o *periculum in mora*, se debe indicar que en el presente caso, existe una alta probabilidad que la situación jurídica subjetiva de **CALLMYWAY NY, S.A.** se vea dañada o perjudicada, grave o irreparablemente, durante el plazo que transcurra para dictarse el acto final, el cual no podrá ser mayor a dos (2) meses.
- VI. Aunado a ello, se considera que el posponer el acceso e interconexión a **CALLMYWAY NY, S.A.** a las redes fijas y móviles del ICE implica un impedimento injustificado para que la empresa brinde en forma directa los servicios autorizados en el título habilitante. Dicho impedimento podría perjudicar gravemente la posición de la empresa en el mercado de las telecomunicaciones.
- VII. En la misma línea, cabe agregar que "Las telecomunicaciones son servicios esenciales para el desarrollo humano y, por tanto, no pueden ser vistas como una "mera mercancía". Es por esta razón que el Estado debe regular la prestación de estos servicios con miras a lograr una plena satisfacción de las necesidades de la comunidad en este campo./ Esta regulación debe adecuarse a la visión de convergencia antes mencionada, y debe considerar además dos pilares fundamentales: a) el fortalecimiento de la solidaridad y b) el establecimiento de medidas que permitan hacer realidad la competencia en el mercado." (Tomado del Dictamen Afirmativo de Mayoría del 20 de junio de 2007 del Expediente Legislativo 16.398). En el caso concreto el daño que se puede provocar, de no adoptarse una medida provisional, trasciende los intereses propios de la empresa solicitante, pues afecta al mercado como tal y en definitiva a la comunidad. Es decir, la medida provisional, no sólo no afecta un interés público superior, sino que lo protege.
- VIII. Que asimismo, de la totalidad de piezas del expediente SUTEL-OT-020-2010, se extrae que **CALLMYWAY NY, S.A.** y el ICE ya acordaron los términos y condiciones básicas del respectivo contrato, y que la fijación de los costos y las condiciones de ubicación para el acceso e interconexión solicitados, parece ser la cuestión que no ha permitido perfeccionar y ejecutar el contrato.

#### CUARTO: DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- I. Que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.
- II. Que por su parte, el artículo 43 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones indica que los proveedores y operadores deberán acordar previamente el tratamiento que cada parte le dará a la información recibida de la otra, con ocasión de la negociación del acuerdo de acceso e interconexión. Asimismo, el contrato de acceso e interconexión deberá establecer el tipo de información que será intercambiada entre las partes durante la vigencia del mismo.
- III. Que asimismo, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los

29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.”

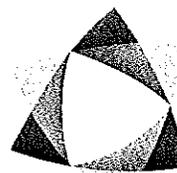
- IV. Que debe resaltarse que de conformidad con el inciso e) del artículo 80 de la Ley 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos y las resoluciones de acceso e interconexión. Por lo tanto, esta información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- V. Que no obstante, la información y documentación del expediente SUTEL-OT-020-2010 afecta y concierne únicamente a las partes involucradas en la correspondiente negociación, sean **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE**.
- VI. Que adicionalmente, **CALLMYWAY NY, S.A.** ha solicitado de forma expresa que la información sea declarada confidencial.
- VII. Que por lo tanto, la totalidad de las piezas del expediente SUTEL-OT-020-2010 debe ser declarado confidencial y restringido al público.

#### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y la Ley General de Administración Pública, ley 6227, el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008.

#### EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Iniciar un procedimiento administrativo sumario con el propósito de dictar el acto que ordene el acceso e interconexión entre **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008.
- II. Se apercibe al **ICE** que de conformidad con el inciso b) del artículo 75 de la Ley 7593, se encuentra obligado a dar libre acceso a sus redes, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a otros operadores, proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como a los operadores y proveedores de servicios de información, y a ajustarse a las disposiciones propias del régimen de acceso e interconexión.
- III. De conformidad con el artículo 60 de la Ley 8642, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, y el artículo 14, inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública, se dicta como medida provisional la siguiente: Se le otorga al **ICE** 15 días hábiles, a partir de la notificación de la presente resolución, para realizar la interconexión física entre la red de **CALLMYWAY NY, S.A.** y las redes fijas y móviles del **ICE**. Los costos y gastos asociados con la instalación de dicha interconexión en el punto de interconexión del **ICE**, correrán por cuenta de **CALLMYWAY NY, S.A.** Se apercibe al **ICE** que en caso de incumplir la medida cautelar, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 17).



29 DE ENERO DEL 2010

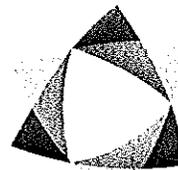
SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

- IV. Se tiene como prueba aportada la totalidad de piezas del expediente SUTEL-OT-020-2010, el cual comprende un total de 146 folios.
- V. Se le previene al ICE que dentro del término de dos días hábiles deberá aportar copia de las gestiones realizadas por la empresa **CALLMYWAY NY, S.A.** en cuanto a la solicitud de acceso e interconexión, así como el correspondiente expediente administrativo que el Instituto lleva al efecto, el cual debe venir debidamente foliado. En este sentido, se apercibe al ICE que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8).
- VI. Se convoca a las partes a la comparecencia oral y privada que se realizará a las **9 HORAS DEL DÍA VIERNES 5 DE FEBRERO DEL 2010** en la Sala de Juntas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), en el edificio de la ARESEP, Sabana Sur, 400 metros al oeste de la Contraloría General de la República.
- VII. Se indica que de conformidad con el artículo 51 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, se podrán realizar las inspecciones, fiscalizaciones y auditorías que se consideren necesarias para el desarrollo del correspondiente acuerdo de acceso.
- VIII. Se les previene a ambas partes que deben señalar un número de fax o correo electrónico para recibir notificaciones. Asimismo deberán informar cualquier cambio en el medio señalado, de lo contrario, quedarán notificados de las resoluciones posteriores con sólo que transcurran veinticuatro horas después de dictadas, sin resolución que así lo ordene.
- IX. Se indica que los ingenieros Glenn Fallas Fallas, cédula de identidad número 1-1110-448, y Gonzalo Acuña González, cédula de identidad número 1-604-626, así como la abogada Mariana Brenes Akerman, cédula de identidad número 1-1136-385, todos funcionarios de la SUTEL, podrán comparecer conjunta o separadamente a la comparecencia señalada en calidad de asesores técnicos del Consejo de la SUTEL.
- X. Se declara confidencial la totalidad de las piezas del expediente SUTEL-OT-020-2010 y se aclara que conforme al artículo 80 de la Ley 7593, la resolución final del presente procedimiento será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto podrá ser accedida por el público general.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 344 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución únicamente cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición en cuanto a la medida provisional dictada, el cual deberá interponerse en el plazo de 3 días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución ante este Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo.

**A partir de este momento se retiraron del salón de sesiones los funcionarios Mariana Brenes Akerman y Glenn Fallas Fallas.**

Nº 4043



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

**ARTÍCULO 6**  
**MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA 1-2010 AL PRESUPUESTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES PARA EL 2010.**

El señor Presidente del Consejo somete a los señores Miembros del Consejo la Propuesta de modificación presupuestaria 1-2010 al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2010.

Luego de que don George brindara una explicación de los principales extremos de la referida modificación presupuestaria, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 006-005-2010**

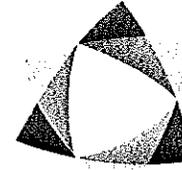
Aprobar, conforme al detalle que se copia a continuación, la modificación interna 1-2010 al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2010, por un monto de \$106.503.390,00.

<b>Para:</b>	<b>Consejo SUTEL</b>				
<b>De:</b>	<b>Presidente - Superintendencia de Telecomunicaciones</b>				
<b>Asunto:</b>	<b>Modificación presupuestaria</b>				
<b>Modificación Nº</b>	<b>1</b>				
<b>Fecha:</b>	<b>29 de enero de 2010</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPARTIDA</b>		<b>SUBPROGRAMA</b>	<b>AUMENTA</b>	<b>DISMINUYE</b>
6.02.99	Otras Transferencias a Personas	➡	Programa 2 - Calidad y Acceso	2.817.550,00	
1.04.04	Ciencias Económicas y Sociales	➡	Programa 1 - Consejo SUTEL	89.598.090,00	
1.04.02	Servicios Jurídicos	➡	Programa 1 - Consejo SUTEL	14.087.750,00	
0.03.99	Otros Incentivos salariales	←	Programa 1 - Especiales		6.503.390,00
0.03.04	Salario Escolar	←	Programa 1 - Consejo SUTEL		25.162.810,45
0.03.04	Salario Escolar	←	Programa 1 - Secretaría		7.146.922,85

Nº 4044



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

0.03.04	Salario Escolar	←	Programa 1 - Especiales		27.478.844,75
0.03.04	Salario Escolar	←	Programa 2 - Calidad y Acceso		15.953.433,75
0.03.04	Salario Escolar	←	Programa 2 - Serv. de Información		12.537.297,00
0.03.04	Salario Escolar	←	Programa 2 - Mercados		11.720.691,20
<b>TOTAL</b>					
				<b>106.503.390,00</b>	<b>106.503.390,00</b>

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 7**

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO DEL PNDT.**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la matriz de seguimiento del Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNDT).

De inmediato don Walther Herrera Cantillo procedió a brindar una explicación sobre el referido Plan, al tiempo que contestó una serie de preguntas que le fueron formuladas sobre el particular.

Luego de analizado el tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 007-005-2010**

Aprobar, conforme al texto sometido en esta ocasión por el señor Walther Herrera Cantillo, la matriz de seguimiento del Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNDT). Se deja constancia de que una copia de la citada matriz quedará formando parte del legajo de esta acta.

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 8**

**REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL.**

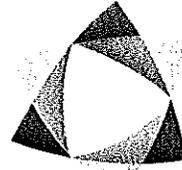
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la propuesta de "Reglamento de Protección al Usuario Final".

