

# AUTO DE APERTURA

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Calidad, procede a la apertura del expediente **GCO-NRE-REG-00682-2020**.

**Promueve:**

**Dirección General de Calidad  
Superintendencia de Telecomunicaciones**

**Respecto A:**

**Propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al  
Usuario Final**

TATIANA BEJARANO MUÑOZ (FIRMA)  Firmado digitalmente por  
TATIANA BEJARANO MUÑOZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.04.01 10:45:32 -06'00'

---

**Tatiana Bejarano Muñoz  
Especialista de Gestión Documental**

San José, 1° de abril de 2020  
**02876-SUTEL-DGC-2020**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

**REMISIÓN DE LA PROPUESTA DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE  
PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL  
EXPEDIENTE: GCO-NRE-REG-00682-2020**

Estimados señores:

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante resolución RE-0018-JD-2020 de las 10:40 horas del 18 de febrero de 2020, resolvió: "I. Archivar el procedimiento administrativo realizado hasta este momento correspondiente al dictado de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final ordenada por la Junta Directiva mediante el acuerdo número 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre del 2017. II. Cerrar el expediente administrativo GCO-NRE-REG-01916-2017. III. Notificar a las partes, la presente resolución. IV. Comunicar a la Superintendencia de Telecomunicaciones la presente resolución, para lo que corresponda". (Folios 1179 al 1188 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).

Por lo anterior, el pasado 15 de marzo de 2020, el señor Federico Chacón Loaiza, mediante correo electrónico solicitó a la Dirección General de Calidad que realizara una nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; lo anterior, con el fin de que Consejo valorara un nuevo proceso de audiencia pública.

De esta forma, el equipo de trabajo de la Dirección General de Calidad efectuó una revisión íntegra del Reglamento en cuestión, realizando algunas modificaciones que consideró pertinentes e incorporando los últimos desarrollos regulatorios, tales como el análisis realizado sobre la homologación de contratos de libre negociación.

Es así como, en el presente oficio se adjunta una nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, para valoración del Consejo de la Sutel.

Atentamente,

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

GLENN FALLAS  
FALLAS  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por GLENN FALLAS  
FALLAS (FIRMA)  
Fecha: 2020.04.01  
11:42:25 -06'00'

Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad**

NATALIA  
RAMIREZ ALFARO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por NATALIA  
RAMIREZ ALFARO (FIRMA)  
Fecha: 2020.04.01 12:04:56 -06'00'

Natalia Ramírez Alfaro  
**Asesora Legal**

NBO  
Adjunto: Propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.  
Gestión: GCO-NRE-REG-00682-2020

## Maria Jose Ulloa

---

**De:** Maria Teresa Mojica en nombre de BuzonNotificacion  
**Enviado el:** miércoles, 1 de abril de 2020 13:15  
**Para:** Consejo  
**CC:** Noelia Bonilla; Natalia Ramirez  
**Asunto:** 02876-SUTEL-DGC-2020 - Remisión de Propuesta de Reglamento  
**Datos adjuntos:** 02876-SUTEL-DGC-2020 Propuesta RPUF 2020.pdf; Propuesta RPUF (Remitido al Consejo 1° de abril de 2020).pdf

**Marca de seguimiento:** Seguimiento  
**Estado de marca:** Completado

Buenas Tardes,

Adjunto oficio **02876-SUTEL-DGC-2020** para su respectiva información.

**IMPORTANTE:** Este es un correo para envío de documentación, NO responder. Si desea enviar algún documento hacerlo al siguiente correo: [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr)

*Se despide muy atentamente,*



- Buzón Notificación
- Gestión Documental
- T. 4000-0000
- 800 - 88 - SUTEL
- 800 - 88 - 78835
- Apartado 151-1200
- San José - Costa Rica

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

**REMISIÓN DE LA PROPUESTA DEL NUEVO REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE  
PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL  
EXPEDIENTE: GCO-NRE-REG-00682-2020**

Estimados señores:

Adjunto encontrarán, para su respectiva valoración, una versión actualizada y depurada de la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final a partir de las últimas revisiones realizadas por la Dirección General de Calidad, Asesores del Consejo de esta Superintendencia y la Unidad Jurídica. Adicionalmente, de seguido se exponen con detalle las acciones realizadas:

**1. Antecedentes**

- 1.1.** Que mediante el oficio número 843-SJD-2017/33628 del 21 de noviembre del 2017, notificado el 30 de dicho mes y año al Consejo de la Sutel, el secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunicó el acuerdo número 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre del 2017, emitido por la Junta Directiva de la Aresep, mediante el cual solicitó al Consejo someter la propuesta a reglamento a audiencia pública. (Folios 4 al 179 GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.2.** Que mediante el Alcance 300 de La Gaceta N°236 del 13 de diciembre del 2017 y en los diarios de circulación nacional La Nación y La Teja, se realizó la convocatoria para audiencia pública en fecha jueves 11 de enero del 2018, con el fin de exponer la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 186, 188 al 189 y 193 GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.3.** Que mediante el oficio número 0132-DGAU-2018/0812 del 8 de enero del 2018, la Dirección General de Atención al Usuario de Aresep, remitió a la Dirección General de Calidad de la Sutel el informe de instrucción de la audiencia pública sobre la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 600 al 601 GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.4.** Que al ser las 17:15 horas del 11 de enero de 2018, se celebró la audiencia pública programada de forma presencial en el auditorio de la Aresep y por medio del sistema de videoconferencia, interconectado con los Tribunales de Justicia, en los centros de Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago, en la misma se realizó una presentación sobre las principales motivaciones que respaldaban la nueva propuesta normativa y la recepción de las oposiciones de los usuarios finales y operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- 1.5. Que mediante el oficio número 158-DGAU-2018/038302 del 22 de enero del 2018, notificado a la Dirección General de Calidad de la Sutel en fecha 23 del mismo mes y año, la Dirección General de Atención al Usuario de la Aresep, remitió el Informe de oposiciones y coadyuvancias, mediante el cual se admitieron las oposiciones presentadas por: Telefónica de Costa Rica TC S.A, el señor Walter Araya Argüello, el señor Allan Corrales Acuña, Claro CR Telecomunicaciones S.A., Instituto Costarricense de Electricidad, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones; y como no admitidas la oposición del señor Óscar Corrales García. (Folios 892 al 894 expediente GCO-NRE-REG-01916-2017)
- 1.6. Que el 2 de marzo de 2018, al señor las 11:00 horas, mediante minuta de reunión número MIN-DGC-0006-2018, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acordó: *“Integrar un equipo de trabajo para que, en forma conjunta, de manera focalizada y con criterio técnico se analicen las objeciones presentadas por los operadores en la audiencia pública, siempre dentro del espacio que permite el procedimiento de ley. Por parte de la SUTEL el interlocutor técnico es el Sr. Glenn Fallas, de la DGC y en las reuniones participará un miembro del Consejo en forma alternar. Al finalizar las mesas de trabajo se definirá que procedimiento debe seguirse”.*
- 1.7. Que mediante correo electrónico de fecha 17 de marzo de 2018, el señor Gilbert Camacho Mora, remitió a la Cámara de Infocomunicación y Tecnología solicitud para participar en una mesa de trabajo, con el fin de analizar las observaciones expuestas por los operadores en la audiencia sobre la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 1.8. Que mediante oficio número 03556-SUTEL-DGC-2018 del 11 de mayo de 2018, se remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para su valoración una propuesta para la atención de oposiciones presentadas en la audiencia pública sobre la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 919 al 1107 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.9. Que el 20 de julio de 2018, al ser las 9:00 horas se realizó la **primera mesa** de trabajo sobre la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuaría Final. En esta participó el equipo de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología integrado por representantes del Instituto Costarricense de Electricidad, Telefónica de Costa TC S.A., Claro CR Telecomunicaciones S.A., Televisora de Costa Rica S.A. y la Directora Ejecutiva de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología y el grupo de trabajo institucional. Durante la reunión se desarrollaron los siguientes cuatro temas: Servicios de Información, Datos Personales, Impugnación de Titularidad y Listas Blancas. (Folios 1125 al 1147 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.10. Que el 27 de julio de 2018, al ser las 8:30 horas se realizó la **segunda mesa** de trabajo sobre la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuaría Final. En esta participó el mismo equipo de la Cámara de

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

Infocomunicación y Tecnología y el grupo de trabajo de esta Superintendencia. En esta ocasión se desarrollaron los siguientes temas: Usuarios con Discapacidad, Promociones y Ofertas y Servicios Prepago.

- 1.11.** Que el 10 de agosto de 2018, al ser las 9:00 horas se realizó la **tercera mesa** de trabajo sobre la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En esta participó el mismo equipo de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología y el grupo de trabajo de esta Superintendencia. En esta ocasión se desarrollaron los siguientes temas: Velocidad Funcional y Contratos de Adhesión.
- 1.12.** Que el 17 de agosto de 2018, al ser las 9:00 horas se realizó la **cuarta mesa** de trabajo sobre la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En esta participó el mismo equipo de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología y el grupo de trabajo de esta Superintendencia. En esta ocasión se desarrollaron los siguientes temas: Comunicaciones no solicitadas, IMEIS adulterados, Obligaciones excesivas impuestas a los operadores para la protección de los usuarios.
- 1.13.** Que en fecha 26 de octubre de 2018, mediante oficio número 8989-SUTEL-SCS-2018, se comunicó el acuerdo número 006-067-2018 de la sesión del 10 de octubre de 2018, en el cual se dispuso: “(...) 3. Comunicar el presente acuerdo al señor Gilbert Camacho Mora, como Miembro enlace y Coordinador del grupo de trabajo del proyecto de revisión del Reglamento Protección al Usuario Final, al señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, así como a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones, en seguimiento al proyecto CO032018 del Plan Operativo Institucional 2018 (...)”.
- 1.14.** Que mediante oficio número 09774-SUTEL-DGC-2018 del 23 de noviembre de 2018, la Dirección General de Calidad, remitió al Consejo de esta Superintendencia el Informe del equipo de trabajo sobre la propuesta de reglamento sobre el régimen de protección al usuario final. (Folios 1108 al 1118 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.15.** Que según acuerdo 025-080-2018 del 28 de noviembre del 2018, el Consejo de esta Superintendencia resolvió: “**PRIMERO.** Dar por recibido y acoger el informe rendido mediante el oficio número 09774-SUTEL-DISC-2018 del 23 de noviembre de 2018, por el Grupo de Trabajo sobre el análisis de las posiciones recibidas por los operadores sobre la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones. **SEGUNDO.** Dar por concluido el proceso de audiencia publicado mediante Alcance 300 de La Gaceta número 236 del 13 de diciembre de 2017 y en los diarios de circulación nacional “La Nación” y “La Teja”, por cuanto considerando la necesidad de replantear diversos temas se requiere la formulación de una nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (...)”. (Folios 1119 al 1124 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.16.** Que según oficio número 02772-SUTEL-DGC-2019 del 29 de marzo de 2019, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de esta Superintendencia la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 1149 al 1151 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- 1.17.** Que mediante acuerdo número 022-023-2019 del 25 de abril de 2019, el Consejo de esta Superintendencia acordó: *“1. Dar por recibido el oficio 02772-SUTEL-DGC-2019, del 20 de marzo del 2019, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. 2. Posponer el conocimiento y análisis del tema citado en el numeral anterior para una próxima sesión”.* (Folios 1152 y 1153 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.18.** Que mediante correo electrónico de fecha 6 de junio de 2019, el asesor del Consejo de la Sutel, Lic. Jorge Brealey Zamora remitió a la Dirección General de Calidad una *“Propuesta regulación procedimiento reclamaciones y su marco conceptual y jurídico”*; lo anterior para su respectivo análisis con la finalidad de que se valorara su inclusión en la propuesta reglamentaria.
- 1.19.** Que el 9 de julio de 2019, el equipo de trabajo de la Dirección General de Calidad se reunió con el señor Federico Chacón Loaiza; con el fin de analizar el procedimiento de reclamaciones y las observaciones presentadas por el Lic. Jorge Brealey Zamora.
- 1.20.** Que según oficio número 07822-SUTEL-DGC-2019 del 30 de agosto de 2019, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de esta Superintendencia la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 1154 al 1157 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.21.** Que mediante acuerdo número 007-056-2016 del 5 de setiembre de 2019, el Consejo de esta Superintendencia acordó: *“1. Dar por recibido el oficio 07822-SUTEL-DGC-2019 del 30 de agosto del 2019, por cuyo medio la Dirección General de Calidad, remite la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), en cumplimiento del acuerdo del Consejo 025-080-2018 del 28 de noviembre del 2018. 2. Solicitar a la Dirección General de Calidad que prepare y someta al Consejo en una próxima sesión, un informe que contenga el cuadro con las posiciones presentadas en la audiencia llevada a cabo para analizar la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF)”.* (Folios 1160 y 1161 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.22.** Que por medio del oficio número 08250-SUTEL-DGC-2019 del 11 de setiembre de 2019, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Sutel un cuadro comparativo con los cambios sustanciales de la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 1158 y 1159 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.23.** Que mediante acuerdo número 017-057-2019 del 12 de setiembre de 2019, el Consejo de esta Superintendencia acordó: *“PRIMERO: Dar por recibido y aprobar el oficio 08250-SUTEL-DGC-2019, del 11 de setiembre del 2019, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe correspondiente a los cambios que ha sufrido el texto del Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final, tramitado bajo el expediente GCO- NRE-REG-01916- 2017 SEGUNDO: Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en el ejercicio de sus competencias legales y como emisor de los reglamentos técnicos, el archivo del expediente GCO-NRE-REG- 01916-2017. TERCERO: Remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el citado oficio 8250- SUTEL-DGC-2019”.* (Folios 1162 y 1167 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- 1.24.** Que según oficio número OF-1230-DGAJR-2019 del 8 de octubre de 2019, la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos indicó: *"Después de realizar una revisión preliminar del documento adjunto al memorando 0273-SJD-2019 de la Secretaría de Junta Directiva correspondiente al oficio 8775-SUTEL-SCS-2019 "Comunicación del acuerdo 017-057-2019 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, relacionado con el informe de "Remisión de cuadro comparativo sobre los cambios de fondo sustanciales de la nueva propuesta del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final en cumplimiento del acuerdo del Consejo número 007-056-2019 del 5 de setiembre de 2019 expediente: GCO-NRE-REG-00579-2019", remitido a esta Dirección, se observa que no se adjunta la propuesta de acuerdo a tomar por parte de la Junta Directiva, ni el borrador del proyecto de resolución. Siendo, así las cosas, se devuelve sin más trámite este asunto, a fin de que se corrija lo señalado en el punto anterior".* (Folios 1168 al 1171 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.25.** Que mediante oficio número 09268-SUTEL-CS-2019 del 11 de octubre de 2019, el Consejo de esta Superintendencia remitió la propuesta al nuevo nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final a la Junta Directiva de la ARESEP. (Folios 1172 al 1178 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.26.** Que por medio de la resolución RE-0018-JD-2020 de las 10:43 minutos del 18 de febrero de 2020, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios, resolvió: *"I. Archivar el procedimiento administrativo realizado hasta este momento correspondiente al dictado de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final ordenada por la Junta Directiva mediante el acuerdo número 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre del 2017. II. Cerrar el expediente administrativo GCO-NRE-REG-01916-2017. III. Notificar a las partes, la presente resolución. IV. Comunicar a la Superintendencia de Telecomunicaciones la presente resolución, para lo que corresponda".* (Folios 1179 al 1186 del expediente GCO-NRE-REG-01916-2017).
- 1.27.** Que el 15 de marzo de 2020, el señor Federico Chacón Loaiza, mediante correo electrónico solicitó a la Dirección General de Calidad que realizara una nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; lo anterior, con el fin de que Consejo valorara un nuevo proceso de audiencia pública.
- 1.28.** Que mediante correo electrónico de fecha 25 de marzo de 2020, el señor Glenn Fallas Fallas remitió la nueva propuesta reglamentaria al señor Federico Chacón Loaiza, según lo previamente solicitado.
- 1.29.** Que mediante oficio número 02876-SUTEL-DGC-2020 del 1° de abril de 2020, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de esta Superintendencia la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Expediente GCO-NRE-REG-00682-2020).
- 1.30.** Que por correo electrónico de fecha 21 de agosto de 2020, el señor Federico Chacón Loaiza, solicitó a los asesores del Consejo y la Unidad Jurídica analizar la propuesta Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- 1.31.** Que según correo electrónico del 1° de setiembre de 2020, el señor Gilbert Camacho presentó diversas observaciones de la propuesta al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 1.32.** Que en fecha 2 de setiembre de 2020, se mantuvo reunión entre el señor Federico Chacón Loaiza y funcionarios de la Dirección General de Calidad, donde se expusieron las modificaciones más importantes que se plasmaron en la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final
- 1.33.** Que mediante correo electrónico de fecha 3 de setiembre de 2020, la Dirección General de Calidad remitió al grupo de trabajo una nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que incorpora las observaciones presentadas por el señor Gilbert Camacho, así como, una actualización del clausulado a partir de las resoluciones RCS-084-2020 del 26 de marzo de 2020 y la RCS-128-2020 del 7 de mayo de 2020.
- 1.34.** Que según correo de fecha 3 de setiembre de 2020, la Unidad Jurídica presentó algunas observaciones a la propuesta de reglamento, con énfasis en el capítulo denominado “PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES”.
- 1.35.** Que en fecha 4 de setiembre de 2020, se realizó reunión con los Miembros del Consejo, Asesores del Consejo, Unidad Jurídica y la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia con el fin de exponer los principales cambios de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 1.36.** Que según correo electrónico de fecha 8 de setiembre de 2020, la Unidad Jurídica remitió algunas observaciones de redacción y forma de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Además, algunas relacionadas con los siguientes temas: guía de los abonados, contratos de servicios de telecomunicaciones, contrataciones o ventas atadas, limitación para la prestación de servicios, conversación de registros de tasación, comunicaciones no solicitadas y prácticas prohibidas.