A continuación el señor Walther Herrera Cantillo se refirió a los principales extremos del documento en mención, dentro del cual contestó una serie de preguntas que le fueron hechas por los demás Miembros del Consejo.

Nº 4045



29 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

Señala el señor Herrera que una vez que el Consejo apruebe dicha propuesta de normativa, se deberá remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para su aprobación definitiva.

Suficientemente analizado el tema objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 008-005-2010**

Aprobar, de conformidad con el texto que se copia a continuación y con el propósito de que sea remitido a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para su aprobación, el "Reglamento de Protección al Usuario Final":

### **REGLAMENTO**

## **SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL**

### **CAPÍTULO I OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

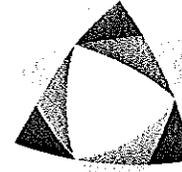
#### **Artículo 1°. Objetivo**

El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones.

Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y otras normas aplicables en esta materia, en carácter supletorio de la Ley 8642 que da base al presente reglamento.

#### **Artículo 2°. Ámbito de aplicación**

Están sometidas al presente reglamento y a la jurisdicción costarricense, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas de telecomunicaciones (en adelante "operadores") o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público (en adelante "proveedores"), así como sus clientes y usuarios finales (usuario).



## CAPÍTULO II Definiciones

### Artículo 3°. Definiciones

El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones,

**Abonado o cliente:** persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, para efectos de la SUTEL este término será considerado como usuario.

**Avería:** condición que impide al cliente o usuario, acceder al sistema, o que disminuye la capacidad del mismo, debido a fallas técnicas u operativas propias de la red.

**Backdoor:** Se hace referencia a la acción de un programa instalado en un computador que tiene un enlace a un sistema externo, sin autorización del usuario o administrador del sistema.

**Bypass: Evasión de la ruta original del origen o el destino.** Es una técnica que corresponde al redireccionamiento de una o varias comunicaciones, cambiando el origen o destino.

**Calidad de servicio:** efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente o usuario.

**Callback:** Este tipo de técnica consiste en invertir el sentido del tráfico de la comunicación, para que en vez de darse una llamada desde el origen hacia el destino quede registrada como una llamada de destino hacia origen.

**Canal:** representa una porción específica de la capacidad de transporte de información entre dos puntos de una red. A cada canal puede atribuirse una determinada banda de frecuencia, un determinado intervalo de tiempo o un camino físico.

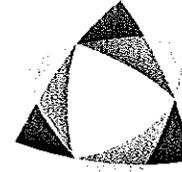
**Clonación:** Esta situación se da cuando existen dos o más terminales con la misma identificación en la red, de modo que un tercero utiliza el servicio que es facturado a otro.

**Contratos de adhesión:** Son aquellos elaborados con base en un esquema predefinido donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones.

Nº 4047



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Comunicación:** cualquier información intercambiada o conducida entre un número finito de interesados por medio de un servicio de telecomunicaciones electrónicas disponible para el público. No se incluye en la presente definición, la información conducida al público como parte de un servicio de radiodifusión, a través de una red de telecomunicaciones electrónicas; excepto en la medida en que la información pueda relacionarse con el abonado o usuario identificable que reciba la información.

**Dialer:** son los programas que se pueden instalar sin consentimiento de los usuarios en los equipos cómputo de éstos y aplican cambios al sistema de conexión conmutada a Internet modificando el destino de marcación por otro proveedor, cuya ubicación física usualmente se encuentra en otro país

**DNS (Domain Name System):** Sistema de Nombres de Dominio. Conjunto de protocolos y servicios para la identificación/conversión de una dirección de Internet expresada en lenguaje natural por una dirección IP.

**ESN (Electronic Serial Number):** Número de Serie Electrónico, identificador único utilizado en los dispositivos móviles.

**Equipo terminal de cliente o usuario:** equipo utilizado por el cliente o usuario, que sirve de interfaz para acceder a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos, conforme a las especificaciones dadas por el operador de la red.

**Estándar:** valoración numérica expresada en términos absolutos o relativos (porcentual) de un parámetro o condición técnica que está relacionada con la prestación del servicio.

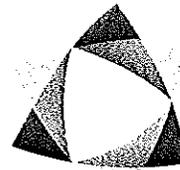
**Facturación:** proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos aplicables para conformar las facturas periódicas que se suministran los clientes para efectos de cobro.

**Fraude:** Los fraudes corresponden a todas aquellas acciones donde se emplean sin consentimiento o conocimiento de los perjudicados, servicios de telecomunicaciones como mecanismos o prácticas para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar los derechos y/o patrimonio de los clientes, usuarios, operadores, proveedores, del Estado o terceros.

**Grado de satisfacción:** medida en la cual un cliente o usuario considera que han sido cumplidas sus expectativas sobre un bien o la prestación de un servicio.

**Indicador:** Corresponde al nivel de cumplimiento de la variable evaluada con respecto al umbral fijado, para el cual se especifican las condiciones de medición particulares.

**Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

de transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.

**IP (Internet Protocol):** protocolo no orientado a conexión usado tanto por el origen como por el destino para la comunicación de datos a través de una red de paquetes.

**ISP (Internet Service Provider):** es una empresa dedicada a conectar a Internet a los usuarios o las distintas redes que tengan, y dar el mantenimiento necesario para que el acceso funcione correctamente. También ofrecen servicios relacionados, como alojamiento web o registro de dominios entre otros.

**LAN (Local Access Network):** Red de Área Local

**Llamada:** conexión establecida por medio de un servicio telefónico disponible al público, que permita la comunicación bidireccional en tiempo real.

**Llamada completada:** llamada que alcanza el número deseado (o número transferido si está presente esta facilidad) y conduce al descolgado del servicio telefónico llamado, o al desvío de la comunicación a un sistema de respuesta automático (casillero electrónico). También, incluye la respuesta por otros equipos conectados por el cliente o usuario. Una llamada es completa por lo tanto, cuando la central de origen recibe una señal de respuesta.

**MAC (Medium Access Control):** Dirección de control de acceso al medio, identificador de 48 bits que corresponde de forma única con una interfaz de red.

**NRTRDE (Near Real Time Roaming Data Exchange):** sistema de intercambio de datos cercano al tiempo real.

**Parámetro:** Corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.

**Periodo de facturación:** Periodo de 30 días naturales para el cobro de los registros acumulados de telecomunicaciones y disponibilidad del servicio. Puede ajustarse a ciclos flexibles de emisión, a solicitud del cliente.

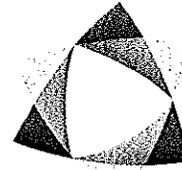
**PBX:** Central telefónica interna de una entidad u organización.

**Plataforma:** Equipo informático que se instala en la red telefónica existente para soportar aplicaciones adicionales que permiten brindar servicios al cliente.

Nº 4049



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

**Prefijo:** Serie numérica que forma parte del plan de numeración nacional y que es utilizado para la identificación de un grupo de servicios de telecomunicaciones

**Redireccionamiento:** Actividad irregular consiste en el etiquetamiento de tráfico de telecomunicaciones el cual tiene como finalidad evadir las tasas de terminación que deben pagar los operadores respectivos.

**Registro del Detalle de Llamadas (CDR):** Es el registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones que incluye la información relativa a una llamadas telefónicas u otro tipo de comunicaciones, la cual es almacenada en formatos especiales (campos codificados que permiten identificar su contenido); en los que se incluye entre otros, el tipo de servicio, fecha en que se efectuaron las llamadas, hora inicial, hora final, duración, teléfono/identificador de origen, teléfono/identificador de destino, tarifa o cargos.

**Tarificación:** Proceso mediante el cual se aplica las tarifas a los registros de uso generados en el proceso de tasación.

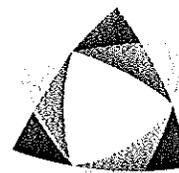
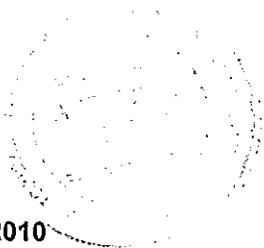
**Tasación:** Proceso por medio del cual se generan los diferentes registros que contienen la información relacionada con las comunicaciones tanto entrantes como salientes. Entre otras informaciones relacionadas se destaca: fecha, hora de inicio y fin, identificador de origen, identificación de destino, entre otros.

**Telefonía fija:** servicio telefónico que permite el intercambio bidireccional de tráfico de voz en tiempo real, entre diferentes clientes o usuarios cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. En esta categoría se incluyen los servicios brindados mediante conmutación de circuitos y voz sobre IP, a través de medios alámbricos o inalámbricos.

**Tráfico telefónico excesivo:** corresponde a la condición en que un cliente o usuario registra un consumo telefónico superior a su comportamiento habitual. Se considerará tráfico telefónico excesivo a partir del momento en que el acumulado de comunicaciones desde la última fecha de lectura, supere en un 50% el consumo promedio de los últimos tres periodos de facturación.

**Terminal:** Dispositivo usado por el usuario final para establecer una comunicación a través de la red de telecomunicaciones.

**Usuario Final:** Usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

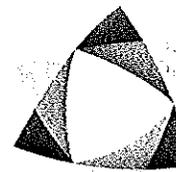


### CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 4°. Condiciones generales

Con base en el artículo 45 de la Ley 8642 los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente:

1. El operador o proveedor de servicio debe garantizar la privacidad de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, la jurisprudencia desarrollada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, el capítulo II de la Ley 8642 y el capítulo II del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Telecomunicaciones, implementando los equipos necesarios o modificaciones a nivel de software para realizar dicha función, entre las cuales deberá incluir al menos sistemas de bloqueo total y selectivo de llamadas, así como sistemas de detección y prevención de intromisiones en la red y demás que establezca la SUTEL.
2. Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementarios) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas reclamos o quejas, entre otros.
3. Los operadores y proveedores deberán brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales, independientemente del medio de publicidad que se utilice.
4. En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que establezca la SUTEL.
5. En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso que usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima del servicio será revocada y se deberá reintegrar la indemnización correspondiente.
6. Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios. Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias.

**Artículo 5°. Condiciones de la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público**

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tienen el derecho a hacer uso de estos servicios en los términos establecidos en la Ley 8642, el presente reglamento y la normativa vigente.

**Artículo 6°. Inviolabilidad de las comunicaciones**

La Sutel velará por la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones y se regirá por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642; en la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y en el Reglamento sobre Medidas de Protección a la Privacidad de las Comunicaciones. Además, para el cumplimiento de sus objetivos se ajustará a lo dispuesto en la Ley 7319, Ley que crea la Defensoría de los Habitantes de la República, que prevé disposiciones jurídicas que vigilan los derechos de los consumidores. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.

**Artículo 7°. Potestad de la SUTEL para fijar estándares técnicos y tarifarias para la prestación de un servicio.**

La SUTEL establece y garantiza los estándares de calidad y las condiciones tarifarias para la prestación de un los servicios de telecomunicaciones, según lo indicado en los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la ley 7593 y sus reformas, así como en el artículo 50 de la ley 8642. Este Reglamento respetará las disposiciones reglamentarias y normativas vigentes.”

**Artículo 8°. Libertad de establecimiento de comunicaciones**

Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización.

No obstante, el operador o proveedor, previa autorización de la SUTEL, podrá restringir el acceso a servicios de telecomunicaciones en aquellos casos debidamente comprobados, o donde el operador demuestre la existencia de un uso fraudulento en sus redes.

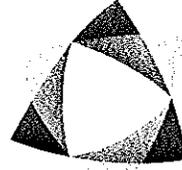
Los operadores y proveedores deberán implementar sistemas que permitan a sus clientes y usuarios restringir el tráfico a un destino particular o grupo de éstos.

Nº

4052



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

#### CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES ORIGINADAS POR LA VIOLACIÓN A LA INTIMIDAD Y DERECHOS DEL USUARIO FINAL

##### **Artículo 9°. Intervención de la Sutel**

De conformidad con los artículos 41 y 48 de la Ley 8642, la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución dentro del plazo establecido en la citada Ley.

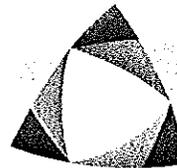
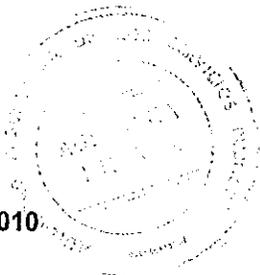
##### **Artículo 10°. Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor**

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.

Para ello, deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada. Los operadores o proveedores podrán suscribir contratos con otros operadores o proveedores, o con particulares; a fin de que puedan brindar la atención o recepción de las reclamaciones.

Los operadores o proveedores deben informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones. Igualmente, deben informar que la presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor. Sin embargo, al amparo del principio constitucional de protección a la intimidad, si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial, la misma será de conocimiento únicamente del cliente, autoridad legal competente o de tercero debidamente autorizado.

Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los usuarios finales o cualquier persona ante el operador o proveedor que le este brindando el servicio directamente. En el caso de que el servicio sea provisto a través de varios operadores y proveedores, la responsabilidad directa sobre la calidad, facturación y demás condiciones de prestación del servicio, recaerá sobre el operador o proveedor que brinde el servicio en forma directa al cliente, independientemente de la cantidad de operadores y proveedores involucrados en la prestación del servicio, para lo cual los operadores y proveedores deberán delimitar sus responsabilidades en los contratos de acceso e interconexión. Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (fax, correo



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

electrónico, centro de tele gestión, entre otros), los operadores y proveedores deberán asignarles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para realizar su seguimiento, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido.

A todas las reclamaciones que se presenten, deberá asignárseles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las respuestas que haya emitido a las reclamaciones, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), independientemente de la cantidad de operadores o proveedores interconectados involucrados en la su atención.

El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada. En caso de que la queja sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador respectivo en un plazo máximo de 3 días hábiles.

La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

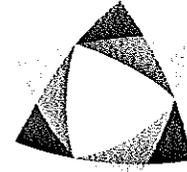
En caso de solicitarse intervención de la Sutel, de conformidad con el artículo 9 de este reglamento, el operador o proveedor deberá remitir a la Sutel el expediente objeto de reclamación, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación.

#### **Artículo 11°. Procedimiento de intervención de la Sutel**

Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita (fax, correo electrónico, carta, personalmente en las oficinas de la SUTEL o cualquier medio que permita la identificación del solicitante) y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba.

La Sutel podrá, en cualquier momento, realizar sus propias pruebas técnicas. Para ello, los operadores y proveedores denunciados, deberán colaborar y autorizar el ingreso y acceso total a los equipos y poner a disposición de los técnicos necesarios para estas evaluaciones.

Nº 4054



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

La SUTEL deberá dictar la resolución final en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores al recibo del expediente que contiene la queja; la cual tendrá eficacia inmediata.

Dentro del plazo de los 15 días, la SUTEL podrá solicitar información adicional para la resolución de la queja en estudio, para lo cual los operadores o proveedores de servicio tendrán un plazo máximo de 3 días hábiles prorrogables a solicitud razonada del operador o proveedor para responder los requerimientos de la SUTEL. Si el operador o proveedor de servicio no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la SUTEL resuelva con la información establecida en el expediente y a las sanciones establecidas en los artículos 67 y 68 de la Ley 8642.

En el transcurso de este plazo, la Sutel podrá aplicar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado del procedimiento o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, tales como ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o, que en el plazo que le indique proceda a su reconexión inmediata, entre otras.

El acatamiento de las resoluciones y la correcciones de anomalías que dicte la Sutel, tendrán un plazo máximo de un (1) mes calendario para su cumplimiento, salvo que se presente justificación razonada por impedimento técnico que imposibilite el inmediato acatamiento; caso contrario, la Sutel podrá aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.

Las resoluciones que dicte la Sutel serán vinculantes para las partes involucradas.

Contra la resolución dictada por la SUTEL, caben los recursos de revocatoria y el extraordinario de revisión, conforme a lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, los cuales deben presentarse en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.

En cualquier momento, previo al dictado de la resolución de la Sutel, las partes podrán llegar a un acuerdo y desistir de la intervención de la Sutel.

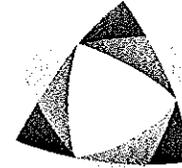
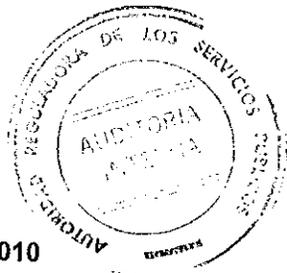
Sin perjuicio de los recursos ordenados por Ley; y cuando en derecho corresponda la Sutel ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.

#### **Artículo 12°. Suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio**

El operador o proveedor, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL, relativa al procedimiento para la suspensión o desconexión definitiva del servicio, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual

En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir

Nº 4055



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081, ningún operador o proveedor podrá, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.

Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser advertido de acuerdo con lo establecido en el contrato de adhesión. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, con excepción de la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL.

La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.

Los operadoras o proveedoras de servicios de telecomunicaciones llevarán un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.

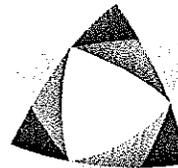
El retraso en el pago total o parcial por parte del usuario final del servicio, posterior a la fecha límite de pago establecida por el operador correspondiente al consumo del período inmediato anterior, podrá dar lugar, previo aviso al usuario final, a su suspensión temporal. La falta de pago por servicios particulares registrados en una misma factura tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En el caso de pagos parciales por servicios particulares registrados en una misma factura, tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo se dará lugar a la suspensión de los servicios no cancelados. En el caso de los servicios telefónicos, se deberán mantener todas las llamadas entrantes y salientes a servicios de emergencia, con excepción de las realizadas a través de plataformas de cobro revertido.

Nº 4056



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 siguiente

La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.

Las empresas operadoras o proveedoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

En el supuesto de suspensión temporal de un servicio telefónico por falta de pago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.

## CAPÍTULO V OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES

### Artículo 13°. Obligaciones de los operadores y proveedores

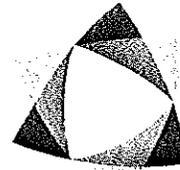
De conformidad con lo establecido en el artículo 49, inciso 3) y 4) de la ley 8642; se considerarán entre otros, los siguientes elementos:

- a. Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la Sutel y en el contrato de adhesión
- b. A todos los operadores y proveedores, se les podrá imponer obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones respecto a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; atendiendo los principios de igualdad, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los clientes y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.
- c. Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de

Nº 4057



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, de información de números telefónicos, y demás definidos por la SUTEL.

d. Cuando la SUTEL tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis de fondo, podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras se tramita y resuelve el reclamo presentado.

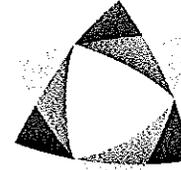
e. Todo operador o proveedor deberá informar las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenido serán definidos por la SUTEL. Los cuales deberán estar disponibles, en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio".

f. Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente sobre el consumo realizado durante un período de facturación. Estos sistemas de consulta deberán brindar una opción que permita obtener la información del consumo telefónico a la fecha de la solicitud. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato tal y como lo define el inciso 10) del artículo 21 del presente reglamento.

g. La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.

h. Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:

1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
2. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando los cargos incluidos en las tarifas o cargos por instalación, tarifas mensuales o planas u otros especiales.
3. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas.
4. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
5. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
6. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
7. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales.
8. Procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador.
9. Información, general sobre características y derechos del servicio universal.