## **2. Sobre los temas desarrollados en la nueva propuesta reglamentaria**

El “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones”, publicado en La Gaceta número 72, se encuentra vigente a partir del 15 de abril de 2010. Desde ese entonces, la regulación en el ámbito de las telecomunicaciones ha tenido un gran crecimiento y cambios importantes en el sector.

Es así como, en la actualidad el Reglamento vigente carece de elementos y figuras jurídicas esenciales que han surgido en los últimos 10 años, las cuales resultan indispensables para defender los derechos de los usuarios finales, objetivo principal de la normativa en cuestión. Algunas regulaciones que resultan importantes incorporar y valorar en la propuesta reglamentaria serían: mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles (RCS-248-2017 acuerdo número 004-067-2017 del 18 de setiembre de 2017), servicio minorista de acceso residencial a Internet (RCS-258-2019 mediante acuerdo número 012-068-2016

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

del 23 de noviembre de 2016), portabilidad numérica (RCS-139-2014 mediante acuerdo número 037-076-2014 del 10 de diciembre de 2014), Roaming Internacional (RCS-041-2014 mediante acuerdo número 015-2014 del 3 de marzo de 2014), registro prepago (RCS-294-2014 mediante acuerdo 072-2014 del 26 de noviembre), flexibilización de las condiciones de suscripción (RCS-128-2020 mediante acuerdo número 035-2020 del 7 de mayo de 2020), contratos de libre negociación (RCS-084-2020 mediante acuerdo 019-026-2020 del 26 de marzo de 2020), servicios de información de tarificación adicional (RCS-111-2015 mediante acuerdo 027-034-2015 del 1° de julio de 2015, homologación y bloqueo de equipos terminales (RCS-234-2020 mediante acuerdo 060-2020 del 3 de setiembre de 2020, entre otros.

Considerando lo descrito, así como, el dinamismo del mercado de telecomunicaciones se hace necesario actualizar la normativa en relación con la protección de los derechos de los usuarios finales, con la finalidad de mantener un instrumento reglamentario acorde con la realidad del sector.

Por lo anterior, a continuación, se expone la estructura con los temas desarrollados en la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final:

#### **OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

- Objetivo
- Ámbito de aplicación

#### **DEFINICIONES**

- Definiciones

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES O CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- Derechos de los usuarios finales o clientes
- Obligaciones de los usuarios finales o clientes

#### **RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD**

- Accesibilidad a la información de la factura
- Información sobre equipos terminales con características especiales
- Acceso al contenido de los contratos de adhesión
- Asistencia a usuarios con discapacidad

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES**

- Derechos de los operadores y proveedores
- Obligaciones de los operadores y proveedores

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES**

- Trámite de reclamación
- Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor
- Información asociada a las reclamaciones
- Respuesta efectiva por parte del operador/proveedor
- Registro estadístico
- Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares
- Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel
- Carga de la prueba

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- Línea de resolución de la Sutel
- Recursos contra el acto final de las reclamaciones

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

- Plazos de instalación/conexión
- Información sobre servicios activos
- Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones
- Anulación de la orden de instalación
- Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor
- Renuncia voluntaria del servicio contratado
- Suspensión temporal por falta de pago
- Suspensión definitiva
- Desactivación y desconexión de servicios adicionales
- Reactivación de los servicios
- Reconexión de servicios
- Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores

### **CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- Contratos de libre negociación
- Acreditación de la libre negociación
- Contratos de adhesión
- Firma del contrato
- Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión
- Homologación de contratos de adhesión
- Contratos por negociación no sujetos a homologación
- Modificación de contratos de adhesión homologados
- Modificación de las condiciones de los contratos
- Entrega de copia del contrato suscrito
- Continuidad de los contratos
- Estructura de los contratos de adhesión
- Contenido de la carátula del contrato
- Contenido de las condiciones generales del contrato
- Extinción de los contratos de adhesión
- Prohibición de contratación condicionada o ventas atadas
- Velocidad funcional en los contratos de adhesión
- Limitación para la prestación de servicios

### **PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

- Formato del registro de las comunicaciones
- Registro de tasación
- Conservación de los registros de tasación
- Tasación y tarificación de las comunicaciones
- Tasación de los servicios de telefonía
- Irregularidades en la tasación de los servicios.
- Modificación de tarifas y precios

### **SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones
- Cancelación de las facturas por servicios
- Desagregación de las facturas
- Improcedencia del cobro
- Información contenida en la factura
- Plazo de entrega de la factura
- Factura fraccionada

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- Facturación detallada de las comunicaciones
- Tráfico telefónico excesivo
- Mecanismo de información de consumo en servicios de telefonía móvil

## **SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- Promociones y ofertas
- Contenido de las promociones y ofertas
- Conductas irregulares en promociones y ofertas
- Corrección de promociones y ofertas

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

- Servicios prepago
- Registro de información del usuario final en servicios prepago
- Información básica de los servicios prepago
- Mecanismos de recarga y recargas promocionales
- Suspensión del servicio prepago móvil

## **SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES**

- Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones
- Homologación de equipos terminales
- Peritos acreditados para la homologación de equipos terminales
- Retiro de equipos de telecomunicaciones
- Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil
- Sobre el bloqueo de terminales
- Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales

## **SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL**

- Suministro de información
- Información inicial sobre reconocimiento de red
- Roaming en zonas fronterizas
- Información sobre el consumo
- Límite de consumo
- Comunicación sobre el límite de consumo

## **PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- Proceso de portabilidad numérica
- Órgano competente
- Derecho a conservar el número telefónico
- Costos para la operación de la portabilidad numérica
- Sobre el suministro de información de portabilidad numérica
- Cambio de numeración telefónica

## **SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

- Suscripción de servicios de información de tarificación adicional
- Información previa a la suscripción del servicio
- Detalle de la factura de los servicios de información
- Tasación y registro de los servicios de información de tarificación adicional
- Límites de consumo de servicios de información de tarificación adicional
- Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información de tarificación adicional
- Sobre la información disponible en el sitio WEB

## **COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA**

- Sobre la información comercial con fines de venta directa
- Alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas

San José, 10 de setiembre de 2020

**08091-SUTEL-DGC-2020**

- Implementación de medidas técnicas y administrativas
- Sobre comunicaciones con fines informativos

### **PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales
- Prácticas prohibidas por parte de los operadores/proveedores

### **VIGENCIA**

- Vigencia
- Disposición Transitorio I. Actualización datos Registro prepago

Por último, al presente oficio se adjunta la propuesta del Reglamento sobre el Regimen de Protección al Usuario Final, que considera las observaciones realizadas por los miembros y asesores del Consejo, Unidad Jurídica y la Dirección General de Calidad.

### **3. Recomendaciones**

Por lo expuesto, se recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:

- 3.1.** Dar por recibido y acoger para el inicio del trámite el oficio número 08091-SUTEL-DGC-2020 del 10 de setiembre de 2020, por medio del cual la Dirección General de Calidad remitió la nueva propuesta del Reglamento sobre el Regimen de Protección al Usuario Final.
- 3.2.** Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que, en el ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, inicie los trámites internos de la audiencia pública de conformidad con el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Atentamente,

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

Firmado digitalmente por  
NATALIA RAMIREZ ALFARO  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.09.10 12:26:05  
-06'00'

NATALIA RAMIREZ  
ALFARO (FIRMA)

Natalia Ramírez Alfaro  
**Asesora Legal**

Firmado digitalmente por  
NOELIA BONILLA ORTIZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.09.10 12:28:06  
-06'00'

NOELIA BONILLA  
ORTIZ (FIRMA)

Noelia Bonilla Ortiz  
**Asesora Legal**

Firmado digitalmente  
por GLENN FALLAS  
FALLAS (FIRMA)  
Fecha: 2020.09.10  
12:24:07 -06'00'

GLENN FALLAS  
FALLAS  
(FIRMA)

Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad**

NBO

Adjunto: Propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.  
Gestión: GCO-NRE-REG-00682-2020

11 de setiembre del 2020

**08150-SUTEL-SCS-2020**

Señores  
Junta Directiva  
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 062-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 10 de setiembre del 2020, se adoptó por unanimidad lo siguiente:

#### **ACUERDO 014-062-2020**

En relación con la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF), presentada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 08091-SUTEL-DGC-2020, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, adopta lo siguiente:

#### **RESULTANDO:**

1. Que el 10 de setiembre del 2020, según oficio 08091-SUTEL-DGC-2020, la Dirección General de Calidad remitió a este Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la propuesta del nuevo "*Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones*".
2. Que durante los meses de agosto y setiembre en curso, este Consejo, la Unidad Jurídica, la Asesoría del Consejo y la Dirección General de Calidad han llevado a cabo revisiones y reuniones de trabajo con el fin de contar con la versión del Reglamento que se conoce en esta sesión. El texto que sirvió de base para este análisis fue elaborado por la Dirección General de Calidad y preparado durante el transcurso del presente año.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77 inciso 2), subinciso i), de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.
- II. Que de conformidad con el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones Ley N° 8660 y el numeral 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Ley N° 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- III. Que entre otras, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene como obligaciones fundamentales de acuerdo con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.

- IV.** Que el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos, específicamente en su inciso d) lo siguiente: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando, eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios...”*. Por su parte el inciso e) del mismo artículo establece dentro de sus objetivos el promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar la disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles. Asimismo, el inciso f) dispone que es objetivo de la Ley: *“Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico”*
- V.** Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: *“(...) 3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.”*.
- VI.** Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 dispone en el Capítulo II, Títulos II y III, los derechos más relevantes del usuario final de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual resulta de suma importancia garantizar su protección mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; mediante el desarrollo de 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 o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales.
- VII.** Que los artículos 46 y 50 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, establecen el derecho fundamental de los consumidores (aplicable de igual forma para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones), a recibir información adecuada y veraz, derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos, debiendo para tales efectos el Estado procurar el mayor bienestar a todos los habitantes del país.
- VIII.** Que en este mismo sentido, la Procuraduría General de la República, en la opinión jurídica OJ-019-2011 del 25 de abril 2011, indicó:
- “(...) Pues un aspecto esencial en la tutela del consumidor es la necesidad de que sus decisiones sean tomadas de forma consciente y racional, libre de coacciones o engaños.  
(...)  
La información tiene el sentido funcional de racionalizar las opciones del consumidor otorgándole mayores opciones para elegir. Entramos a lo que se denomina en doctrina el “consentimiento informado” en el cual el consumidor debe decir si consciente la adquisición del bien o servicio, luego de ser debidamente informado.  
(...)  
Los consumidores pueden adquirir la información previa de los productos del mercado a través de muchas vías: mediante la observación directa, a través del aprendizaje a partir del consumo reiterativo de un mismo bien, a través de terceros o por medio de la publicidad que del producto se propague por distintos medios (...).”*
- IX.** Que en virtud de lo anterior, este Consejo estima conveniente someter a conocimiento de la Junta Directiva el texto del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario, con el fin de iniciar los trámites internos que le son propios y ordenar la realización del procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo ordenado en el artículo 36 y 73 de la Ley N° 7593.
- X.** Que con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y la propuesta presentada por la Dirección General de Calidad del nuevo *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final”*;

11 de setiembre del 2020  
**08150-SUTEL-SCS-2020**

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

- 1) Dar por recibido y acoger, para efectos de dar inicio al trámite, la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, presentada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 8091-SUTEL-DGC-2020, del 10 de setiembre del 2020.
- 2) Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que en el ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, inicie los trámites internos que le sean propios para, posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

**Atentamente,  
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.09.11 16:20:19 -06'00'

**Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo**

*Arlyn A.*

*C. Glenn Fallas Fallas, Mercedes Valle Pacheco*

*EXPEDIENTE: GCO-NRE-REG-00682-2020*

## Sara Altamirano

---

**De:** Tatiana Bejarano  
**Enviado el:** martes, 15 de septiembre de 2020 15:30  
**Para:** Carmen Ulate; Sara Altamirano  
**Asunto:** RV: Comunicado de acuerdo 014-062-2020  
**Datos adjuntos:** 08150-SUTEL-SCS-2020 (014-062-2020).pdf; 08091-SUTEL-DGC-2020 Remisión Consejo RPUF - Setiembre 2020.pdf; Propuesta RPUF - Versión 10 de setiembre de 2020 (Oficio 08091-SUTEL-DGC-2020).pdf

---

**De:** Notificaciones <[notificaciones@sutel.go.cr](mailto:notificaciones@sutel.go.cr)>  
**Enviado:** martes, 15 de septiembre de 2020 11:08  
**Para:** Alfredo <[corderoca@aresep.go.cr](mailto:corderoca@aresep.go.cr)>; Vivian <[vaparicio@aresep.go.cr](mailto:vaparicio@aresep.go.cr)>  
**Cc:** Glenn Fallas <[glenn.fallas@sutel.go.cr](mailto:glenn.fallas@sutel.go.cr)>; Mercedes Valle <[mercedes.valle@sutel.go.cr](mailto:mercedes.valle@sutel.go.cr)>  
**Asunto:** Comunicado de acuerdo 014-062-2020



Arlyn Alvarado S  
Secretaría del Consejo  
T. 4000-0010  
800 - 88 - SUTEL  
800 - 88 - 78835  
Atención al Cliente

---

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

---

IMPORTANTE: Este correo es automático.  
Por favor, cualquier aclaración o consulta enviarla a la siguiente dirección:  
[gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr)

---

---

**Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020**

Edwin Espinoza Mekbel <espinozame@aresep.go.cr>

Mar 22/9/2020 15:30

Para: Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>

CC: Roxana <herrerarr@aresep.go.cr>

Este contacto ha sido catalogado como de confianza.