- i. Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
- j. Los operadores y proveedores se encuentran obligados a implementar los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación según las disposiciones de la SUTEL.
- k. La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original e informarse a los usuarios finales afectados

## CAPÍTULO VI CONDICIONES TÉCNICAS, LEGALES Y PROCEDIMENTALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### Artículo 14°. Deber de información

Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.

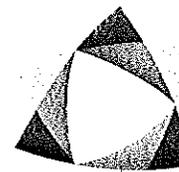
### Artículo 15°. Libertad de elección del operador o proveedor

El cliente o usuario podrá elegir y cambiar libremente entre operadores y proveedores. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor.

### Artículo 16°. Acceso a las redes o plataformas de los distintos operadores o proveedores

Los clientes y usuarios, tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados, ya sea mediante códigos de preselección o mediante la pre-suscripción de servicios, indistintamente del servicio de telecomunicaciones del que se trate.

Los usuarios de servicios de telefonía pública y sistemas de tarjetas de prepago podrán acceder a cualquier operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponible al público, inclusive tratándose de operadores o proveedores de larga distancia internacional.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Artículo 17°. Equipos terminales**

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, se apegarán a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (La Gaceta N°82 del 29 de abril del 2009).

Ningún operador o proveedor puede solicitar o exigir a sus clientes o usuarios, la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, que sean suministrados por él mismo o por un tercero. No obstante lo anterior, si el operador o proveedor del servicio ofrece paquetes promocionales en donde se incluye el terminal como parte del paquete, el usuario final, podrá decidir si dicha condición le conviene o no, si la decisión es que si le conviene, no existe limitación para que el usuario final pueda cambiar el terminal inmediatamente o un tiempo después de adquirir el servicio, en tanto que el nuevo terminal este homologado. Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados por la Sutel y habilitados para funcionar en su red.

Los operadores o proveedores que incluyan dentro de sus servicios los equipos terminales, deberán tener una oferta suficiente de estos equipos a disposición de los clientes o usuarios para venta o reposición, así como permitirles el uso de sus propios terminales.

Los operadores tendrán que publicar en su página de Internet, en idioma español, las características mínimas de los equipos terminales homologados por la Sutel, que pueden ser puestos en operación en sus redes, además le indicarán a sus proveedores y a los vendedores de equipos terminales la forma en que han de suministrar a sus abonados las características técnicas de los equipos, en idioma español.

Para aquellos casos en los que el usuario compre tanto el equipo terminal así como otros que sean necesarios para adquirir algún servicio de telecomunicaciones, estos no pueden considerarse como activos de los operadores o proveedores de servicio.

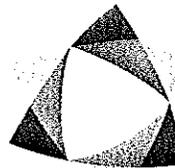
**Artículo 18°. Integración de servicios de telecomunicaciones**

De conformidad con el artículo 6, inciso 8 de la Ley 8642, los operadores o proveedores podrán, cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan, brindar varios servicios de forma integrada por un mismo medio.

Para todos los casos, los operadores o proveedores están en la obligación de cumplir con los estándares de calidad y las condiciones de prestación de servicio definidas por la Sutel en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios" de forma individual para cada servicio.



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

**Artículo 19°. Indicadores para atención al cliente o usuario**

De conformidad con el artículo 73 inciso k) de la Ley 7593, la SUTEL fijará los indicadores de eficiencia operativa para la gestión administrativa de los distintos operadores o proveedores, los cuales deberán ser publicados y actualizados mensualmente por estos

**CAPÍTULO VII  
CONTRATOS DE ADHESIÓN****Artículo 20°. Contratos de adhesión**

Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.

Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL.

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la Sutel.

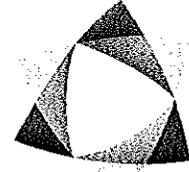
Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por al Sutel.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier

Nº 4061



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.

Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.

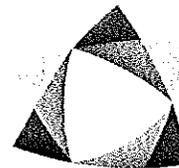
La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.

El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo.

Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones.

Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo.

Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.



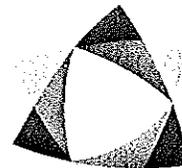
29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Artículo 21°. Contenido de los contratos de adhesión**

Sujeto a las disposiciones previstas en la Ley 8642, en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, así como en el presente reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros.
2. El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
3. El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.
4. Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
5. Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.
6. La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
7. Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
8. El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario
9. La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
10. Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.



11. Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.
12. Las causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.
13. La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímile de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
14. El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. (-Dirección Postal, electrónica, fax, etc.)
15. La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
16. Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda.

#### **Artículo 22º. Plazo para el inicio en la provisión de servicios**

Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca, el cual deberá ajustarse en lo establecido en el artículo 31 del "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios".

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna. Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido.

En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.

29 DE ENERO DEL 2010

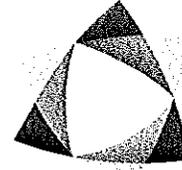
SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Artículo 23° .Tratamiento de la información y calidad de los servicios**

- a. Los operadores o proveedores facilitarán los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la SUTEL en su página de Internet, y por escrito, si así lo solicita un cliente o usuario sin costo alguno.
- b. Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:
  1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
  2. En relación con el servicio de telecomunicaciones que prestan:
    - 2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales.
    - 2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.
    - 2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
    - 2.4. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
    - 2.5. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
    - 2.6. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales
    - 2.7 Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.
- c. Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
- d. Detalle de los mecanismos utilizados para garantizar la exactitud y confiabilidad en el registro de los consumos de cliente y su facturación.
- e. La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original y notificarse a los usuarios finales afectados.



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

**Artículo 24°. Tasación de las llamadas de servicios de telefonía**

Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación.

En todos los casos, la tasación de las comunicaciones se apegará a lo dispuesto en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

Se entiende por servicios de telefonía, todos aquellos que impliquen el intercambio de señales vocales entre interlocutores, independientemente de la modalidad de pago (prepago y pos pago) y tecnología a través de la cual se brinden.

El operador o proveedor podrá establecer sistemas de tasación para servicios con tarifa plana, y planes de consumo de acuerdo con su gestión administrativa; para lo cual, deberá comunicar a la Sutel cuáles son las nuevas condiciones tarifarias del servicio de telecomunicaciones.

Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. En todo caso aplicará lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

Todas las comunicaciones con duraciones inferiores a los 3 segundos para el caso de tráfico local y 6 segundos para el caso de tráfico internacional no generarán facturación alguna a los clientes o usuarios de los servicios.

Para todas aquellas comunicaciones que no se encuentren registradas en las centrales de comunicaciones involucradas o la diferencia entre los tiempos de comunicación registrados por éstas sea de  $\pm 3$  segundos o mayor, no se efectuará cargo alguno a los servicios de los usuarios involucrados en estas comunicaciones inconsistentes.

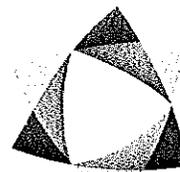
Los operadores y proveedores no podrán aplicar los cobros correspondientes a los consumos de las comunicaciones en las que no puedan proporcionar al cliente o usuario el desglose de las llamadas, dentro del periodo histórico de de 3 años.

La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la SUTEL, será remitida digitalmente en formato EXCEL, en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso de que el operador o proveedor no presente la

Nº 4066



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

información requerida dentro de este plazo, la SUTEL considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes.

#### **Artículo 25°. Correo de voz**

Los operadores o proveedores que presten servicios de correo de voz, deberán informar al cliente o usuario que origina la comunicación, que la misma está siendo atendida por dicho sistema, y en todos los casos la tasación se realizará a partir del momento en que se reproduce el tono para iniciar la grabación del mensaje. Adicionalmente, estas comunicaciones también serán tasadas conforme el tiempo real de la comunicación

Si el cliente o usuario final, no desea el servicio de correo de voz, podrá solicitar su desactivación al operador o prestador del servicio, de forma personal, escrita o por algún medio que no requiera la presencia del usuario en la agencia o en la oficina de atención al cliente y que a su vez permite corroborar la identidad del solicitante.

Adicionalmente, toda comunicación originada desde un servicio de telefonía fija hacia un servicio móvil, terminada en un casillero de voz será cobrada conforme a la tarifa del servicio que inició la comunicación.

#### **Artículo 26°. Tasación de los servicios de telecomunicaciones**

Los procedimientos de tasación de los servicios de telecomunicaciones se regirán por lo establecido en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Reglamento de precios y tarifas y los pliegos tarifarios que emita la SUTEL

#### **Artículo 27°. Divulgación de tarifas.**

Los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por estos.

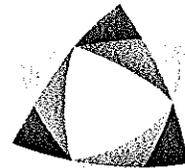
Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo.

Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato, las cuales deberán brindarse totalmente desagregadas. La información podrá ser suministrada mediante centros de gestión y plataformas los cuales deben estar disponibles para todos los clientes o usuarios 24 horas del día.

Nº 4067



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

### **Artículo 28°. Modificación de tarifas**

Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas:

a. Cuando las tarifas son fijadas por la Sutel:

De previo a toda fijación tarifaria la Sutel establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.

b. Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva:

Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la Sutel.

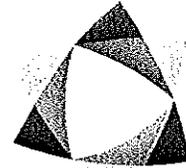
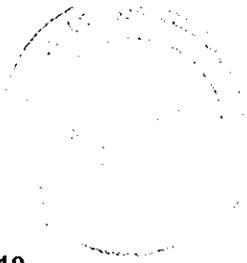
En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la Sutel o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página WEB del operador o proveedor.

### **Artículo 29°. Derecho a conservar el número telefónico**

El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del cliente; por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración; o por razones técnicas o legales que afecten gravemente la continuidad del servicio y que se encuentren previamente aprobadas por la SUTEL, en ningún caso se justificará el cambio de número telefónico por cambio en la tecnología a través de la cual se brinda el servicio o algún cobro adicional por mantener el número.