Buenas tardes,

Necesito ingresar al expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020, por favor indicarme la forma de accederlo.

Lo anterior es en relación a la Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF), remitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por oficio 08150-SUTEL-SCS-2020.

Saludos,

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

\*\*\*\*\*  
DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

-----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD----- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

-----DISCLAIMER----- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

OF-1252-DGAJR-2020 ARESEP

Cristina Martén Araya <martenac@aresep.go.cr>

Jue 26/11/2020 13:37

Para: Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>

CC: 8Marta Ocon <mocon@aresep.go.cr>

📎 2 archivos adjuntos (934 KB)

OF-1252-DGAJR-2020.pdf; Adjunto 1 Propuesta RPUF - Versión 10 de setiembre de 2020 (Oficio 08091-SUTEL-DGC-2020) EEM, ASL y AMP VF.rar;

Este contacto ha sido catalogado como de confianza.

Buenas tardes:

Requerimos de la colaboración para que el oficio OF-1252-DGAJR-2020 y su anexo, con fecha del 26 de noviembre 2020 emitido por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la ARESEP, sea incorporado al expediente N° GCO-NRE-REG-00682-2020.

Cordialmente,



**Cristina Martén Araya**  
Gestora Técnico Profesional  
Área de Gestión de Apoyo  
Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

26 de noviembre de 2020  
OF-1252-DGAJR-2020

**8000-273737 (ARESEP)**  
T+ (506) 2506.3292  
F+ (506) 2215.4031

**Correo electrónico:**  
[dgjr@aresep.go.cr](mailto:dgir@aresep.go.cr)

**Apartado**  
936-1000  
San José – Costa Rica

[www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr)

Señor  
Alfredo Cordero Chinchilla  
Secretario de Junta Directiva.

**ASUNTO:** Criterio sobre la “*Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*”.

**REFERENCIA:** Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020, oficio 08150-SUTEL-SCS-2020.

Estimado señor:

En atención al memorando ME-0276-SJD-2020, de la Secretaría de Junta Directiva, se procede a emitir criterio sobre la propuesta indicada en la referencia, el cual de acuerdo con lo establecido en el artículo 303 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), no tiene carácter vinculante.

## **I. ANTECEDENTES DE INTERÉS**

1. El 11 de setiembre de 2020, mediante el oficio 08150-SUTEL-SCS-2020, el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, le comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el acuerdo 014-062-2020, relacionado con la “*Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF)*”, en el cual se acordó lo siguiente:

*“1) Dar por recibido y acoger, para efectos de dar inicio al trámite, la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, presentada por la Dirección General de Calidad mediante el oficio 8091-SUTEL-DGC-2020, del 10 de setiembre del 2020”. 2) Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que en ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, inicie los trámites internos que sean propios para, posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”.*

2. El 18 de setiembre de 2020, mediante el memorando ME-0276-SJD-2020, la secretaria de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la propuesta de *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios Públicos”*, para su análisis respectivo.

## **II. PRECISIÓN NECESARIA**

Es conveniente indicar que esta Dirección General, no valoró por el fondo el contenido relativo a aspectos muy especializados del sector de Telecomunicaciones, dado que la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), es el órgano que cuenta con la especialidad sobre el despliegue de los servicios de telecomunicaciones y que mejor conoce las necesidades del mercado, en la actualidad.

## **III. SOBRE LA PROPUESTA DE REGLAMENTO Y BORRADOR DE RESOLUCIÓN RESPECTIVA**

Esta Dirección General procedió mediante la herramienta de control de cambios, a realizar comentarios a la propuesta de reglamento para la respectiva valoración de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De igual forma debe indicarse, que se observa que el oficio 08150-SUTEL-SCS-2020, omitió adjuntar el borrador de resolución, respecto a la propuesta de acuerdo.

## **IV. RECOMENDACIONES**

1. Remitir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el presente oficio, con la finalidad de que valore los comentarios realizados por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
2. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que una vez valoradas las observaciones planteadas, remita nuevamente a la secretaría del Ente Regulador, la propuesta de reglamento así como la propuesta de acuerdo que deberá emitirse por parte de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Cordialmente,

**DIRECCIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA  
Y REGULATORIA**

**Elaborado por:**

Firmado digitalmente por  
EDWIN MIGUEL ESPINOZA MEKBEL (FIRMA)

Edwin Espinoza Mekbel  
Especialista en regulación

**Revisado por:**

Firmado digitalmente por  
ADRIANA MARIA SALAS LEITON (FIRMA)

Adriana Salas Leitón  
Coordinadora – Asesoría regulatoria

**Elaborado por:**

Firmado digitalmente por  
ADRIANA PATRICIA MARTINEZ PALMA (FIRMA)

Adriana Martínez Palma  
Coordinadora- Asesoría Jurídica

**Aprobado por:**

Firmado digitalmente por  
CAROL SOLANO DURAN (FIRMA)

Carol Solano Durán  
Directora General a.í.

*EEM/ASL/AMP/CSD GTI: 1154-CE-DGAJR-2020*

*C. Expediente GCO-NRE-REG-00682-2020*

**Anexo:** Propuesta de reglamento con control de cambios y comentarios

## COMUNICACION OF-0799-SJD-2020(OBSERVACIONES RPUF)

Ana Gabriela Mora Alvarez <gmora@aresep.go.cr>

Vie 27/11/2020 15:42

**Para:** Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>; Notificaciones <notificaciones@sutel.go.cr>; Luis Cascante <luis.cascante@sutel.go.cr>  
**CC:** Mercedes Valle <mercedes.valle@sutel.go.cr>; Alfredo <corderoca@aresep.go.cr>

📎 2 archivos adjuntos (880 KB)

OF-0799-SJD-2020 (FIRMADA).pdf; OF-1252-DGAJR-2020.zip;

Este contacto ha sido catalogado como de confianza.

Buenas tardes

Con instrucciones del secretario de la Junta Directiva, remito el oficio OF-0799-SJD-2020 y el criterio OF-1252-DGAJR-2020, a fin de que se valoren las observaciones realizadas a la "Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final".

Cordialmente,



**Ana Gabriela Mora Alvarez**  
**Secretaría de Junta Directiva**  
**T +506 2506.3200 Ext. 1283**  
**Email: [gmora@aresep.go.cr](mailto:gmora@aresep.go.cr)**

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

.....

DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

26 de noviembre de 2020  
OF-0799-SJD-2020

8000 273737 (ARESEP)  
T +506 2506.3290  
F +506 2215.6052

**Correo electrónico**  
[sjd@aresep.go.cr](mailto:sjd@aresep.go.cr)

Apartado  
936-1000  
San José – Costa Rica  
[www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr)

Señor  
Federico Chacón Loaiza, presidente  
**Consejo de la Superintendencia de  
Telecomunicaciones SUTEL**

**ASUNTO:** Criterio sobre la *“Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”*.

**REFERENCIA:** Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020, oficio 08150-SUTEL-SCS-2020.

Estimado señor:

Traslado el oficio OF-1252-DGAJR-2020 de 26 de noviembre de 2020, de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a fin de que se valoren los comentarios realizados a la Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF), remitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por oficio 08150-SUTEL-SCS-2020 del 11 de setiembre de 2020.

Una vez valoradas las observaciones planteadas, remitir nuevamente a la Secretaría de la Junta Directiva del Ente Regulador, la propuesta de reglamento, así como la propuesta de acuerdo que deberá emitirse por parte de la Junta Directiva de la Aresep.

Cordialmente,

**SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA**

Firmado digitalmente por  
EGBERT ALFREDO CORDERO CHINCHILLA (FIRMA)

Alfredo Cordero Chinchilla  
**Secretario de la Junta Directiva**

*C. Expediente GCO-NRE-REG-00682-2020*

ACC

Oficio OF-1252-DGAJR-2020 (ARESEP) para incorporar a expediente GCO-NRE-REG-00682-2020 de SUTEL

Cristina Martén Araya <martenac@aresep.go.cr>

Vie 4/12/2020 08:05

Para: Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>

📎 2 archivos adjuntos (934 KB)

OF-1252-DGAJR-2020.pdf; Propuesta RPUF - Versión 10 de setiembre de 2020 (Oficio 08091-SUTEL-DGC-2020) EEM, ASL y AMP VF - anexo.rar;

Este contacto ha sido catalogado como de confianza.

Buenos días:

Remito el oficio OF-1252-DGAJR-2020 y su respectivo anexo para que sea incorporado al expediente GCO-NRE-REG-00682-2020 de SUTEL.

Dicho oficio corresponde a criterio de la DGAJR sobre la "Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final".

Agradezco la confirmación de recibido.

Atentamente,



**Cristina Martén Araya**  
Gestora Técnico Profesional  
Área de Gestión de Apoyo  
Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

26 de noviembre de 2020  
OF-1252-DGAJR-2020

**8000-273737 (ARESEP)**  
T+ (506) 2506.3292  
F+ (506) 2215.4031

**Correo electrónico:**  
[dgjr@aresep.go.cr](mailto:dgir@aresep.go.cr)

**Apartado**  
936-1000  
San José – Costa Rica

[www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr)

Señor  
Alfredo Cordero Chinchilla  
Secretario de Junta Directiva.

**ASUNTO:** Criterio sobre la *“Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”*.

**REFERENCIA:** Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020, oficio 08150-SUTEL-SCS-2020.

Estimado señor:

En atención al memorando ME-0276-SJD-2020, de la Secretaría de Junta Directiva, se procede a emitir criterio sobre la propuesta indicada en la referencia, el cual de acuerdo con lo establecido en el artículo 303 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), no tiene carácter vinculante.

## **I. ANTECEDENTES DE INTERÉS**

1. El 11 de setiembre de 2020, mediante el oficio 08150-SUTEL-SCS-2020, el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, le comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el acuerdo 014-062-2020, relacionado con la *“Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF)”*, en el cual se acordó lo siguiente:

*“1) Dar por recibido y acoger, para efectos de dar inicio al trámite, la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, presentada por la Dirección General de Calidad mediante el oficio 8091-SUTEL-DGC-2020, del 10 de setiembre del 2020”. 2) Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que en ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, inicie los trámites internos que sean propios para, posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”.*

2. El 18 de setiembre de 2020, mediante el memorando ME-0276-SJD-2020, la secretaria de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la propuesta de *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios Públicos”*, para su análisis respectivo.

## **II. PRECISIÓN NECESARIA**

Es conveniente indicar que esta Dirección General, no valoró por el fondo el contenido relativo a aspectos muy especializados del sector de Telecomunicaciones, dado que la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), es el órgano que cuenta con la especialidad sobre el despliegue de los servicios de telecomunicaciones y que mejor conoce las necesidades del mercado, en la actualidad.

## **III. SOBRE LA PROPUESTA DE REGLAMENTO Y BORRADOR DE RESOLUCIÓN RESPECTIVA**

Esta Dirección General procedió mediante la herramienta de control de cambios, a realizar comentarios a la propuesta de reglamento para la respectiva valoración de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De igual forma debe indicarse, que se observa que el oficio 08150-SUTEL-SCS-2020, omitió adjuntar el borrador de resolución, respecto a la propuesta de acuerdo.

## **IV. RECOMENDACIONES**

1. Remitir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el presente oficio, con la finalidad de que valore los comentarios realizados por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
2. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que una vez valoradas las observaciones planteadas, remita nuevamente a la secretaría del Ente Regulador, la propuesta de reglamento así como la propuesta de acuerdo que deberá emitirse por parte de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Cordialmente,

**DIRECCIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA  
Y REGULATORIA**

**Elaborado por:**

Firmado digitalmente por  
EDWIN MIGUEL ESPINOZA MEKBEL (FIRMA)

Edwin Espinoza Mekbel  
Especialista en regulación

**Revisado por:**

Firmado digitalmente por  
ADRIANA MARIA SALAS LEITON (FIRMA)

Adriana Salas Leitón  
Coordinadora – Asesoría regulatoria

**Elaborado por:**

Firmado digitalmente por  
ADRIANA PATRICIA MARTINEZ PALMA (FIRMA)

Adriana Martínez Palma  
Coordinadora- Asesoría Jurídica

**Aprobado por:**

Firmado digitalmente por  
CAROL SOLANO DURAN (FIRMA)

Carol Solano Durán  
Directora General a.í.

*EEM/ASL/AMP/CSD GTI: 1154-CE-DGAJR-2020*

*C. Expediente GCO-NRE-REG-00682-2020*

**Anexo:** Propuesta de reglamento con control de cambios y comentarios

8 de diciembre del 2020  
**11151-SUTEL-SCS-2020**

Señor  
Glenn Fallas Fallas

Estimado señor:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 085-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 4 de diciembre del 2020, se adoptó por unanimidad lo siguiente:

#### **ACUERDO 010-085-2020**

- I. Dar por recibido el oficio OF-0799-SJD-2020, del 26 de noviembre del 2020, por medio del cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos remite al Consejo el criterio sobre la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020.
- II. Trasladar a la Dirección General de Calidad el oficio OF-0799-SJD-2020, citado en el numeral anterior, para que valore las observaciones planteadas por la Junta Directiva del Ente Regulador a la propuesta de Reglamento indicada, así como la propuesta de acuerdo que deberá emitirse por parte de la Junta Directiva de la Aresep.

#### **ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

Atentamente,  
**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LUIS ALBERTO  
CASCANTE  
ALVARADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.12.08 12:24:50 -06'00'

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
**Secretario del Consejo**

Arlyn A.