En el caso de que se justifique el cambio en la numeración del cliente, el operador o proveedor deberá establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un período mínimo de 1 mes calendario, sin cargo adicional para el mismo.

La portabilidad numérica, se refiere a que el usuario final puede conservar su número telefónico, sin importar cual operador o proveedor le brinde el servicio. En caso que el usuario o cliente decida cambiar de operador mantendrá su mismo número telefónico, y no se le aplicará ningún cargo adicional por conservar el número telefónico. Los operadores por otra parte, establecerán acuerdos que garantizaran la portabilidad numérica, para ello suscribirán contratos entre operadores o proveedores. El administrador del plan de numeración diseñará e implementará



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

una base de datos con toda la información del plan nacional de numeración y la asignación numérica correspondiente a los operadores con el fin de garantizar un adecuado control del movimiento de la numeración asignada.

Los operadores y proveedores deberán asegurar la portabilidad numérica de los números de sus clientes o usuarios

Por lo anterior, aquellos operadores o proveedores cuyos servicios impliquen el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica; en este caso, la SUTEL aplicará las sanciones establecidas en el artículo 67 inciso 7) de la Ley 8642, tomando la ausencia de la portabilidad numérica como infracción muy grave

De conformidad con el artículo 60 de la Ley 7593, le corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, por lo que este Ente Regulador administrará la portabilidad numérica.

#### **Artículo 30°. Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente**

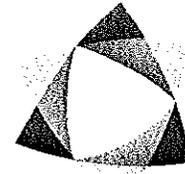
En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a los clientes o usuarios por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

### **CAPÍTULO VIII Facturación**

#### **Artículo 31°. Información contenida en la factura**

Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas impresas o digitales, que incluyan el desglose de los cargos y consumos por los servicios suministrados. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, los precios establecidos para cada servicio contratado. Los clientes o usuarios tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional u otros servicios independientes. Asimismo, de forma opcional y a solicitud expresa del cliente tendrán derecho a obtener una facturación detallada (ya sea digital o impresa).

Todos los operadores o proveedores deben informar a sus clientes o usuarios, claramente en la factura, al menos el siguiente detalle:



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

**1. Factura normal**

- a. La unidad mínima de tasación
- b. El valor de la unidad mínima de tasación
- c. Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación
- d. Las características del plan tarifario en el cual se encuentre el cliente o usuario
- e. Tipo de servicio
- f. Velocidad contratada
- g. Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual
- h. Periodo al cobro
- i. Detalle de servicios suplementarios, con su respectivo desglose
- j. Detalle de otros cargos incluidos en la factura, con su respectivo desglose
- k. Fecha de vencimiento de la factura.
- l. Especificación del cargo por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
- m Cargos por atraso en el pago del servicio.
- n. Cargos por desconexión del servicio (si es que existe).
- ñ. Demás información definida por la Sutel

**2. Factura detallada para cada comunicación**

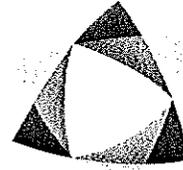
- a. Identificador de origen y de destino
- b. Fecha y hora de la comunicación
- c. Período tarifario
- d. Duración de la comunicación en décimas de segundo.
- e. Monto o cargo por cada comunicación
- f. Punto de acceso
- g. Cargos de consumo en Bytes (o sus múltiplos)
- h. Demás información definida por la SUTEL

El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas.

En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el cliente o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor a tres días hábiles y una vez comprobada la situación de fraude, el operador o proveedor realizará la restricción del tráfico con este comportamiento.



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Artículo 32°. Entrega de la factura**

Todo cliente o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio por los medios que éste seleccione. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente...

En los casos en que el operador o proveedor entregue las facturaciones a sus clientes o usuarios de manera posterior al periodo de entrega establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía y en ningún caso se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo.

Si vencida la extensión de tiempo determinado después de entrega de la factura y el cliente o usuario no ha procedido a la cancelación de la facturación pendiente, el operador o proveedor podrá suspender el servicio de acuerdo con lo establecido en este reglamento.

Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional y roaming internacional, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

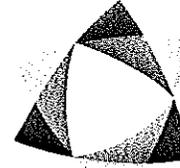
Cuando en la facturación del servicio se incluyan otros servicios diferentes al servicio contratado, estos deberán ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Después de treinta (30) días naturales contados a partir del último día de registro de estos otros servicios, ya no se pondrán cobrar al cliente o usuario. El cliente tiene el derecho de indicar al proveedor que se incluyan otros servicios en la factura para su cobro o facilidad o conveniencia.

**Artículo 33°. Independencia de cobro de los servicios facturados**

Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.

En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinde el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido.

Nº 4071



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.

Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642.

En casos en que de conformidad con el artículo 8 e inciso d. del artículo 10 de este reglamento, el caso sea remitido a la Sutel, tampoco se le podrá suspender o desconectar al cliente o usuario el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel.

#### **Artículo 34°. Suspensión definitiva del servicio**

La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

#### **Artículo 35°. Derecho de desconexión de determinados servicios.**

Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desactivación de determinados servicios, entre los que se incluirán llamadas internacionales, llamadas a servicios 900, casillero de voz, mensajería contenido, bloqueo selectivo a destinos seleccionados por el cliente o usuario, entre otros.

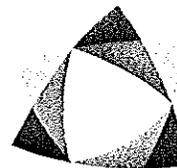
La desactivación de los servicios seleccionados por el cliente o usuario deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas después de recibida la solicitud.

A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el

Nº 4072



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios.

#### **Artículo 36°. Cálculo de la indemnización por la interrupción temporal de servicios de telecomunicaciones.**

Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

### **CAPÍTULO IX PRESTACIÓN DE SERVICIOS TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD DE PREPAGO**

#### **Artículo 37°. Indicación del operador o proveedor responsable del servicio**

Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, todo medio de recarga utilizado debe indicar claramente la información del operador o proveedor de telecomunicaciones responsable del servicio, el saldo disponible y los precios de las recargas aplicables.

#### **Artículo 38°. Medios de atención a clientes y usuarios**

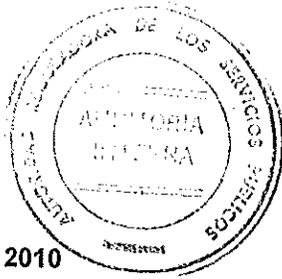
Los operadores o proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deberán ofrecer a sus clientes o usuarios, números gratuitos, portales electrónicos y centros de atención personalizada en lugares específicos, los cuales darán a conocer a todos estos, los medios de recarga disponibles y que pueden ser accedidos por los interesados. Estos medios de atención podrán ser accedidos *desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador o proveedor*

A través de estos medios de atención, los clientes podrán consultar información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de quejas y reclamos e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras

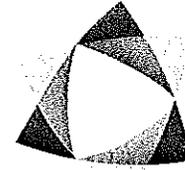
#### **Artículo 39°. Tasación de los servicios en modalidad prepago**

Todos los servicios de prepago que impliquen comunicaciones por unidad de tiempo, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas décimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la SUTEL

#### **Artículo 40°. Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago**



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

La Sutel establecerá los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como también definirá las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados.

**Artículo 41°. Posibilidad de clientes y usuarios para recibir llamadas y conservar el número telefónico de suscripción**

Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia de la recarga. La SUTEL establecerá los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, lo anterior en respeto al principio del uso eficiente de los recursos de infraestructura del operador o proveedor.

**Artículo 42°. Transferencia de saldos**

Los operadores o proveedores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de un medio de prepago determinado, a otros servicios diferentes de igual naturaleza, mediante el reemplazo completo a otro medio de prepago nuevo, activación a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por la Sutel.

**Artículo 43°. Registro de Información del cliente en servicios prepago**

Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la información básica de sus clientes. Incluyendo al menos pero sin limitarse: nombre, cédula, dirección, número telefónico o correo alternativo, y para personas jurídicas cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para localizar al cliente.

**CAPÍTULO X  
DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DE TELECOMUNICACIONES**

**Artículo 44°. Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones**

En materia de telecomunicaciones, se consideran derechos de los usuarios finales, los definidos en el artículo 45 de la Ley 8642 y demás establecidos en el ordenamiento vigente.

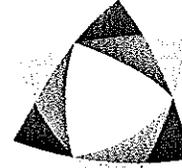
**Artículo 45°. Integración de la numeración de los abonados en un único directorio telefónico**

Con el fin de brindar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 45 inciso 15) de la Ley 8642, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de integrar la numeración de todos sus clientes para ser incluida en una única guía telefónica y en un servicio de información de su contenido.

Nº 4074



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

#### **Artículo 46°. Contenido del directorio telefónico**

El directorio telefónico deberá contener la información de los servicios telefónicos pertenecientes a personas físicas y jurídicas de la telefonía fija. En relación con la información de los servicios telefónicos móviles podrán ser consignados en el directorio telefónico, previa autorización expresa del cliente o abonado.

*El directorio telefónico deberá contener, como mínimo los siguientes datos sin perjuicio de lo establecido en el reglamento sobre medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones:*

- a. Nombre completo del cliente*
- b. Número telefónico*
- c. Dirección, cantón y distrito*

Las personas jurídicas se publicarán tal y como aparecen inscritas en el Registro Público correspondiente de acuerdo con el pacto constitutivo y según la información suministrada por cada operador quien es el responsable de verificar la información proporcionada por el cliente. Para incluir en el directorio nombres comerciales o de contacto, el cliente deberá presentar al proveedor, al menos la patente municipal que lo faculta para desarrollar la actividad comercial.

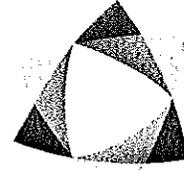
La información que será publicada en el directorio telefónico deberá disponerse tanto en orden alfabético como agrupado por provincias o zonas geográficas del país.

Cualquier ampliación o modificación a los datos mínimos deberá ser coordinado previamente con el operador o proveedor del servicio para su adecuada implementación, de conformidad con los procedimientos y parámetros establecidos

Los operadores y proveedores están obligados a mantener en sus sitios WEB aplicaciones en línea para la búsqueda de los diferentes clientes de los servicios de telecomunicaciones con base en la información sobre los abonados de las guías telefónicas. Los clientes usuarios podrán decidir si desean recibir o no la copia impresa de estas guías, copia digital o el acceso WEB.

Los clientes podrán escoger el medio en que se les brindará, sin cargo alguno, el directorio telefónico, ya sea por medios impresos o en formato digital y que podrá ser actualizada semanalmente en los sitios web de los operadores o proveedores. Las guías telefónicas actualizadas tanto en la versión impresa como digital, deberán estar disponibles para los clientes a partir de la segunda quincena del mes de enero de cada año. Le corresponderá a la Sutel establecer la cantidad de Guías Telefónicas impresas y digitales que se deben editar para cada edición.

Los centros de información de números telefónicos deberán mantener actualizada la base de datos de los diferentes clientes de servicios de telecomunicaciones



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

El operador o proveedor deberá excluir del directorio telefónico, los datos personales de los clientes que así lo soliciten ya sea en el momento de la suscripción del contrato o posteriormente, de manera oportuna. Esta exclusión no generará ningún cargo o costo adicional para el cliente.

#### **Artículo 47°. Bloqueo de servicios**

Los clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de solicitar la restricción de tráfico saliente de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier destino o grupo de números telefónicos (por prefijo) que éstos soliciten, sin cargo adicional alguno.

Los clientes o usuarios podrán en cualquier momento solicitar la restricción de tráfico saliente o entrante indicando hacia cuáles números (prefijos) desea que se establezca dicha restricción del tráfico, dicha restricción no aplica para las llamadas que se hagan hacia los números de teléfono de los miembros de los Supremos Poderes de la República, quienes en cualquier momento podrán verificar el número de origen.

En casos debidamente motivados, por violaciones a la intimidad de los usuarios finales y a solicitud de la SUTEL, los operadores y proveedores deberán habilitar el bloqueo selectivo de tráfico entrante, ya sea a un número en particular o grupo de éstos.

Los operadores y proveedores deberán implementar los mecanismos que permitan la aplicación del bloqueo selectivo de llamadas. Una vez recibida la solicitud de bloqueo de tráfico selectivo el operador o proveedor deberá aplicarlo en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Adicionalmente el abonado podrá solicitar en cualquier momento, y sin costo adicional alguno, la habilitación o deshabilitación del bloqueo a cualquier prefijo telefónico.

#### **Artículo 48°. Cancelación de la cuota de instalación registrada en la facturación**

La cuota de instalación de un servicio de telecomunicaciones podrá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión, o bien, puede ser cargada a la primera factura del servicio telefónico correspondiente. En este caso, el operador o proveedor deberá detallar claramente el cobro de la tarifa por cuota de instalación

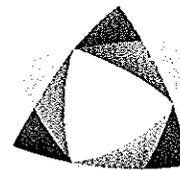
### **CAPÍTULO XI**

#### **CONDICIONES DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **Artículo 49°. Reembolso de la cuota de instalación y devolución de equipos**

En el eventual caso que el abonado desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar al operador o proveedor la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto cancelado y cuando proceda, la devolución de los equipos adquiridos. En aquellos casos en que el servicio ha sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los

29 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador o proveedor.

**Artículo 50°. Garantía por la prestación del servicio.**

Los operadores o proveedores podrán establecer diferentes medios de garantías para la prestación de sus servicios, los cuales deberán ser aprobados por la Sutel.

**CAPÍTULO XII  
PROTECCION ANTE EL FRAUDE EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Artículo 51°. Fraude en telecomunicaciones**

El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes.

De conformidad con el artículo 67, inciso a), subinciso 7) de la Ley 8642 para todos los efectos el fraude en telecomunicaciones será considerado como una infracción muy grave.

Quedan terminantemente prohibidas todas aquellas actividades relativas al fraude en servicios de telecomunicaciones y su incumplimiento implicará la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V de la Ley 8642.

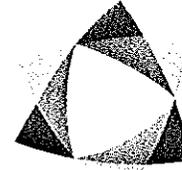
Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y el código penal costarricense.

**Artículo 52°. Confidencialidad de los datos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones**

Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios finales y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de evitar que terceras personas puedan utilizar esta información para desarrollo de fraudes y/o acciones de usufructo ilegítimo; para tal efecto los operadores y proveedores se regirán por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642, el reglamento sobre medidas de protección a la privacidad de las comunicaciones y demás establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 53°. Obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de verificar la autenticidad de los datos aportados por el cliente en la suscripción de servicios**

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de verificar la autenticidad de los datos y documentos de identificación aportados por sus clientes o usuarios al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

Cuando los operadores y proveedores constaten que la información presentada para la suscripción de servicios es alterada o falseada, deberán negarse suscribir el contrato de los servicios solicitados.

#### **Artículo 54°. Potestad de la Sutel para establecer condiciones de seguridad para minimizar el fraude en servicios de telecomunicaciones**

La SUTEL tiene la potestad de establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio y éstos anualmente deberán presentar las actualizaciones en sus sistemas antifraude ante este Ente Regulador.

#### **Artículo 55°. Tipificación de fraudes**

Los fraudes corresponden a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden o a través de alguna otra práctica, participan de alguna forma o emplean servicios e infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar derechos del Estado, de los operadores y proveedores, de los clientes o usuarios o terceros.

De acuerdo a la condición de la persona que comete el fraude, éste se clasifica en

- a. Fraude Interno:** Consiste en el fraude realizado por personal interno del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, con la intención de utilizar incorrectamente los recursos de la empresa para propósitos personales o de terceros
- b. Fraude Externo:** Consiste en el fraude realizado por personal ajeno al operador o proveedor, con la intención de utilizar incorrectamente los recursos de éstos para propósitos personales o de usufructo de terceros. En estos casos normalmente el defraudador se aprovecha de debilidades identificadas en los diferentes procesos que realiza la compañía y sus sistemas de seguridad.
- c. Fraude de suscriptor:** Este se presenta cuando el cliente o usuario entrega al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, documentación falsa o alterada para la solicitud y suscripción de un servicio con el objeto de usufructuarlo.

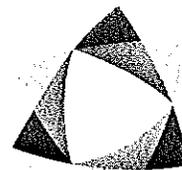
#### **Artículo 56°. Fraudes en contra del usuario**

Estos fraudes son aquellos que afectan directamente a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, donde se realizan acciones sin su consentimiento:

- a) Cambio no autorizado de operador o proveedor**



29 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

Corresponde a la situación en que se cambia a un usuario de operador o proveedor sin su autorización o consentimiento. Ya sea por engaño, por conveniencia de los operadores u otra situación.

**b) Clonación de terminales**

Esta situación se da cuando un tercero (defraudador) intercepta y copia la configuración del terminal y suplanta los datos colocándolos en otro equipo, cargándose el costo de la comunicación al suscriptor del servicio.

**c) Instalación de servicios y/o aplicaciones no solicitados por el cliente (cramming)**

Se hace referencia a los servicios que son instalados y/o cobrados a los usuarios sin su consentimiento, sin que estos hayan sido solicitados o autorizados. Normalmente la estrategia de los defraudadores, consiste en cuatro métodos: llamadas a números gratuitos, llenado de formularios de inscripción (en papel o vía telefónica), uso de tarjetas de prepago y llamadas internacionales, en cada uno de estos casos se induce al usuario a dar datos personales y a expresar las palabras "yo acepto" o frases similares, logrando de esta forma que el usuario adquiera un servicio que en realidad no desea y que en algunos el servicio solo se factura, pero no está activo.

Además, queda bajo responsabilidad de los prestadores de servicio verificar que el suscriptor haya aceptado las nuevas condiciones de prestación del servicio, información que deberá estar disponible en todo momento al cliente.

**d) Marcadores automáticos (Dialers)**

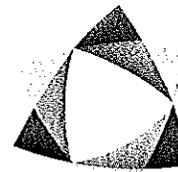
Estos son programas utilizados por el defraudador para que el usuario realice su conexión a Internet a través de un proveedor de servicios diferente al contratado por el cliente, normalmente ubicado en otro país mediante sistema conmutado tradicional.

**f) Robo y reactivación de celulares**

Grupos organizados o particulares que se dedican al robo de celulares con el objetivo de revender dichos terminales como repuestos, o para ser usados dentro o fuera del territorio nacional con otros operadores, cambiando el número de identificación haciéndolos ver como otro equipo ante la red, dificultando los controles de inactivación de terminales robados.

Por otra parte, el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales.

Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios. Los operadores y proveedores deberán compartir sus bases de datos de terminales robados o de dudosa procedencia (listas negras y grises) con el fin de evitar este tipo de prácticas.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**g) Duplicidad de número de terminal**

Esto se da cuando el operador o proveedor de servicio, asigna a dos o más terminales el mismo número telefónico, dentro de los bloques numéricos asignados a este operador o proveedor, o cuando se utilizan bloques numéricos asignados a otros operadores o proveedores para realizar dicha duplicidad.

**h) Suscripción automática de servicios inicialmente sin costo no solicitados por el cliente**

Este tipo de fraude se presenta en el momento en se modifica la condición de un servicio que inicialmente era gratuito a un servicio con tarifa y el mismo se suscribe de forma automática al cliente sin su consentimiento.

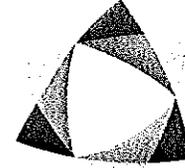
**i) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas:**

Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan en forma ilegítima del servicio.