**EXP: GCO-NRE-REG-00682-2020**

## Sara Altamirano

---

**De:** Carmen Ulate  
**Enviado el:** miércoles, 9 de diciembre de 2020 08:51  
**Para:** Sara Altamirano  
**Asunto:** RV: Comunicado de acuerdo 010-085-2020  
**Datos adjuntos:** 11151-SUTEL-SCS-2020 (010-085-2020).pdf; OF-0799-SJD-2020 (FIRMADA)(1).pdf; OF-1252-DGAJR-2020.zip

---

**De:** Notificaciones <[notificaciones@sutel.go.cr](mailto:notificaciones@sutel.go.cr)>  
**Enviado el:** martes, 8 de diciembre de 2020 14:50  
**Para:** Glenn Fallas <[glenn.fallas@sutel.go.cr](mailto:glenn.fallas@sutel.go.cr)>  
**Asunto:** Comunicado de acuerdo 010-085-2020



Arlyn Alvarado S  
Secretaría del Consejo  
T. 4000-0010  
800 - 88 - SUTEL  
800 - 88 - 78835  
Número de fax: 4000-1511202

---

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

---

**IMPORTANTE:** Este correo es automático.

Por favor, cualquier aclaración o consulta enviarla a la siguiente dirección:  
[gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr)

---

---

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo,

San José, 17 de diciembre de 2020

**11456-SUTEL-DGC-2020**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

**ATENCIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA ARESEP A LA  
PROPUESTA DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL  
USUARIO FINAL**

**REF. ACUERDO NÚMERO 010-085-2020  
EXPEDIENTE: GCO-NRE-REG-00682-2020**

Estimados señores:

Mediante el oficio número 11151-SUTEL-SCS-2020 del 8 de diciembre del 2020 el Consejo de la SUTEL notificó a esta Dirección el acuerdo 010-085-2020 del 4 de diciembre del 2020, por el cual dio por recibido el oficio número OF-0799-SJD-2020 del 26 de noviembre del 2020 de la Junta Directiva de la de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y solicitó valorar las observaciones planteadas por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria según el oficio número OF-1252-DGAJR-2020 del 26 de noviembre de 2020.

En virtud de lo señalado, en el presente oficio se remite un análisis integral para la atención de cada una de las observaciones realizadas a la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final por parte de la citada Dirección, para lo cual se confeccionó una tabla resumen con los artículos analizados y la propuesta de modificación que se destaca en color rojo, para la respectiva valoración.

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
<b>Artículo 1. Objetivo.</b>	Se sugiere valorar que la vinculación (sic) del reglamento debería ser para todos los interesados y directamente involucrados con el servicio de telecomunicaciones, si bien son disposiciones regulatorias específicas para operadores y proveedores deberían vincular también a clientes y usuarios finales.  Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 2, referente al ámbito de aplicación del reglamento que expresamente señala que estarán sometidos	Se acoge la recomendación y se elimina la palabra clientes y se mantiene el término “usuarios” por englobar ambas definiciones según el artículo 6 inciso 30 de la Ley General de Telecomunicaciones.	El presente Reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones <b>así como sus usuarios finales</b> ; para lo cual desarrolla lo descrito en el Título I: Capítulo I, Título II: Capítulo II y Título III: Capítulo I, de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), ley N°7593, que establecen las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	operadores, proveedores, así como clientes y usuarios finales.		motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales.
<b>Artículo. 2</b> <b>Definiciones.</b>	Inciso 4) Es sugerencia para guardar consistencia con definición de bit.	Inciso 4). Se rechaza. La definición hace referencia a la definición de Bit, la cual está contemplada en el inciso 2 de este mismo artículo.	<b>4. Byte:</b> unidad de información digital o capacidad de almacenamiento de datos que representa ocho estados de información (de un 0 o un 1/0) denominados bits <sup>1</sup> .
	Inciso 5) Se sugiere valorar indicarlo como se hizo en la definición 11, que indica: "recomendación basada en la recomendación de xxx", por consistencia y porque es más claro al leerlo.	Inciso 5). Se acoge y se incluye la referencia a la UIT.	<b>5. Calidad de servicio:</b> totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, <b>definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-T E.800.</b>
	Inciso 10) Se sugiere valorar en concordancia con la definición del artículo 6 de la Ley 8642 y 73 de esta propuesta, que el usuario final no solo es el que contrata o registra sino el que recibe un servicio de telecomunicaciones.	Inciso 10). Se rechaza. La definición de usuario final se encuentra en el inciso 73 de este mismo artículo, por lo que la recomendación ya se encuentra considerada.	<b>10. Cliente:</b> usuario final que contrata o registra a su nombre, uno o varios servicios de telecomunicaciones, de forma directa o por medio de tercero autorizado, con el operador/proveedor de servicios, pudiendo o no utilizar el servicio contratado. Equipárese a abonado o titular del servicio <sup>2</sup> .

<sup>1</sup> **Inciso 2. Bit:** unidad mínima de información del sistema de notación binaria, en la que representan valores por medio de un 0 o un 1.

<sup>2</sup> **Inciso 73. Usuario final:** Persona física o jurídica, que recibe y utiliza un servicio de telecomunicaciones, sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público. El mismo podría ostentar la condición de cliente.

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	<p>Inciso 11) Revisar el uso del concepto de datos y valorar utilizar "señales":</p> <p>1.05: Transferencia de información efectuada con arreglo a convenciones acordadas</p> <p>1.02 señal; signal; signal  Fenómeno físico en el cual pueden variar una o más características para representar información.  NOTA – El fenómeno físico puede ser, por ejemplo, una onda electromagnética o una onda acústica, y la característica puede ser un campo eléctrico, una diferencia de potencial o una presión acústica.</p> <p>1.12 datos; data; données  Representación de la información en forma idónea para su tratamiento automático</p>	<p>Inciso 11). Se acoge y ajusta, ya que la referencia a protocolo se utiliza para designar arreglo o convención entre las partes según norma UIT-R V.662-3.</p>	<p><b>11. Comunicación:</b> en el contexto de servicios de telecomunicaciones, se entiende como la transferencia de información efectuada de conformidad con un protocolo de intercambio <b>preestablecido</b>, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-R V.662-3.</p>
	<p>Inciso 15) Se limita a personas jurídicas solamente? Una persona física no podría suscribir un contrato de negociación?</p> <p>Valorar con lo señalado en el artículo 41, en apariencia incluye a las dos y en ese numeral se denomina "contratos por libre negociación", considerar homogenizar términos.</p>	<p>Inciso 15). Se acoge. Se ajusta la definición ya que los contratos de libre negociación pueden ser celebrados entre personas físicas o jurídicas.</p>	<p><b>15. Contrato por negociación:</b> aquel suscrito entre el operador/proveedor y una persona <b>física o</b> jurídica que cuenta con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo los términos y condiciones que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones con la finalidad de obtener una solución ajustada a las necesidades del cliente, que no se encuentran contenidas en la oferta comercial regular del operador/proveedor.</p>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	<p>Inciso 19) En este link se puede ver que en USA se están valorando el uso de otros términos, ya que los mencionados se pueden asociar con discriminación:</p> <p><a href="https://www.techspot.com/news/85631-github-replace-terms-whitelist-blacklist-masterslave-racially-insensitive.html">https://www.techspot.com/news/85631-github-replace-terms-whitelist-blacklist-masterslave-racially-insensitive.html</a></p>	<p>Inciso 19). Se realizan ajustes a las definiciones para renombrar las designaciones y aclarar que la utilización de colores para su referencia es una práctica en el mercado de las telecomunicaciones. En el siguiente enlace se muestra la referencia de la GSMA sobre el proceso de cambio de designación: <a href="https://www.gsma.com/services/gsma-device-registry/">https://www.gsma.com/services/gsma-device-registry/</a>. No obstante, la transición no se ha culminado por lo que se mantiene la referencia con la respectiva aclaración. Estos cambios abarcan las definiciones de los incisos 19, 36, 37 y 38 del artículo 2.</p>	<p><b>19. Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM):</b> empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa del intercambio de listas de IMEIs válidos (listas blancas), de IMEIs inválidos (listas grises) y de IMEIs bloqueados (listas negras) entre operadores/proveedores.</p> <p><b>36. Lista de IMEIs válidos:</b> contiene los registros de IMEI válidos generados por la GSMA y el de los terminales homologados generada por Sutel. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como "Lista Blanca de IMEI".</p> <p><b>37. Lista de IMEIs irregulares:</b> contiene los registros de IMEI irregulares que requieren un análisis para su eventual transición a la lista blanca o lista negra. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como "Lista Gris de IMEI".</p> <p><b>38. Lista de IMEIs bloqueados:</b> registros de IMEI que no pueden ser empleados para suscribir o utilizar servicios de telecomunicaciones debido a un reporte de robo, hurto, extravío del terminal, cuando el operador/proveedor aplica la desconexión definitiva del servicio debido al incumplimiento de pago del subsidio o pago en tramos del terminal, cuando el IMEI no es otorgado por la GSMA o falla la validación del código de Luhn, o si una autoridad judicial competente lo solicita directamente al operador/proveedor. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como "Lista Negra de IMEI".</p>
	<p>Inciso 22) Ver definición "8. Ciclo de facturación": queda abierto a que no sea mensual.</p>	<p>Inciso 22). Se acoge. Se complementa la definición y se hace referencia a ciclo de facturación.</p>	<p><b>22. Facturación:</b> proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones (CDR) y otros eventos que generen tasación para conformar las facturas de</p>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
			conformidad con los ciclos de facturación establecidos, de manera que se suministren a los usuarios finales para efectos de cobro.
	Inciso 47) Se entiende que el ciclo de facturación es mensual	Inciso 47). Se acoge y se incorpora la referencia que el ciclo de facturación es mensual.	<b>47. Precio mensual del plan:</b> monto fijo por pagar dentro de un ciclo de facturación mensual, asociado a un plan de servicios de telecomunicaciones con un consumo determinado.
	Inciso 63) Para que sea consistente con lo señalado en el artículo 59 de la Ley 7593.	Inciso 63). Se acoge la incorporación.	<b>63. Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel):</b> órgano de desconcentración máxima adscrito de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos encargado de regular, supervisar, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Equipárese al término Regulador.
<b>Artículo 6. Accesibilidad a la información de la factura</b>	Se sugiere valorar indicar al final del artículo o las guías o documentos que las sustituyan, previendo que tales guías puedan ser variadas o sustituidas en algún momento durante la vigencia del reglamento, lo cual no es lo mismo que una actualización.	Se acoge modificación solicitada y se incluye referencia a aquellas recomendaciones o normas internacionales más recientes que resulten aplicables.	Los operadores/proveedores deben implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación, para lo cual podrán tomar en consideración lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones o aquellas más recientes que resulten de aplicación, específicamente en lo relacionado con las guías para aplicar el WCAG 2.0 a comunicaciones no WEB (WCAE2ICT), desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad WEB (WAI).
<b>Artículo 10. Derechos de los operadores y proveedores</b>	Se deja abierta la posibilidad de existencia de otros derechos, pero no se cita la normativa relacionada que los comprende como si se hace en los derechos de los usuarios finales y de los clientes, si sugiere valorar por consistencia del reglamento.	Se acoge y se incorpora referencia a la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento, considerando que los derechos de los operadores fueron extraídos de la siguiente forma:	Los operadores/proveedores tendrán los siguientes derechos, así como los demás establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento:

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
		<p><b>Inciso 1</b>, corresponde al artículo 2 inciso e, los artículos 23, 45 y 46 de la Ley N° 8642.</p> <p><b>Inciso 2</b>, corresponde al artículo 2, inciso i) y el artículo 6, inciso 8) de la Ley N° 8642.</p> <p><b>Inciso 3</b>, corresponde al artículo 45 incisos 5 y 12 de la Ley N° 8642.</p> <p><b>Inciso 4</b>, corresponde al artículo 45, incisos 10 y 23 de la Ley N° 8642.</p> <p><b>Inciso 5</b>, corresponde al artículo 45 inciso 4 de la Ley N° 8642.</p>	
<b>Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores</b>	Inciso 28) En muchas oficinas en general el horario es de 8 horas	Se acoge. Se ajusta la redacción en el inciso 28 y se elimina <i>“dentro del horario de oficina”</i> .	28. Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.
	Inciso 33) Internacionales cuáles? Me parece indeterminado. Valorar la incorporación de normativa nacional: REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE DE PLANOS DE TELECOMUNICACIONES.	Se ajusta el inciso 33 para precisar las mejores prácticas. Además, respecto a lo solicitado y sobre el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones, se sugiere la valoración de la referencia al Reglamento para el trámite de planos de telecomunicaciones del Colegio Federado de Ingenieros y arquitectos, para ser analizado en un grupo interdisciplinario para una posible disposición regulatoria para los operadores y proveedores.	<b>33. Aplicar en sus redes las mejores prácticas de la industria y cumplir con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, específicamente la serie UIT-T K, y la norma de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones, TIA-607, y sus actualizaciones.</b>
<b>Artículo 12. Trámite de reclamación</b>	Cuando el servicio sea provisto a través de varios operadores/proveedores, la responsabilidad sobre la protección de los derechos de los usuarios finales, recaer sobre el operador/proveedor que brinde el servicio en forma directa”	Se rechaza. En el artículo 13 se indica que cuando el usuario interponga una reclamación ante un operador que no corresponde, éste debe rechazar el trámite e informarlo al usuario, por lo que en el	<b>Artículo 12. Trámite de reclamación</b> El procedimiento de reclamación deberá iniciar ante el propio operador y en caso de resolución negativa o insuficiente o ausencia de esta, el usuario podrá continuar el trámite ante la SUTEL. Son elementos esenciales del procedimiento, el expediente y la

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	<p>Cuando el servicio sea provisto a través de varios operadores/proveedores, la reclamación también debe iniciarse solo ante el operador/proveedor que brinde el servicio en forma directa? Si se presenta ante otro de los proveedores este se encuentra en la obligación de rechazar la gestión e informarlo así al usuario final? O se encuentra en la obligación de remitir la reclamación al operador que brinde el servicio en forma directa?</p>	<p>reglamento no se prevé que el operador al que se presenta la reclamación la redireccione en caso de no corresponder.</p>	<p>prueba que el operador/proveedor deberá recopilar como resultado de la inversión de la carga de la prueba en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual constituirá la base para una eventual intervención de la Sutel<sup>3</sup>.</p>
<p><b>Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor</b></p>	<p>¿El usuario tiene acceso al expediente?</p> <p>No se indica el plazo. Podría ser como en el párrafo siguiente: en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas</p>	<p>Se acoge. Se complementa el artículo para que se entienda que el usuario final tiene acceso al expediente. Además, que el plazo para el rechazo es de 3 días hábiles y que el operador deberá dejar constancia en sus sistemas.</p>	<p>Las reclamaciones deben presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona <b>autorizada</b> en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente. Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente <b>al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final</b> y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo. (...)</p> <p>En caso de que la reclamación sea presentada ante un operador/proveedor que no suministre directamente el servicio, este se encuentra en la obligación de rechazar la gestión e informarlo así al usuario final, <b>en un plazo</b></p>

<sup>3</sup>**Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor:** "(...) En caso de que la reclamación sea presentada ante un operador/proveedor que no suministre directamente el servicio, este se encuentra en la obligación de rechazar la gestión e informarlo así al usuario final, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas. Si el operador/proveedor forma parte del mismo grupo económico, se encuentra en la obligación de remitir la reclamación al operador/proveedor respectivo, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas. (...)"