**Artículo 57°. Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio**

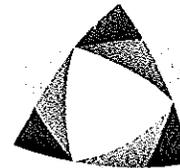
Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:

- a. **Derivaciones o toma de señal (decodificación) no autorizadas:** Corresponde a la utilización de un servicio mediante la derivación del enlace de comunicación alámbrico o la decodificación de la señal inalámbrica sin autorización del cliente, provocando consumos y degradación de las condiciones de prestación del servicio.
- b. **Fraude de Tercer país o refile:** El defraudador con una o varias líneas telefónicas en su propio país y a través de la facilidad de llamada en conferencia o mediante un pequeño conmutador, permite que usuarios de distintos países se comuniquen entre ellos, los cargos de las comunicaciones se facturan a las líneas adquiridas por el defraudador que normalmente ha adquirido a través de documentación falsa, derivaciones fraudulentas
- c. **Fuga de equipos:** En este caso el defraudador se suscribe en planes promocionales ofrecidos por los operadores o proveedores donde los equipos son subsidiados, con el objeto de capturar nuevos clientes, el defraudador se aprovecha de esta situación y se lleva los equipo terminales, con el fin de venderlos.
- d. **Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas:** Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los



ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero.

- e. **Manipulación de elementos de red:** Esta se da cuando el personal del operador o prestador de servicio, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de usufructuar el servicio prestado a un cliente, el cual no ha autorizado dicho acto. También se puede explicar cuando el personal del operador o proveedor de servicio o un tercero, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de que los cargos por consumo de su servicio sean facturados a nombre del operador o proveedor o un tercero.
- f. **Manipulación de la información:** Se da cuando existe un acceso no autorizado a la información correspondiente a los servicios prestados a los clientes, por medio de un acceso local o intromisión (hackeo) de las plataformas de registro, facturación u otros datos de importancia. Lo anterior, con la finalidad de borrar o alterar los registros de uso, tal como el costo, modalidad del servicio, activación de servicios no autorizados, entre otros. Otra posibilidad, se da cuando el defraudador modifica el saldo en modalidad prepago de algún servicio, cobrando por estas modificaciones.
- g. **Alteración de líneas telefónicas o medios físicos de transmisión de datos:** Esta situación se da cuando las líneas u otro medio a través de las cuales son realizadas las comunicaciones ya sea de voz o datos, son monitoreadas, derivadas o trasladadas a otro domicilio sin autorización del cliente y del operador o proveedor del servicio en beneficio de un tercero.
- h. **Uso de Pines de tarjetas o claves de servicios especiales para realizar llamadas:** Esta situación se da cuando el defraudador captura las claves o pines que el usuario utiliza al momento de establecer una comunicación, a través de tarjetas prepago o algún otro medio por el cual se establecen comunicaciones.
- i. **Uso y venta de facilidades asignadas por las compañías para usufructo de terceros:** Dicha situación se presenta cuando las facilidades de comunicación de las compañías asignadas a sus empleados utilizados para cumplir con sus labores, estos hacen abuso de sus funciones para poner al servicio de terceros dichas facilidades con el objetivo de obtener beneficios personales.
- j. **Desacreditar al operador o proveedor de servicio:** Esta situación se presenta cuando dos o más compañías interconectan sus redes y una de las mismas, a través de los prefijos telefónicos o algún otro identificador según el servicio prestado al cliente, deniega, daña,

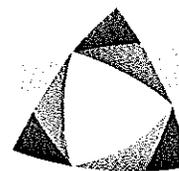


29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

bloquea o manipula intencionalmente el funcionamiento de la red en perjuicio del operador o prestador de servicio externo, haciendo que el usuario perciba que no hay comunicación con el destino. Dando una falsa percepción al usuario sobre el funcionamiento de la red o canal de comunicación.

- k. **Reoriginamiento (Bypass):** consiste en transformar la modalidad de una llamada a otra de menor costo. Esto se da cuando se cambia o simula el origen de la comunicación que inicialmente es de larga distancia o internacional, por una de origen local o de red interna (en el caso de los móviles). Ganándose la diferencia entre una modalidad tarifaria de mayor costo y otra de menor costo, evadiendo las obligaciones regulatorias, tributarias, entre otros. Algunos tipos de reoriginamiento son los siguientes:
- I. **Bypass entrante:** consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino, y terminarlo a nivel local.
  - II. **Bypass saliente:** consiste en exportar tráfico internacional recolectado localmente mediante tarjetas de prepago ilegales, o por algún otro tipo de suscripción no autorizada y generar tráfico, sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de origen.
  - III. **Bypass entrante y saliente:** consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino y reexportarlo a otros países.
  - IV. **Reoriginamiento local:** consiste en cambiar el origen de una llamada internacional simulando una llamada local. Esta situación produce que la llamada se tramite como una llamada de menor costo.
  - V. **Reoriginamiento móvil:** consiste en cambiar el origen de una llamada internacional con destino hacia destinos móviles simulándola como una llamada dentro de la misma red móvil.
  - VI. **Reoriginamiento internacional:** Consiste en cambiar el origen de una llamada internacional, por otro origen internacional donde el costo de la llamada internacional es menor.
- i. **Callback:** Este tipo de fraudes consiste en importar, exportar o importar y reexportar tonos de indicación a marcar, para accesar las redes públicas del país de origen o destino u otras redes privadas de telecomunicaciones, mediante la inversión del sentido del tráfico de la comunicación, para que en vez de darse una llamada desde el origen hacia el destino quede registrada como una llamada de destino hacia origen.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

m. **Reventa no autorizada de servicios:** Es aquella situación donde personas adquieren servicios empresariales, residenciales o subsidiados, para luego revenderlos sin la autorización del operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el fin de beneficiarse económicamente. Una situación similar se produce cuando personas adquieren varios servicios del mismo tipo y venden por un costo igual o mayor a la tarifa servicios de comunicaciones de voz o datos, por un lapso de tiempo sin hacer el pago correspondiente, de manera que obtiene ganancias y no pagar los saldos pendientes con el operador que le brinda el servicio.

#### Artículo 58°. Mensajes masivos

Se refiere a una práctica desarrollada por empresas con fines comerciales o fraudulentos causando deterioro en las condiciones de prestación de servicio

- a. **Publicidad no deseada:** La publicidad no deseada, también conocida como "adware", es la información que se envía por medio de la red al usuario en relación a la venta de productos o servicios sin el consentimiento de éste, impactando en la calidad de funcionamiento del servicio y su percepción.
- b. **Comunicaciones no solicitadas:** Corresponden a aquellas generadas a través de sistemas de llamada automático por voz, fax, correo electrónico, centros de llamadas, persona a persona, llamadas al casillero de voz, mensajes de texto, con fines de venta directa, informaciones sobre promociones, tarjetas de crédito, paquetes turísticos o vacacionales, entre otras y sin el consentimiento previo del usuario.
- c. **Operación, acceso y monitoreo no autorizado de computadoras y terminales:** Esta situación se da cuando un programa se introduce al computador aparentando ser inofensivo y una vez ejecutado, establece una "puerta trasera" (del inglés Backdoor) permitiendo que el computador del afectado pueda ser manipulado, comprometiendo la confidencialidad, funcionamiento de su equipo y la información de contactos almacenada en el computador.
- d. **Publicación o envío masivo de virus:** Corresponde al envío masivo de correos electrónicos u otro tipo de mensajes con el propósito de contaminar a los dispositivos o computadores que se encuentren conectados a la red.

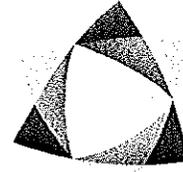
#### Artículo 59°. Uso de equipos supresores de señal

Los equipos supresores de señal son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes bloquean el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Nº 4083



29 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

Se prohíbe la instalación y utilización de equipos bloqueadores de señal que afecten las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones en zonas públicas, de libre acceso al público o propiedad de terceros.

Con base en el artículo 67 inciso a) aparte 2) de la Ley 8642 se constituye en una infracción muy grave el uso de estos dispositivos que explotan bandas de frecuencias sin la correspondiente concesión y permiso, por lo que la SUTEL podría actuar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la misma Ley.

#### **Artículo 60°. Mecanismos de evasión de seguimiento e identificación de llamadas**

Se prohíbe el uso de mecanismos y/o dispositivos que dificulten la identificación, rastreo y seguimiento de los orígenes o destinos de las comunicaciones, por parte de los operadores, proveedores o entidades judiciales.

#### **Artículo 61°. Usurpación de identidad**

Los operadores y proveedores implementarán en sus puntos de venta y suscripción de servicios los mecanismos tecnológicos y logísticos que permitan la comprobación de la identidad de los suscriptores de servicios.

La usurpación de la identidad se presenta cuando algún defraudador sustituye la identidad de otra persona con el objetivo de suscribir uno o varios servicios y eludir las responsabilidades asociadas.

#### **Artículo 62°. Métodos de pago por terceros**

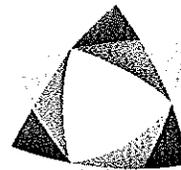
Este fraude pretende omitir el pago de los servicios de telecomunicaciones o que los mismos sean cargados a facturaciones de otros usuarios con el propósito de evadir dicho pago.

Los operadores y proveedores deben establecer mecanismos de control en el cobro de los servicios de telecomunicaciones que minimicen la posibilidad del traspaso de cargos a terceros, sin contar con la autorización previa respectiva.

#### **Artículo 63°. Fraude por roaming**

Los operadores y proveedores deberán establecer los mecanismos de autenticación y control de acceso a usuarios que permitan asegurar que sus redes sean utilizadas únicamente por los usuarios que hayan suscrito los servicios o que cuenten con un acuerdo de roaming.

El fraude por roaming, consiste en realizar comunicaciones de voz o datos en una red en la cual el cliente no ha suscrito servicios o acuerdos.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Artículo 64 Interrupción de la continuidad de los servicios**

Se prohíbe la implementación y uso de mecanismos y equipos que interrumpan deliberadamente la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con fines ilícitos o para provocar una falsa percepción del cliente sobre la calidad de servicio percibida.