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
			máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas (...)
<b>Artículo 14. Información contenida en el expediente de reclamaciones</b>	Usuario final o cualquier persona para ser consistente con lo que se indica en el artículo 13, se sugiere valorar, además para guardar concordancia con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 8642, que señala que las reclamaciones pueden ser interpuestas por el usuario final o cualquier persona sin que sea necesariamente el agraviado.	Se acepta y se modifica en el inciso 2 cliente por usuario final, para ser consistente con el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.	2. Nombre completo del <b>usuario final</b> y su número de identificación.
<b>Artículo 15. Respuesta efectiva por parte del operador/proveedor.</b>	Debería valorarse incorporar el medio de notificación señalado para tales efectos en el expediente, puesto que es parte de la información que debe constar en el expediente, según lo indicado en el artículo 14, y en su defecto los demás medios señalados en el contrato o donde se remite la facturación.	Se acoge y se incorpora como medio de notificación el señalado en la reclamación.	(...) Los operadores/proveedores deben notificar la respuesta efectiva al interesado, dentro de los diez (10) naturales, posteriores a la presentación de la reclamación, al medio que éste hubiere señalado en el contrato, <b>su reclamación</b> , o, en su defecto, donde se remiten las facturas por el servicio.
<b>Artículo 16. Registro estadístico</b>	Qué es esto? En que consiste esta línea de resolución señalada, es importante tener en consideración que el reglamento debe ser comprensible para cualquier persona o explicarse por si mismo, se sugiere valorar explicar más ampliamente en que consiste lo señalado.	Se elimina referencia a la línea de resolución de la Sutel en el inciso 3 dado que no resulta necesaria en el artículo. Asimismo, se ajusta el detalle del reporte de información para buscar su uniformidad estadística.	Los operadores/proveedores, deben mantener un registro estadístico <b>mensual</b> actualizado de la cantidad de reclamaciones recibidas, tramitadas y resueltas con indicación del tipo de servicio afectado, y la temática asociada. El reporte debe incluir la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Total de reclamaciones interpuestas desagregadas por tipo de servicio afectado y tipo de problema asociado.</b></li> <li>2. <b>Total de reclamaciones interpuestas.</b></li> <li>3. <b>Total de reclamaciones resueltas en el periodo de 10 días naturales.</b></li> <li>4. <b>Total de reclamaciones clasificadas por acogidas, rechazadas, parcialmente acogidas o desistidas.</b></li> <li>5. <b>Acciones implementadas para minimizar la incidencia de las</b></li> </ol>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
<p><b>Artículo 17. Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares.</b></p>	<p>Se sugiere valorar indicarlo tal y como se señala en el artículo 13, cliente, usuario final o cualquier persona, para guardar consistencia y además ser concordante con lo indicado en la Ley 8642, relativo al tema del procedimiento.</p> <p>Art 48 de la Ley de Sutel indica que: podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama. Valorar que en este artículo dice que solo a solicitud del "usuario final"</p> <p>La Sutel deberá dictar la resolución final dentro de los quince días hábiles posteriores al recibo del expediente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 48 de la Ley 8642.</p> <p>En este reglamento el plazo se mantiene? Se sugiere valorar indicarlo expresamente para guardar consistencia con la normativa citada.</p> <p>Valorar la tramitación de forma análoga a lo dispuesto en el artículo 43, por firma digital.</p> <p>Llama la atención que dentro del mismo artículo se utiliza reclamante, cliente, titular del servicio,</p>	<p>Se complementa la redacción para incorporar "cliente o cualquier persona autorizada". Por otra parte, se aclara que el plazo para emitir la resolución final corre a partir de la apertura del procedimiento administrativo, lo cual resulta consiste con los plazos previstos en el artículo 18 de la propuesta y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. Además, se acepta la recomendación de incluir la firma digital o física para la presentación de reclamaciones. Finalmente, en este artículo se rechaza la recomendación realizada sobre la directriz 52-MP del 13 de julio de 2016 ya que la propuesta reglamentaria ya la contempla. Se ajusta y se cambia reclamante por usuario tal y como se sugirió.</p> <p>Adicionalmente se incorpora la facultad del usuario de consultar el expediente por los medios habilitados por la SUTEL.</p>	<p>reclamaciones incluidas en la citada clasificación y las fechas en que fueron implementadas.</p> <p>La Sutel informará a los operadores/proveedores sobre el formato y denominaciones que se deben cumplir para el reporte de los puntos anteriores (...)</p> <p>La Sutel intervendrá a solicitud del cliente, usuario final o cualquier persona autorizada, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta el operador/proveedor para brindar una respuesta efectiva al usuario final o cuando en un plazo menor reciba respuesta negativa o insuficiente. El plazo para solicitar la intervención ante la Sutel corresponde a dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció por parte del usuario, salvo en caso de hechos continuados; sin perjuicio de lo dispuesto en materia sancionatoria, según la Ley General de Telecomunicaciones. (...)</p> <p>Las reclamaciones tramitadas por la Sutel pueden plantearse personalmente en sus oficinas o de forma virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente que permita la identificación del solicitante. Asimismo, el expediente de reclamación puede ser consultado por las partes por los medios habilitados por la SUTEL.</p>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	usuario final, valorar ajustarlo conforme al artículo 13.		
<b>Artículo 18. Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel</b>	<p>Se sugiere valorar de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 256 inciso 1) de la LGAP.</p> <p>Se entiende que algunos plazos expresamente la Ley 8642, los señala como hábiles como el dictado de la resolución final, pero sobre otros plazos como el tema de admisibilidad no se indican.</p> <p>Valorar comentario anterior.</p> <p>El usuario tiene acceso al expediente?</p> <p>Se sugiere valorar señalarlo conforme a lo dispuesto en el numeral 140 de la LGAP, el cual indica expresamente “El acto administrativo producirá su efecto después de comunicado al administrado, excepto si le concede únicamente derechos, en cuyo caso lo producirá desde que se adopte”.</p> <p>Valorar comentarios anteriores respecto del numeral 256 inciso 1) de la LGAP.</p>	<p>Se acoge. Se modifica días hábiles por naturales para los plazos de la Administración con fundamento en el artículo 256 de la Ley General de la Administración Pública (en adelante LGAP). En el inciso 2 se acoge la recomendación y se modifica la redacción ya que la eficacia del acto final procede a partir de su notificación conforme al artículo 140 de la citada Ley.</p>	<p><b>1. Etapas previas:</b></p> <p><b>a) Admisibilidad.</b> Una vez interpuesta la reclamación, la Sutel verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad dentro de los <b>quince (15) días naturales</b> y prevendrá al reclamante la subsanación correspondiente en caso de aplicar. El usuario final tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para cumplir con lo solicitado. En caso de incumplimiento se procederá con el archivo inmediato de la gestión.</p> <p><b>b) Facilitación de solución alterna.</b> Cumplida la etapa de admisibilidad y dentro del plazo de <b>diez (10) días naturales</b>, la Sutel trasladará al operador/proveedor la solicitud de intervención con el fin de facilitar una solución alterna del conflicto. El operador/proveedor tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles para aportar la propuesta para un arreglo. Recibida la respuesta, la Sutel comunicará la propuesta al usuario final, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para manifestar su eventual conformidad, en cuyo caso se procederá con el cierre del expediente. Una vez agotada esta etapa se valorará el inicio del procedimiento.</p> <p><b>2. Etapas del procedimiento administrativo sumario:</b></p> <p><b>C) Dictado final.</b> La Sutel tendrá un plazo máximo de <b>15 días naturales</b> para la emisión del acto final del procedimiento sumario. Las resoluciones de la Sutel tendrán eficacia <b>a partir de su notificación</b>, serán vinculantes para las partes involucradas por lo que deben cumplirse dentro de los plazos establecidos dentro de la resolución que a efecto se emita; caso contrario, la Sutel valorará la apertura de un procedimiento para la eventual aplicación del régimen sancionatorio correspondiente, o</p>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
			<p>acudirá al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.</p> <p><b>3. Conversión del procedimiento:</b>            El órgano director, dentro del plazo de <b>diez (10) días naturales</b> a partir de la recepción del expediente por parte del operador y previa audiencia a las partes, podrá optar inicialmente por convertir en ordinario el procedimiento, por razones de complejidad e importancia de la materia a tratar. Una vez convertido el procedimiento en ordinario, y dentro del plazo de los <b>quince (15) días naturales</b>, la Sutel podrá solicitar a las partes información adicional para la resolución de la reclamación, para lo cual las partes tendrán un plazo máximo de tres (3) días hábiles prorrogables a solicitud razonada para responder los requerimientos de la Sutel.</p>
<p><b>Artículo 23. Información sobre servicios activos</b></p>	<p>Esta información es pública?</p>	<p>Se rechaza. La información que se brinda únicamente corresponde a la cantidad de servicios activos y su tipo mediante un procedimiento seguro, por lo que no se lesiona el derecho de privacidad e intimidad de los usuarios.</p>	<p><b>Artículo 23. Información sobre servicios activos</b>            Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de brindar, a través de su página WEB, un mecanismo sencillo, gratuito y seguro de consulta asociado al número del documento de identidad, sobre la cantidad de servicios suscritos a su nombre, según el tipo de servicio y modalidad de pago.</p> <p>Los operadores/proveedores ante la consulta presencial del cliente en sus Centros de Atención al Usuario Final y una vez verificados sus datos, deben brindar a este, toda la información relativa a los servicios asociados a su nombre.</p> <p>La Sutel pondrá a disposición de los clientes un mecanismo de consulta centralizado y seguro a fin de que éstos, una vez superada la validación de sus datos, puedan conocer la cantidad de servicios suscritos a su nombre, según el tipo de servicio, modalidad de pago</p>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
			y el operador/proveedor que lo brinda.
<b>Artículo 27. Renuncia voluntaria del servicio contratado</b>	Valorar si debe ser como el artículo 46: venta, alquiler, comodato, subsidio, pago en tractos, entre otros	Se acoge y se modifica a redacción para que se entienda de forma general que la obligación de devolución del equipo corresponde cuando éste no fue entregado bajo condiciones de permanencia mínima.	(...) En caso de que el operador/proveedor haya brindado algún equipo terminal <b>sujepto a condiciones de permanencia mínima</b> , el cliente debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en el contrato. Cuando el equipo <b>se suministre en otras modalidades</b> , el cliente debe devolverlo al operador/proveedor, cuando este así lo requiera.
<b>Artículo 30. Desactivación y desconexión de servicios adicionales</b>	Valorar su inclusión en las definiciones	Se rechaza. El artículo contempla la definición sugerida y se utiliza únicamente en este artículo, además debido al constante cambio tecnológico debido a la innovación que promueve la competencia para la disposición de nuevos servicios, realizar una definición taxativa podría limitar su aplicación.	<b>Artículo 30. Desactivación y desconexión de servicios adicionales</b> Los operadores/proveedores deben garantizar a sus clientes el derecho a la desactivación y desconexión de los servicios que contraten de forma adicional al plan, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del cliente por los medios que ponga a disposición el operador/proveedor. Dicha gestión tendrá asignado un código de atención que se le brindará al cliente y del cual se dejará constancia en los sistemas del operador/proveedor.  En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al cliente, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.
<b>Artículo 33. Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores</b>	Cobro de la visita es materia de regulación de Sutel?	Se rechaza. Desde la perspectiva tarifaria no se regula el cobro de las visitas técnicas, no obstante, desde el punto de vista de protección y seguridad de los usuarios, el personal de los operadores debe identificarse para	<b>Artículo 33. Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores</b>  El personal destinado por los operadores/proveedores para efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento debe identificarse y mostrar una orden de trabajo expedida por el

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
		<p>ingresar y de no estar debidamente identificado no se podría generar un cobro al usuario por visita injustificada.</p> <p>Sin embargo, se precisa el término visita técnica.</p>	<p>operador/proveedor, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato como lugar de prestación del servicio, para lo cual debe existir una previa coordinación con el cliente.</p> <p>En caso de incumplimiento de lo anterior, el usuario final podrá negar el acceso al personal de instalación/desactivación y el operador/proveedor no podrá realizar ningún cobro por esa <b>visita técnica</b>. Únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda <b>visita técnica</b> injustificada, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente.</p>
<p><b>Artículo 34. Contratos de adhesión</b></p>	<p>Esa salvedad debe ser debidamente comprobada o basta con la simple indicación del cliente? Se sugiere valorar señalarlo expresamente para que no quede sujeto a interpretaciones.</p>	<p>Se acoge. Se ajusta la redacción según la recomendación realizada y el texto del artículo 45 de inciso 1) de la Ley N° 8642, para puntualizar la información pre-contractual que se debe brindar al usuario final para que éste pueda tomar una decisión de consumo informada.</p>	<p>(...)</p> <p><b>Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como del contenido del contrato, para que el usuario pueda tomar una decisión de consumo informada.</b></p> <p>El cliente que celebre el contrato es responsable por el uso del servicio, inclusive cuando sea utilizado por parte de otros usuarios finales, salvo en los casos que se <b>compruebe</b> la suplantación de identidad, uso ilegítimo del servicio u otro tipo de práctica prohibida.</p>
<p><b>Artículo 38. Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión</b></p>	<p>Si el cliente suscribe un contrato sin sujeción a permanencia mínima entonces el operador no tiene ese deber de informarle términos, condiciones etc?</p> <p>Se sugiere valorar incorporar el artículo 36 de la Ley 7593, el cual es el numeral específico sobre el tema de audiencia pública.</p> <p>Además de ello valorar si "establecer condiciones de permanencia en</p>	<p>Se acoge. Se modifica el artículo 34 de la propuesta para que incluya de forma general la recomendación de que el operador informe sobre los términos y condiciones en todas las modalidades contractuales para que el usuario tome una decisión de consumo informada. Finalmente, se reemplaza la referencia normativa de los artículos 73 y 81 de la Ley N°7593 y en su</p>	<p>(...)</p> <p>La Sutel mediante resolución motivada y cumpliendo el <b>procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública</b>, podrá establecer las condiciones relativas a permanencia mínima en contratos de adhesión. (...)</p>

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	<p>contratos de adhesión”, se encuentra dentro de los supuestos de dicho artículo 36 en consonancia con el artículo 73 inciso h) y 81 citados, si corresponde por ende a formulación o revisión de reglamentos técnicos o de estándares de calidad o prestación de servicios de telecomunicaciones (sic), si se vincula a alguno de estos supuestos para que aplique someterlo a audiencia pública.</p>	<p>lugar se hace referencia al artículo 361 de la LGAP para someter las disposiciones regulatorias de permanencia mínima al procedimiento de consulta pública.</p>	
<p><b>Artículo 39. Velocidad funcional en los contratos de adhesión</b></p>	<p>Se remite al comentario anterior.</p>	<p>Se acoge. Se reemplaza la referencia normativa de los artículos 73 y 81 de la Ley N°7593 y en su lugar se incorpora el artículo 361 de la LGAP para someter las disposiciones regulatorias sobre velocidad funcional y contratos de adhesión al procedimiento de consulta pública.</p>	<p>(...) Esta velocidad será fijada por la Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de <b>consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública</b>. En dicha resolución, además de la fijación de la velocidad funcional, se incluirán las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a su aplicación, con énfasis en el derecho de información al usuario final, el establecimiento de canales y medios para la consulta del consumo realizado, así como el aporte de información por parte de los operadores/proveedores para la actualización periódica del valor de la velocidad funcional. (...)</p>
<p><b>Artículo 40. Modificación de las condiciones de los contratos homologados</b></p>	<p>Inciso 2) Se sugiere valorar redacción, en el sentido de que esas modificaciones y el consentimiento del operador deben constar como parte del contrato, no debe verse aislado como un simple registro.</p> <p>Informadas al usuario final?</p>	<p>Se precisa. Se ajusta la redacción para que quede claro que el consentimiento es otorgado por el usuario, sin embargo, se aclara que éste no es un registro aislado, sino que forma parte del expediente de la contratación que conserva el operador. Esta condición permite flexibilidad para que el cliente pueda solicitar por diferentes vías cambios en su contrato. Las disposiciones</p>	<p>(...) En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el <b>consentimiento del usuario</b>, por medio de correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos. Dichas opciones deben ser informadas en el sitio WEB del operador/proveedor y demás canales de atención. (...)</p>

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
		propuestas son consistentes con la resolución RCS-128-2020 <sup>4</sup>	
<b>Artículo 42. Acreditación de la libre negociación e interpretación de contenido</b>	Personas jurídicas y físicas, según el artículo anterior?  ¿favorable para el usuario final?	Se acoge la recomendación realizada para mejorar la redacción.	No serán sujetos de homologación los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores con personas físicas o jurídicas que cuentan con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo los términos y condiciones más beneficiosas que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones, lo cual debe ser acreditado mediante prueba idónea por los operadores/proveedores, caso contrario la Sutel interpretará las cláusulas de la forma más favorable para el usuario final entre el contrato suscrito y el contrato homologado para un servicio con características similares. Para efectos de la constatación de la negociación entre las partes y la expresión de la voluntad de cada una de ellas, los operadores/proveedores deberán registrar y conservar hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, la prueba que acredite que existió un proceso de discusión de cláusulas contractuales distintas a la oferta regular. (...)
<b>Artículo 43. Firma del contrato</b>	Valorar si igualmente debería ser así para interponer reclamaciones, por el tema de la firma digital como se indicó líneas arriba.  Referencia, existe alguna normativa o	Se acogió el cambio en la sección de reclamaciones. Se aclara que el tipo de letra solicitado en los contratos de adhesión se deriva del artículo 5 inciso 1) del Reglamento de tarjetas de Crédito y Débito	(...) Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. Estos documentos tendrán el mismo valor legal y eficacia probatoria. (...) <sup>5</sup>

<sup>4</sup>RCS-128-2020 "CONSIDERACIONES SOBRE LAS ALTERNATIVAS Y FORMALIDADES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL PROVOCADA POR EL COVID-19" EXPEDIENTE: GCO-DGC-COV-00731-2020, publicada en el Alcance 118 de La Gaceta N° 115 del martes 19 de mayo del 2020.

<sup>5</sup> Artículo 17. Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares. (...) Las reclamaciones tramitadas por la Sutel pueden plantearse personalmente en sus oficinas o de forma virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente que permita la identificación del solicitante. Asimismo, el expediente de reclamación puede ser consultado por las partes por los medios habilitados por la Sutel (...).

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	jurisprudencia al respecto?	Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito N° 35867-MEIC, el cual dispone: <i>“El tamaño de la letra: se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula...”</i> .	
<b>Artículo 44. Entrega de copia del contrato suscrito</b>	Eso se regula?	Se rechaza. El usuario puede adquirir de forma gratuita los documentos electrónicos, pero el operador tiene la posibilidad - discrecional- de cobrar por impresión física del documento, orientado al ahorro en el uso de papel.	<b>Artículo 44. Entrega de copia del contrato suscrito</b> En el momento de su suscripción el operador/proveedor debe suministrar de forma gratuita a sus clientes copia del contrato en formato electrónico o excepcionalmente impreso, cuando el usuario final no cuente con un medio electrónico para su recepción. Durante la vigencia del contrato y a solicitud del cliente, el operador/proveedor debe brindar copia digital del contrato debidamente suscrito, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles después de recibida la solicitud. En caso de que el cliente solicite copia física de dicho contrato, el operador/proveedor se encuentra facultado para cobrar el costo de la impresión.
<b>Artículo 46. Contenido de las condiciones generales del contrato</b>	Valorar conforme a comentarios anteriores sobre el numeral 36 de la Ley 7593.	Se acoge. Se reemplaza la referencia normativa de los artículos 73 y 81 de la Ley N°7593 y en su lugar se incorpora el artículo 361 de la LGAP para someter las disposiciones regulatorias sobre velocidad funcional y contratos de adhesión al procedimiento de consulta pública.	La Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de <b>consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública</b> , podrá modificar o complementar el contenido del contrato de adhesión.
<b>Artículo 48. Limitación para la suscripción de contratos</b>	Se puede negar un servicio público por haber cometido prácticas prohibidas? quién dictamina esa comisión?	Se rechaza. El servicio de telecomunicaciones no es un servicio público si no disponible al público, las empresas	<b>Artículo 48. Limitación para la suscripción de contratos</b> Los usuarios finales se encuentran limitados a suscribir contratos de servicios de telecomunicaciones,

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	Esa información se comparte con los demás proveedores?	pueden solicitar depósitos de garantía para la provisión de sus servicios con la finalidad de evitar que la facturación se vuelva incobrable.	cuando los operadores/proveedores demuestren que se cumple alguna de las siguientes condiciones: 1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones. 2. Imposibilidad técnica de instalación del servicio. 3. Antecedente de comisión de prácticas prohibidas. 4. Incumplimiento de los requisitos técnicos publicados en la página WEB por el operador/proveedor para la prestación de dicho servicio. Los operadores/proveedores podrán establecer diferentes medios, garantías o alternativas para la prestación de sus servicios.
<b>Artículo 50. Formato del registro de las comunicaciones</b>	<p>Si estas normas cambian durante la vigencia del reglamento, habría que modificar el reglamento para ajustarse a lo vigente, no se valoró previendo esta situación indicar "o las normales que las sustituyan", se sugiere valorar.</p> <p>Valorar su inclusión (sic) en conceptos (detallar a qué corresponde el acrónimo) Mobile Terminating Call</p>	<p>Se acoge. Se aclaran los conceptos de MTC (llamadas terminadas en redes móviles) y MOC (llamadas originadas en redes móviles).</p>	<p>(...)</p> <p>En caso de que el operador/proveedor no presente oportunamente la información requerida, la remita incompleta o con inconsistencias, la Sutel considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes y por ende no podrán ser cobradas al usuario final. Dicha información, debe aportarse con el siguiente formato, tomando como referencia las normas UIT-T E.157, ETSI TS 132 250, ETSI TS 132 298, ETSI TS 132 251 y, GSMA TD.TD.57 y sus actualizaciones. (...)</p> <p>(*) Para comunicaciones tipo <b>llamadas originadas en redes móviles (MOC – Mobile Originated Call)</b>, el número del teléfono destino se identifica de carácter condicional, ante lo cual este debe ser suministrado en caso de encontrarse disponible la información. Adicionalmente, en comunicaciones tipo <b>llamadas terminadas en redes móviles (MTC – Mobile Terminated Call)</b>, el número del teléfono origen se identifica de carácter condicional, ante lo cual este debe ser suministrado en caso de</p>

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
			encontrarse disponible la información.
<b>Artículo 57. Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones</b>	Si el cliente no cuenta con medio digital, como se procede? Se sugiere valorar incluir algo al respecto para que no quede sujeto a interpretaciones en su aplicación.	Se rechaza. La facturación electrónica es de exigencia y cumplimiento obligatorio según las resoluciones de la Dirección General de Tributación N° DGT-R-033-2019, N° DGT-R-038-2019 y N° DGT-R-012-2018, esta última dispone en el artículo 2 que: "Artículos 2°— Obligados tributarios para el uso de un sistema de comprobantes electrónicos. Los obligados tributarios son las personas físicas, jurídicas o entes colectivos sin personalidad jurídica instrumental a quienes una norma de carácter tributario impone la obligación del cumplimiento de una determinada prestación u obligación, que puede ser de carácter pecuniario o no pecuniario; ya sea, entre otros, en su condición de declarantes, contribuyentes, responsables, agentes de retención o percepción, sucesores de la deuda tributaria u obligados a suministrar información o a prestar colaboración a la Administración Tributaria."	<b>Artículo 57. Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones</b> Los clientes tendrán derecho a que los operadores/proveedores les entreguen facturas en formato digital. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de elegir libremente el medio de pago de los servicios contratados. Para tal efecto, los operadores/proveedores deben poner a disposición al menos dos (2) medios que faciliten el pago.
<b>Artículo 61. Información contenida en la factura</b>	Valorar incluir lo de reconexión en que exige el artículo 46.	Se rechaza, ya que el artículo 46 de la propuesta contempla lo recomendado.	<b>Artículo 61. Información contenida en la factura</b> Todos los operadores/proveedores deben incluir dentro de la factura, como mínimo la siguiente información, cuando resulte aplicable según el tipo de servicio prestado:

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
			(...) 16. Cobro por reconexión del servicio (...) <sup>6</sup>
<b>Artículo 62. Plazo de entrega de la factura</b>	Valorar el comentario indicado en el artículo 57.	Se rechaza. La facturación electrónica es de exigencia y cumplimiento obligatorio según las resoluciones de la Dirección General de Tributación N° DGT-R-033-2019, N° DGT-R-038-2019 y N° DGT-R-012-2018, esta última dispone en el artículo 2 que: "Artículos 2°— Obligados tributarios para el uso de un sistema de comprobantes electrónicos. Los obligados tributarios son las personas físicas, jurídicas o entes colectivos sin personalidad jurídica instrumental a quienes una norma de carácter tributario impone la obligación del cumplimiento de una determinada prestación u obligación, que puede ser de carácter pecuniario o no pecuniario; ya sea, entre otros, en su condición de declarantes, contribuyentes, responsables, agentes de retención o percepción, sucesores de la deuda tributaria u obligados a suministrar información o a prestar colaboración a la Administración Tributaria."	<b>Artículo 62. Plazo de entrega de la factura</b> Los operadores/proveedores tienen la obligación de notificar la factura al cliente en el medio electrónico señalado en el contrato, en un máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. En los casos en que el operador/proveedor notifique las facturaciones a sus clientes de manera posterior al periodo establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción de días de entrega tardía. En ningún caso, se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este plazo. Todos los servicios contratados, deben ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Ningún operador/proveedor podrá cobrar ni incluir en la facturación, consumos o cobros con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización.
<b>Artículo 64. Facturación detallada de</b>	Con la misma información del art. 50?	Se acoge. Se complementa la redacción para que la	El operador/proveedor, a solicitud del cliente, debe brindar una facturación detallada con los

<sup>6</sup> Artículo 46. Contenido de las condiciones generales del contrato (...) 7. Condiciones para la suspensión temporal y definitiva del servicio por falta de pago; así como, los términos o condiciones de la reconexión del servicio. (...)

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
<b>las comunicaciones</b>		factura detallada conserve la estructura del CDR según lo descrito en el artículo 50 de la propuesta.	consumos realizados a partir de los CDR correspondientes para el periodo facturado <b>según la información señalada en el artículo 50 del presente reglamento</b> , la misma debe ser entregada de forma gratuita mediante correo electrónico, o por medio de un dispositivo de almacenamiento de información provisto por el cliente, o bien, cobrando el costo de la impresión de requerirse dicha información de forma impresa. (...)
<b>CAPITULO XII.</b>	Valorar incluir lo de último párrafo del artículo 93 en este capítulo.	Se acoge. Se incluye en el artículo 75 la referencia a la pérdida de saldos por la suspensión del servicio prepago.	Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables que descuenten su saldo principal, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un periodo de noventa (90) días naturales, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y disponer del recurso numérico <b>lo cual implica la pérdida del saldo</b> . Dicha condición debe ser informada a los usuarios finales en el sitio WEB de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...) <sup>7</sup>
<b>Artículo 71. Servicios en modalidad prepago</b>	En otras secciones se ha indicado expresamente la normativa ejemplo reglamento de calidad.	Se acoge. Se incluye la referencia al Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios.	(...) La modalidad de pago no implica una diferenciación en las condiciones de accesibilidad a la red, en la aplicación del derecho de los usuarios finales, y en todo caso el servicio siempre debe brindarse respetando las condiciones mínimas de prestación y calidad dispuestas en <b>el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios</b> .
<b>Artículo 72. Registro de información del usuario final en servicios en</b>	En el presente artículo se define este registro  No se considera necesario solicitar algún medio para información o	Se acoge de forma parcial. Se rechaza incorporar una nueva definición de Registro Prepago en virtud que el mismo artículo lo define. Se incluye	La información mínima que deberá registrar el usuario final en la citada plataforma de Registro Prepago, de previo a la activación del servicio, además del número de teléfono asignado, es la siguiente: 1. Nombre completo.

<sup>7</sup> **Artículo 75. Suspensión del servicio prepago móvil.** Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables que descuenten su saldo principal, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un periodo de noventa (90) días naturales, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y disponer del recurso numérico **lo cual implica la pérdida del saldo**. Dicha condición debe ser informada a los usuarios finales en el sitio WEB de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
<b>modalidad prepago</b>	alguna comunicación, se sugiere valorar.	adicionalmente, el correo electrónico como parte de la información mínima que deberá registrar el usuario final en la citada plataforma.	2. Cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros. 3. Lugar de residencia (provincia, cantón y distrito). 4. Para personas jurídicas cédula jurídica y nombre o razón social completa, además de los datos de su representante o apoderado. 5. Correo electrónico del usuario del servicio. (...)
<b>Artículo 85. Roaming en zonas fronterizas</b>	Incluir en definiciones	Se acoge. Se modifica la redacción de este artículo para que se describa qué se entiende por roaming inadvertido. Se aclara que la definición únicamente se utiliza en el presente artículo por lo que no se traslada al artículo de definiciones.	Los operadores/proveedores deben realizar las coordinaciones necesarias con sus homólogos en los países fronterizos, para que en las zonas aledañas a dichos límites no se habilite el roaming inadvertido, el cual corresponde al consumo de roaming cuando el usuario no es consciente de su uso. (...)
<b>Artículo 93. Sobre el suministro de información de portabilidad numérica</b>	Esto se puede? O tal vez un monto máximo que se pierde.	Se aclara que es procedente por cuanto el usuario lo autoriza y lo asume cuando realiza la gestión de portabilidad. Esto se informa de previo al inicio del trámite. La misma situación se presenta cuando aplica lo descrito en el artículo 75 de la propuesta reglamentaria.	<b>Artículo 93. Sobre el suministro de información de portabilidad numérica</b> (...) Como parte del trámite de portabilidad numérica, para usuarios finales en modalidad prepago el operador/proveedor debe informar que, de concretarse la portabilidad, el usuario final perderá el saldo a favor, que no haya sido utilizado. (...)
<b>Artículo 103. Alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas</b>	En varios artículos se hace referencia a resoluciones administrativas que definirán ciertas cosas, en este caso por ejemplo el procedimiento para manifestar oposiciones a recibir comunicaciones no solicitadas, son resoluciones que como está escrito se dictaran a futuro, estas resoluciones se dictaran cuando entre en vigencia este reglamento o de previo o en el plazo de 3 meses transitorio? La anterior pregunta es en razón de que si el reglamento entra	Se acoge. Se incluye un transitorio para generación de disposiciones regulatorias sobre las comunicaciones no solicitadas, el cual se someterá al procedimiento de consulta pública según el artículo 361 de la LGAP.	Ver siguiente punto

San José, 17 de diciembre de 2020  
**11456-SUTEL-DGC-2020**

Artículo	Observación DGAJR	Observación DGC	Propuesta de modificación
	en vigencia y estas resoluciones aún no se han dictado, como se procederá al respecto?		
<b>Capítulo XIX Disposiciones transitorias</b>	Según la observación al artículo 103 se ajustan los transitorios	Se elimina la referencia a números de artículo en los transitorios y se incluyen dos transitorios adicionales: Transitorio II: sobre la generación de disposiciones regulatorias requeridas en por el reglamento. Transitorio IV: sobre el desarrollo de un sistema informático para el trámite y seguimiento de reclamaciones vía digital.	<p><b>Transitorio II.</b>            En el plazo de seis (6) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, la SUTEL emitirá mediante resolución motivada las disposiciones para desarrollar, las condiciones, procedimientos y plazos asociados a la regulación de las comunicaciones no solicitadas, para lo cual se cumplirá con el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.</p> <p><b>Transitorio IV.</b>            En el plazo de doce (12) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, la SUTEL desarrollará un sistema informático para la presentación digital y seguimiento de reclamaciones, con los mecanismos de seguridad necesarios para identificar de forma unívoca a las partes.</p>

La tabla anterior detalla la atención de las observaciones realizadas por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la propuesta de modificación de los artículos correspondientes.