**Artículo 65°. Facturación engañosa**

Se considera fraude en los sistemas de facturación o comprobantes del servicio cuando la información contenida en el desglose, no corresponda a los servicios contratados, o cuando los costos de las comunicaciones indicadas en dicho documento no concuerdan con las tarifas legalmente establecidas.

Los operadores y proveedores deberán garantizar que sus sistemas de tasación, facturación y cobro se ajusten a las condiciones establecidas por la SUTEL y/o condiciones adicionales pactadas en los contratos de adhesión.

**Artículo 66°. Fraude en modalidad prepago**

Los operadores y proveedores deberán garantizar que los sistemas de comunicaciones en modalidad prepago, verifiquen el saldo disponible en la cuenta del cliente previo al establecimiento de comunicaciones.

**Artículo 67°. Suplantación de páginas web (Pharming)**

Queda prohibida la utilización de mecanismos, equipos y software que permitan la interrupción de los servicios brindados a través de páginas Web, para su posterior suplantación por parte de terceros.

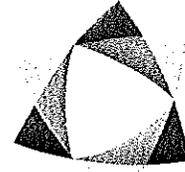
**Artículo 68° Suplantación de identidad de equipos (Spoofing)**

Este tipo de fraude, se deriva de las técnicas conocidas como phishing y pharming, el cual consiste en sustituir un equipo o servidor que posee un servicio WEB al que accede el usuario, por otro equipo con el propósito de capturar su información privada, tales como pines o claves de acceso, datos personales e información bancaria, entre otros.

Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicación deberán contar con sistemas de seguridad en sus redes que prevengan, restrinjan y bloqueen este tipo de fraudes.

**Artículo 69°. Sistemas antifraude**

Los operadores o proveedores, están en la obligación de contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes.



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

Estos sistemas deberán mantenerse actualizados conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales.

Asimismo, los operadores y proveedores realizarán semestralmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la SUTEL en el plazo de 10 días hábiles.

En el proceso inicial de pruebas para la instalación de los equipos antifraude, debe informarse a la SUTEL de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales reconocidos sobre las características, metodologías, parámetros utilizados en dichas pruebas, así como los ajustes que se realicen en el proceso operativo de dichos equipos.

#### **Artículo 70°. Implementación de métodos de seguridad en fraude**

Es obligación de los operadores y proveedores de servicios, aplicar las mejores prácticas internacionales en que permitan asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, por lo que deberán implementar sistemas de prevención y detección de fraude FMS (*Fraud Management System*).

#### **Artículo 71°. Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas**

Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por estos.

#### **Artículo 72°. Medidas cautelares**

La SUTEL actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la 8642, 14 inciso 2 y 146 de la Ley General de Administración Pública

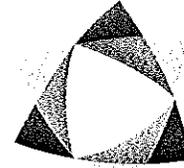
#### **Artículo 73°. Cierre de establecimientos y remoción de equipos**

Con el objetivo de garantizar la seguridad de los usuarios, la Sutel podrá imponer como sanción, en el caso de las infracciones muy graves, el cierre definitivo de un establecimiento y la clausura de sus instalaciones, la remoción de cualquier equipo o instrumento que permita la operación de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones en forma ilegítima, o ponga en riesgo la integridad de las instalaciones, redes, equipos y aparatos. Para ejecutar estas medidas se dispondrá del auxilio de la Fuerza Pública.

### **CAPÍTULO XIII RECURSOS**

#### **Artículo 74°. Recursos**

Las resoluciones que dicte la SUTEL de conformidad con este reglamento, podrán ser impugnadas mediante los procedimientos señalados en la Ley General de la Administración



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

Pública. Tratándose del recurso de revocatoria, este deberá ser presentado ante el Consejo de la SUTEL.

#### CAPÍTULO XIV INFRACCIONES Y SANCIONES

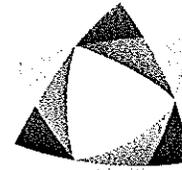
##### Artículo 75°. Infracciones

En materia de telecomunicaciones, se consideran infracciones las definidas en el artículo 67 de la Ley 8642.

Para los efectos de la aplicación del artículo 67 inciso b) Ley 8642, se considerarán como incumplimientos de los derechos de los usuarios (faltas graves), entre otras las siguientes

- a. Que el operador o proveedor no resuelva en el plazo establecido una reclamación.
- b) Que el operador o proveedor no aporte las pruebas solicitadas por la SUTEL para la resolución de alguna reclamación
- c) Que el operador o proveedor no presente los contratos de adhesión celebrados con sus clientes a la SUTEL para la correspondiente homologación.
- d) Que el operador o proveedor no permita a sus clientes o usuarios la posibilidad de acceder a las redes de otros operadores.
- e) Que la facturación no contemple el detalle establecido por la SUTEL
- f) Que el operador o proveedor no cuente con mecanismos efectivos para la puesta en práctica de la portabilidad numérica.
- g. Que el operador o proveedor no le realice al abonado la suspensión temporal solicitada, en el plazo establecido.
- h. Que el operador o proveedor no entregue la facturación oportunamente en el plazo establecido.
- i. Que el operador o proveedor suspenda el servicio sin razón justificada.
- j. Que el operador o proveedor no le permita a sus usuarios efectuar recargos en los sistemas de prepago o que una vez pagada la recarga no se acredite dentro de su saldo disponible.
- k. Que el operador o proveedor coloque más información de la permitida por el abonado en la guía telefónica.
- l) Que el operador o proveedor no permita el bloqueo de tráfico a los servicios solicitados por los usuarios finales.
- m) Que el operador o proveedor no reembolse a los clientes la cuota de instalación o indemnizaciones en el plazo establecido cuando proceda.

Para los efectos del artículo 67, inciso b, aparte 16, de la Ley 8642 se considerarán como incumplimientos de los derechos de la privacidad o intimidad de las comunicaciones de los usuarios, entre otras las siguientes:



29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 005-2010

- a. Que el operador o proveedor no instale, establezca e implemente los sistemas antifraude necesarios para asegurar la confiabilidad de las redes de telecomunicaciones de conformidad con el presente reglamento.
  - b. Cometer las prácticas fraudulentas descritas en el capítulo XII del presente reglamento.
  - c. Utilizar sistemas de bloqueo de señal.
  - d. No acatar las recomendaciones establecidas por la SUTEL para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones en las redes de su responsabilidad.
  - e. No hacer anónimos o eliminar los datos personales sobre el tráfico de los abonados cuando dicha información ya no sea necesaria para los efectos del establecimiento de las comunicaciones o su transmisión.
  - g. No facilitar a los abonados medios sencillos para que puedan pronunciarse sobre la disposición de sus datos en actividades comerciales.
  - j. No acatar lo solicitado por los suscriptores para publicar el detalle de datos que se publicarán en la Guía Telefónica.
  - k. No establecer sistemas de codificación para que los suscriptores puedan de forma sencilla eliminar el desvío de llamadas a su terminal y para la eliminación de llamadas entrantes no deseadas.
  - l. No facilitar las condiciones técnicas y de espacio para que los entes competentes puedan realizar las intervenciones legales que correspondan.
  - m. No facilitar a los entes competentes la información obtenida de la intervención en los plazos establecidos.
- Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en presente reglamento, se apegarán a lo dispuesto en la Ley 8642, de acuerdo con el criterio y resolución fundada emitida por la SUTEL.

#### **Artículo 76°. Sanciones**

Serán aplicables las sanciones previstas en la Ley 8642, respetando el procedimiento establecido en la Ley General de la Administración Pública.

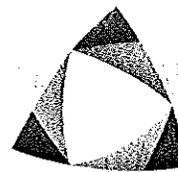
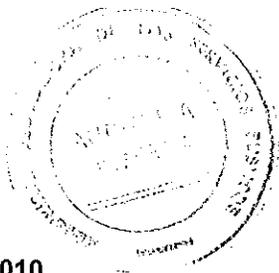
#### **Artículo 77°: Criterios para la aplicación de las sanciones**

De conformidad con lo que establece el artículo 70 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, las sanciones se aplicarán de forma gradual y proporcionada, teniendo en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor gravedad de la infracción, el tiempo en que se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, el daño causado y la capacidad del pago del infractor.

#### **Artículo 78°. Varios operadores o proveedores involucrados en la infracción**

En este caso se realizará el cálculo de la sanción por aplicar a cada operador o proveedor en forma independiente de las sanciones que recaerán sobre otros operadores o proveedores, salvo lo establecido en el párrafo final del artículo 68 de la ley 8642.

Nº 4088



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

29 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 005-2010

**Artículo 79°. Sanciones a contrataciones no autorizadas**

El operador o proveedor que preste un servicio al usuario sin su consentimiento, sustituyendo o desconectando el servicio brindado por otro operador o proveedor, deberá compensar al usuario y al operador o proveedor de servicio afectado con un monto equivalente al daño causado que podrá ser calculado por la SUTEL, considerándose como falta grave.

**Artículo 80°. Reincidencia en contrataciones no autorizadas**

Dado el caso de que un operador o proveedor sea reincidente se expondrá a una infracción grave, con base en el artículo 67 inciso b) aparte 3 de la Ley 8642.

**Artículo 81°. Prescripción**

La prescripción de la responsabilidad administrativa derivada de las infracciones establecidas en la Ley 8642, se regirá por las disposiciones estipuladas en el artículo 71 de esa Ley.

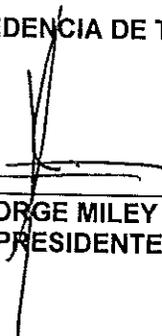
**Artículo 82° Vigencia**

El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en Diario Oficial La Gaceta.

**ACUERDO FIRME.**

**A LAS DIECISIETE HORAS FINALIZÓ LA SESIÓN.**

**CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

  
\_\_\_\_\_  
**SR. GEORGE MILEY ROJAS**  
**PRESIDENTE**