En virtud de lo señalado, se somete a valoración del Consejo la propuesta adjunta del citado Reglamento con los cambios incorporados según lo señalado en el presente oficio.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

NATALIA RAMIREZ ALFARO (FIRMA) Firmado digitalmente por NATALIA RAMIREZ ALFARO (FIRMA)

Licda. Natalia Ramírez Alfaro  
**Asesora Legal**

GLENN FALLAS FALLAS (FIRMA)

Ing. Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad**

NRA  
 Adjunto: Versión final de la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final con los cambios incorporados.  
 Gestión: GCO-NRE-REG-00682-2020.

8 de enero del 2021  
**00196-SUTEL-SCS-2021**

Señores  
Junta Directiva  
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Señor  
Glenn Fallas Fallas

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 001-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 7 de enero del 2021, se adoptó por unanimidad lo siguiente:

#### **ACUERDO 027-001-2021**

En relación con la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF), presentada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 11456-SUTEL-DGC-2020, del 17 de diciembre del 2020, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, adopta el siguiente:

#### **RESULTANDO:**

1. Que el 10 de setiembre del 2020, según oficio número 08091-SUTEL-DGC-2020, la Dirección General de Calidad remitió a este Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la propuesta del nuevo *“Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones”*.
2. Que durante los meses de agosto y setiembre del 2020, la Unidad Jurídica, la Asesoría del Consejo y la Dirección General de Calidad llevaron a cabo revisiones y reuniones de trabajo, con el fin de contar con una nueva versión actualizada y depurada del citado Reglamento, la cual se remitió a este Consejo mediante el oficio número 8091-SUTEL-DGC-2020, del 10 de setiembre del 2020.
3. Que mediante oficio número 08150-SUTEL-SCS-2020, del 11 de setiembre del 2020, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones remitió a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el acuerdo 014-062-2020, de la sesión ordinaria 062-2020, celebrada el 10 de setiembre del 2020, mediante el cual presenta la *“Propuesta Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”* en el cual dispuso:

*“(…)”*

**1)** *Dar por recibido y acoger, para efectos de dar inicio al trámite, la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, presentada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 8091-SUTEL-DGC-2020, del 10 de setiembre del 2020.*

**2)** *Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que en el ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, inicie los trámites internos que le sean propios para, posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.”*

4. Que por medio del oficio número OF-0799-SJD-2020, del 26 de noviembre del 2020, la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos trasladó a este Consejo el oficio OF-1252-DGAJR-2020, de 26 de noviembre del 2020, mediante el cual la Dirección General de Asesoría

8 de enero del 2021

**00196-SUTEL-SCS-2021**

Jurídica y Regulatoria de Aresep emitió criterio y realizó comentarios con control de cambios sobre la *“Propuesta Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”*.

5. Que este Consejo en el oficio número 11151-SUTEL-SCS-2020, del 8 de diciembre del 2020, notificó el acuerdo 010-085-2020, del 4 de diciembre del 2020, por el cual dio por recibido el oficio OF-0799-SJD-2020, del 26 de noviembre del 2020 y solicitó a la Dirección General de Calidad que valore las observaciones planteadas.
6. Que mediante el oficio número 11456-SUTEL-DGC-2020, del 17 de diciembre del 2020, la Dirección General de Calidad remitió para valoración del Consejo de Sutel un análisis integral para la atención de cada una de las observaciones realizadas a la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final por parte de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Aresep, según el oficio número OF-1252-DGAJR-2020, del 26 de noviembre de 2020.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77 inciso 2), subinciso i), de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.
- II. Que de conformidad con el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones Ley N° 8660 y el numeral 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Ley N° 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- III. Que entre otras, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene como obligaciones fundamentales de acuerdo con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- IV. Que el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos, específicamente en su inciso d) lo siguiente: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando, eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios...”*. Por su parte el inciso e) del mismo artículo establece dentro de sus objetivos el promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar la disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles. Asimismo, el inciso f) dispone que es objetivo de la Ley: *“Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico”*
- V. Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: *“(…) 3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.”*
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 dispone en el Capítulo II, Títulos II y III, los derechos más relevantes del usuario final de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual resulta de suma importancia garantizar su protección mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias

8 de enero del 2021

**00196-SUTEL-SCS-2021**

vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; mediante el desarrollo de 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 o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales.

- VII.** Que los artículos 46 y 50 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, establecen el derecho fundamental de los consumidores (aplicable de igual forma para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones), a recibir información adecuada y veraz, derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos, debiendo para tales efectos el Estado procurar el mayor bienestar a todos los habitantes del país.
- VIII.** Que en este mismo sentido, la Procuraduría General de la República, en la opinión jurídica OJ-019-2011 del 25 de abril 2011, indicó:

*“(...) Pues un aspecto esencial en la tutela del consumidor es la necesidad de que sus decisiones sean tomadas de forma consciente y racional, libre de coacciones o engaños.*

*(...)*

*La información tiene el sentido funcional de racionalizar las opciones del consumidor otorgándole mayores opciones para elegir. Entramos a lo que se denomina en doctrina el “consentimiento informado” en el cual el consumidor debe decir si consciente la adquisición del bien o servicio, luego de ser debidamente informado.*

*(...)*

*Los consumidores pueden adquirir la información previa de los productos del mercado a través de muchas vías: mediante la observación directa, a través del aprendizaje a partir del consumo reiterativo de un mismo bien, a través de terceros o por medio de la publicidad que del producto se propague por distintos medios (...).”*

- IX.** Que en virtud de lo anterior, este Consejo estima conveniente someter a conocimiento de la Junta Directiva el texto ajustado del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario, con el fin de iniciar los trámites internos que le son propios y ordenar la realización del procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo ordenado en el artículo 36 y 73 de la Ley N° 7593.
- X.** Que con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y la propuesta presentada por la Dirección General de Calidad del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final”;

**POR TANTO,  
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

- 1)** Dar por recibida y acoger oficio 11456-SUTEL-DGC-2020, del 17 de diciembre del 2020, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta reglamentaria en la cual se atienden las observaciones brindadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con oficio OF-0799-SJD-2020, del 26 de noviembre del 2020.
- 2)** Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, en el ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, valore el inicio de los trámites internos que le sean propios a partir de la nueva propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, según el análisis y documento adjunto presentado en el oficio 11456-SUTEL-DGC-2020, para posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE**

8 de enero del 2021

**00196-SUTEL-SCS-2021**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

Atentamente,  
**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LUIS ALBERTO  
CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA) //

Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.01.08 15:55:21 -06'00'

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
**Secretario del Consejo**

*Arlyn A.*

**EXP: GCO-NRE-REG-00682-2020**

## Sara Altamirano

---

**De:** Carmen Ulate  
**Enviado el:** lunes, 11 de enero de 2021 17:00  
**Para:** Sara Altamirano  
**Asunto:** RV: FAVOR SUSTITUIR ENVIADO ANTERIORMENTE: Comunicado de acuerdo 027-001-2021  
**Datos adjuntos:** 00196-SUTEL-SCS-2021 (027-001-2021).pdf; 11456-SUTEL-DGC-2020 Sobre observaciones RPUF OF1252-DGAJR-2020.pdf; Estructura de propuesta de resolución del RPUF ARESEP (2).docx; Propuesta RPUF Ajustada DGAJR-DGC. Versión clean (7-1-2021).docx

---

**De:** Notificaciones <[notificaciones@sutel.go.cr](mailto:notificaciones@sutel.go.cr)>  
**Enviado el:** lunes, 11 de enero de 2021 14:12  
**Para:** Alfredo <[corderoca@aresep.go.cr](mailto:corderoca@aresep.go.cr)>; Gabriela <[gmora@aresep.go.cr](mailto:gmora@aresep.go.cr)>  
**CC:** Glenn Fallas <[glenn.fallas@sutel.go.cr](mailto:glenn.fallas@sutel.go.cr)>  
**Asunto:** FAVOR SUSTITUIR ENVIADO ANTERIORMENTE: Comunicado de acuerdo 027-001-2021



Arlyn Alvarado S  
Secretaría del Consejo  
T. 4000-0010  
800 - 88 - SUTEL  
800 - 88 - 78835  
Asunto de 151 1208

---

**De:** Notificaciones  
**Enviado el:** lunes, 11 de enero de 2021 09:25  
**Para:** Alfredo <[corderoca@aresep.go.cr](mailto:corderoca@aresep.go.cr)>; Gabriela <[gmora@aresep.go.cr](mailto:gmora@aresep.go.cr)>  
**CC:** 'glenn.fallas@sutel.go.cr' <[glenn.fallas@sutel.go.cr](mailto:glenn.fallas@sutel.go.cr)>  
**Asunto:** Comunicado de acuerdo 027-001-2021



Arlyn Alvarado S  
Secretaría del Consejo  
T. 4000-0010  
800 - 88 - SUTEL  
800 - 88 - 78835  
Asunto de 151 1208

OF-0263-SJD-2021(REMITE BORRADOR RESOLUCION CON CONTROL DE CAMBIOS) propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final ....)

Ana Gabriela Mora Alvarez <gmora@aresep.go.cr>

Mar 25/5/2021 12:03

Para: Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>; Federico Chacon <federico.chacon@sutel.go.cr>; Luis Cascante <luis.cascante@sutel.go.cr>; Glenn Fallas <glenn.fallas@sutel.go.cr>

CC: Alfredo <corderoca@aresep.go.cr>; Anayansie <herreraaa@aresep.go.cr>; 1Rodolfo González <rgonzalez@aresep.go.cr>

📎 2 archivos adjuntos (777 KB)

OF-0263-SJD-2021.pdf; OF-0552-DGAJR-2021.zip;

Buenos días

Con instrucciones del secretario de la Junta Directiva, se les remite el borrador de resolución con control de cambios, a fin de que sea ajustado de conformidad con lo requerido por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

Cordialmente,



**Ana Gabriela Mora Alvarez**  
**Secretaría de Junta Directiva**  
**T +506 2506.3200 Ext. 1283**  
**Email: [gmora@aresep.go.cr](mailto:gmora@aresep.go.cr)**

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

\*\*\*\*\*  
DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

-----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD----- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

-----DISCLAIMER----- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

25 de mayo de 2021  
OF-0263-SJD-2021

8000 273737 (ARESEP)  
T +506 2506.3290  
F +506 2215.6052

**Correo electrónico**  
[sjd@aresep.go.cr](mailto:sjd@aresep.go.cr)

Apartado  
936-1000  
San José – Costa Rica  
[www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr)

Señor  
Federico Chacón Loaiza, presidente  
**Consejo de la Superintendencia de  
Telecomunicaciones SUTEL**

**ASUNTO:** Criterio sobre la *propuesta del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones”*.

REFERENCIA: Expediente: SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020.  
Oficio 00196-SUTEL-SCS-2021 del 8 de enero de 2021.

Estimado señor:

Traslado borrador de resolución con control de cambios, a fin de que sea ajustado, de conformidad con lo requerido por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en el oficio OF-0552-DGAJR-2021 de 24 de mayo de 2021.

Cordialmente,

**SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA**

Firmado digitalmente por  
EGBERT ALFREDO CORDERO CHINCHILLA (FIRMA)

Alfredo Cordero Chinchilla  
**Secretario de la Junta Directiva**

C. Expediente SUTEL GCO-NRE-REG-00682-2020

ACC

San José, 1° de junio de 2021

**04567-SUTEL-CS-2021**

Señor  
Egbert Alfredo Cordero Chinchilla  
Secretaría de Junta Directiva  
Autoridad Regulatoria de los Servicios Públicos  
Correo Electrónico: [sjd@aresep.go.cr](mailto:sjd@aresep.go.cr)

**REMISIÓN DE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL NUEVO “REGLAMENTO  
SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”  
EXPEDIENTE: GCO-NRE-REG-00682-2020**

Estimado señor:

En atención al oficio número OF-0263-SJD-2021 de fecha 25 de mayo de 2021, debidamente notificado en esa misma fecha por correo electrónico, se remite la propuesta de resolución del nuevo “*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*”.

Al respecto, se aclara que se eliminó el punto señalado en el “*Por Tanto II*” en el cual se señaló: “*Instruir al Consejo de la Sutel, para que proceda con la apertura del expediente administrativo respectivo*”, dado que, ya existe un expediente constituido en Sutel donde se realizará todo el proceso, el cual es el expediente número GCO-NRE-REG-00682-2020.

Asimismo, se considera oportuno señalar que, la observación de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Aresep, indicada mediante el oficio número OF-0552-DGAJR-2021, fue debidamente atendida; por lo que, se realizó el ajuste requerido en el artículo 16 de la propuesta del “*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*”.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**FEDERICO CHACON**  
**LOAIZA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por  
FEDERICO CHACON LOAIZA  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.06.02 15:00:01 -06'00'

---

Federico Chacón Loaiza  
**Presidente**  
**Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones**

NBO  
Adjunto: Propuesta de Resolución del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.  
Gestión: GCO-NRE-REG-00682-2020



## Carmen Ulate

---

**De:** Carmen Ulate en nombre de BuzonNotificacion  
**Enviado el:** miércoles, 2 de junio de 2021 16:47  
**Para:** 'sjd@aresep.go.cr'  
**CC:** Noelia Bonilla  
**Asunto:** 04567-SUTEL-CS-2021 - Remisión de Propuesta de Resolución del RPFU  
**Datos adjuntos:** 04567-SUTEL-CS-2021 Remisión Propuesta de Resolución RPUF a ARESEP (Firmada).pdf; Propuesta de resolución del RPUF ARESEP (Versión Final).docx

Buenas tardes

Adjunto para su información el oficio **04567-SUTEL-CS-2021**.

**IMPORTANTE:** Este es un correo para envío de documentación, NO responder. Si desea enviar algún documento hacerlo al siguiente correo: [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr)

Saludos,



- Buzón Notificación
- Gestión Documental
- T. 4000-0000
- 800 - 88 - SUTEL
- 800 - 88 - 78835
- Apartado 151-1200
- San José - Costa Rica

## Comunicación acuerdo 06-49-2021 JD ARESEP

Alfredo Cordero Chinchilla <corderoca@aresep.go.cr>

Jue 17/6/2021 10:07

Para: Federico Chacon <federico.chacon@sutel.go.cr>; Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>

CC: Arlyn Alvarado <arlyn.alvarado@sutel.go.cr>; Luis Cascante <luis.cascante@sutel.go.cr>; Gabriela <gmora@aresep.go.cr>

📎 1 archivos adjuntos (896 KB)

OF-0315-SJD-2021.pdf.pdf;

Señor

Federico Chacón Loaiza

Presidente del Consejo

**Superintendencia de Telecomunicaciones**

Estimado señor:

Mediante el acuerdo 06-49-2021, del acta de la sesión ordinaria 49-2021, celebrada el 08 de junio de 2021 y ratificada el 15 de junio del mismo año, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad de los votos de los miembros presentes.

### ACUERDO 06-49-2021

- I. Solicitar al Consejo de la Sutel someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con los artículos 36 y 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo "*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*", con fundamento en lo señalado en el oficio número 00196-SUTEL-SCS-2021 del 8 de enero de 2021 del Consejo de la Sutel, cuya propuesta se transcribe a continuación: (...)
- II. Solicitar al Consejo de la Sutel para que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública en dos periódicos de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- III. Instruir al Consejo de la Sutel, para que, una vez realizado el procedimiento de audiencia pública, proceda al análisis de oposiciones y la elaboración de la propuesta final del nuevo Reglamento, la cual deberá ser remitida a esta Junta Directiva oportunamente.

Saludos,



Alfredo Cordero Chinchilla  
Secretario de la Junta Directiva  
Tel: (506) 2506-3200 Extensión 1281  
Tel: (506) 2506-3270  
Fax: (506) 2215-6051

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

---LIBERACION DE RESPONSABILIDAD--- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

---DISCLAIMER--- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

16 de junio de 2021  
OF-0315-SJD-2021

8000 273737 (ARESEP)  
T +506 2506.3290  
F +506 2215.6052

Correo electrónico  
[sjd@aresep.go.cr](mailto:sjd@aresep.go.cr)

Señor  
Federico Chacón Loaiza  
Presidente del Consejo  
**Superintendencia de Telecomunicaciones**

Apartado  
936-1000  
San José – Costa Rica  
[www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr)

Estimado señor:

Mediante el acuerdo 06-49-2021, del acta de la sesión ordinaria 49-2021, celebrada el 08 de junio de 2021 y ratificada el 15 de junio del mismo año, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad de los votos de los miembros presentes.

**ACUERDO 06-49-2021**

- I. Solicitar al Consejo de la Sutel someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con los artículos 36 y 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo "*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*", con fundamento en lo señalado en el oficio número 00196-SUTEL-SCS-2021 del 8 de enero de 2021 del Consejo de la Sutel, cuya propuesta se transcribe a continuación:

■ Índice

PROPUESTA DE REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL	6
CAPÍTULO I. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
Artículo 1. → Objetivo	6
Artículo 2. → Ambito de aplicación	6
CAPÍTULO II. DEFINICIONES	6
Artículo 3. → Definiciones	6
CAPÍTULO III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES O CUENTES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	11
Artículo 4. → Derechos de los usuarios finales o clientes	11
Artículo 5. → Obligaciones de los usuarios finales o clientes	12
CAPÍTULO IV. RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD	12
Artículo 6. → Accesibilidad a la información de la factura	12
Artículo 7. → Información sobre equipos terminales con características especiales	13
Artículo 8. → Acceso al contenido de los contratos de adhesión	13
Artículo 9. → Asistencia a usuarios con discapacidad	13
CAPÍTULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES	13
Artículo 10. → Derechos de los operadores y proveedores	13
Artículo 11. → Obligaciones de los operadores y proveedores	14
CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	16
Artículo 12. → Trámite de reclamación	16
Artículo 13. → Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor	16
Artículo 14. → Información contenida en el expediente de reclamaciones	17
Artículo 15. → Respuesta efectiva por parte del operador/proveedor	17
Artículo 16. → Registro estadístico	17
Artículo 17. → Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares	18
Artículo 18. → Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel	19
Artículo 19. → Carga de la prueba	20
Artículo 20. → Buena fe y precedentes en la tramitación de las reclamaciones	20
Artículo 21. → Recursos contra el acto final de las reclamaciones	20
CAPÍTULO VII. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	20
Artículo 22. → Condiciones y plazos de instalación/conexión	20
Artículo 23. → Información sobre servicios activos	21
Artículo 24. → Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones	21
Artículo 25. → Anulación de la orden de instalación	21
Artículo 26. → Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor	21
Artículo 27. → Renuncia voluntaria del servicio contratado	22
Artículo 28. → Suspensión temporal por falta de pago	22
Artículo 29. → Suspensión definitiva	22
Artículo 30. → Desactivación y desconexión de servicios adicionales	22

Artículo 31.	↔	Reactivación de los servicios.....	23
Artículo 32.	→	Reconexión de servicios.....	23
Artículo 33.	→	Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores.....	23
CAPITULO VIII.....			23
CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....			25
Artículo 34.	→	Contratos de adhesión.....	23
Artículo 35.	→	Estructura de los contratos de adhesión.....	24
Artículo 36.	↔	Contenido de la carátula del contrato de adhesión.....	24
Artículo 37.	→	Homologación de contratos de adhesión.....	25
Artículo 38.	→	Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión.....	25
Artículo 39.	↔	Velocidad funcional en los contratos de adhesión.....	26
Artículo 40.	→	Modificación de las condiciones de los contratos homologados.....	26
Artículo 41.	→	Contratos de libre negociación.....	27
Artículo 42.	↔	Acreditación de la libre negociación e interpretación de contenido.....	27
Artículo 43.	→	Firma del contrato.....	28
Artículo 44.	→	Entrega de copia del contrato suscrito.....	28
Artículo 45.	↔	Continuidad de los contratos.....	28
Artículo 46.	→	Contenido de las condiciones generales del contrato.....	29
Artículo 47.	→	Extinción de los contratos.....	29
Artículo 48.	↔	Limitación para la suscripción de contratos.....	30
Artículo 49.	↔	Contratación condicionada o ventas aladas.....	31
CAPITULO IX.....			31
PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....			31
Artículo 50.	↔	Formato del registro de las comunicaciones.....	31
Artículo 51.	→	Registro de tasación.....	32
Artículo 52.	→	Conservación de los registros de tasación.....	32
Artículo 53.	↔	Tasación y tarificación de las comunicaciones.....	33
Artículo 54.	→	Tasación de los servicios de telefonía.....	33
Artículo 55.	→	Irregularidades en la tasación de los servicios.....	33
Artículo 56.	↔	Modificación de tarifas y precios.....	33
CAPITULO X.....			34
SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....			34
Artículo 57.	↔	Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones.....	34
Artículo 58.	↔	Cancelación de las facturas por servicios.....	34
Artículo 59.	→	Desagregación de las facturas.....	34
Artículo 60.	→	Improcedencia del cobro.....	34
Artículo 61.	→	Información contenida en la factura.....	34
Artículo 62.	→	Plazo de entrega de la factura.....	35
Artículo 63.	→	Factura fraccionada.....	35
Artículo 64.	↔	Facturación detallada de las comunicaciones.....	35
Artículo 65.	→	Tráfico telefónico excesivo.....	36
Artículo 66.	→	Mecanismo de información de consumo en servicios de telefonía móvil.....	36
CAPITULO XI.....			37
SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....			37
Artículo 67.	→	Promociones y ofertas.....	37
Artículo 68.	→	Contenido de las promociones y ofertas.....	37
Artículo 69.	→	Conductas irregulares en promociones y ofertas.....	37

Artículo 70.	→	Conexión de promociones y ofertas.....	37
<b>CAPÍTULO XII</b>			<b>38</b>
<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD PREPAGO</b> .....			<b>38</b>
Artículo 71.	→	Servicios en modalidad prepago.....	38
Artículo 72.	→	Registro de información del usuario final en servicios en modalidad prepago.....	38
Artículo 73.	→	Información básica de los servicios en modalidad prepago.....	38
Artículo 74.	→	Mecanismos de recarga y recargas promocionales.....	39
Artículo 75.	→	Suspensión del servicio prepago móvil.....	39
<b>CAPÍTULO XIII</b>			<b>39</b>
<b>SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES</b> .....			<b>39</b>
Artículo 76.	→	Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones.....	39
Artículo 77.	→	Homologación de equipos terminales.....	40
Artículo 78.	→	Permis acreditados para la homologación de equipos terminales.....	40
Artículo 79.	→	Retiro de equipos de telecomunicaciones.....	40
Artículo 80.	→	Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil.....	41
Artículo 81.	→	Sobre el bloqueo de terminales.....	41
Artículo 82.	→	Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales.....	42
<b>CAPÍTULO XIV</b>			<b>42</b>
<b>SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL</b> .....			<b>42</b>
Artículo 83.	→	Suministro de información.....	42
Artículo 84.	→	Información inicial sobre reconocimiento de red.....	42
Artículo 85.	→	Roaming en zonas fronterizas.....	43
Artículo 86.	→	Información sobre el consumo.....	43
Artículo 87.	→	Límite de consumo.....	43
Artículo 88.	→	Comunicación sobre el límite de consumo.....	43
<b>CAPÍTULO XV</b>			<b>44</b>
<b>PORTABILIDAD NUMÉRICA</b> .....			<b>44</b>
Artículo 89.	→	Proceso de portabilidad numérica.....	44
Artículo 90.	→	Órgano competente.....	44
Artículo 91.	→	Derecho a conservar el número telefónico.....	44
Artículo 92.	→	Costos para la operación de la portabilidad numérica.....	45
Artículo 93.	→	Sobre el suministro de información de portabilidad numérica.....	45
Artículo 94.	→	Cambio de numeración telefónica.....	45
<b>CAPÍTULO XVI</b>			<b>45</b>
<b>SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL</b> .....			<b>45</b>
Artículo 95.	→	Suscripción de servicios de información de tarificación adicional.....	45
Artículo 96.	→	Información previa a la suscripción del servicio.....	45
Artículo 97.	→	Detalle de la factura de los servicios de información.....	46
Artículo 98.	→	Tasación y registro de los servicios de información de tarificación adicional.....	46
Artículo 99.	→	Límites de consumo de servicios de información de tarificación adicional.....	46
Artículo 100.	→	Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información de tarificación adicional.....	47
Artículo 101.	→	Sobre la información disponible en el sitio WEB.....	47
<b>CAPÍTULO XVII</b>			<b>47</b>
<b>COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA</b> .....			<b>47</b>
Artículo 102.	→	Sobre la información comercial con fines de venta directa.....	47
Artículo 103.	→	Alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas.....	47
Artículo 104.	→	Implementación de medidas técnicas y administrativas.....	48
<b>Artículo 105.</b>			<b>48</b>
→		Sobre comunicaciones con fines informativos.....	48
<b>CAPÍTULO XVIII</b>			<b>48</b>
<b>PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b> .....			<b>48</b>
Artículo 106.	→	Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales.....	48
Artículo 107.	→	Prácticas prohibidas por parte de los operadores/proveedores.....	49
<b>CAPÍTULO XIX</b>			<b>49</b>
<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b> .....			<b>49</b>
Transitorio I.....			49
Transitorio II.....			49
Transitorio III.....			50

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

## **CAPITULO I. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **Objetivo**

El presente Reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones así como sus usuarios finales; para lo cual desarrolla lo descrito en el Título I: Capítulo I, Título II: Capítulo II y Título III: Capítulo I, de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), ley N°7593, que establecen 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 o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales.

Lo establecido en este capítulo se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley N°8642 y en otras normas aplicables en esta materia, en carácter supletorio.

### **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 (en adelante "operadores") o presten (en adelante "proveedores") servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen, transiten por el territorio nacional, así como sus clientes y usuarios finales.

## **CAPITULO II. DEFINICIONES**

### **Definiciones**

Para efectos de interpretar y analizar el presente Reglamento, además de lo establecido en la Ley N°8642, se define lo siguiente:

1. **Avería:** daño o condición que impide el funcionamiento normal de un sistema de telecomunicaciones o de cualquiera de los elementos que lo componen.
2. **Bit:** unidad mínima de información del sistema de notación binaria, en la que representan valores por medio de un 0 o un 1.

3. **Buena fe:** es un principio general del derecho, que define un estado, comportamiento o conducta humana que exige actuar con rectitud, de forma objetiva, justa, legal, honrada, lógica y con el deber de no actuar en perjuicio de los demás.
4. **Byte:** unidad de información digital o capacidad de almacenamiento de datos que representa ocho estados de información denominados bits.
5. **Calidad de servicio:** totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-T E.800.
6. **Caso fortuito:** todo hecho humano que, por lo general produce daño, acontece de forma impredecible y que además no es culposo, siempre que se hayan tomado las previsiones necesarias y se haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo.
7. **Centro de Atención al Usuario Final:** es un conjunto de canales gratuitos soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial, provee las vías y condiciones para otorgar información a los usuarios, recibir y atender de forma efectiva reclamaciones y solicitudes respecto a la prestación de servicios y derechos de usuarios finales, así como, cualquier otra que facilite el trámite de los usuarios finales en relación con los servicios prestados por el operador/proveedor.
8. **Ciclo de facturación:** lapso mínimo de treinta días naturales, en que se contabiliza periódicamente el consumo o uso de un servicio específico realizado por un usuario final.
9. **Cláusulas abusivas:** son aquellas que establecen sin explicación, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el operador/proveedor, cargas u obligaciones injustificadas para el cliente, en detrimento del principio de buena fe en la celebración y ejecución contractual, así como del normal y razonable equilibrio contractual.
10. **Cliente:** usuario final que contrata o registra a su nombre, uno o varios servicios de telecomunicaciones, de forma directa o por medio de tercero autorizado, con el operador/proveedor de servicios, pudiendo o no utilizar el servicio contratado. Equipárese a abonado o titular del servicio.
11. **Comunicación:** en el contexto de servicios de telecomunicaciones, se entiende como la transferencia de información efectuada de conformidad con un protocolo de intercambio preestablecido, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-R V.662-3.
12. **Comunicaciones no solicitadas:** aquellas que se realizan mediante sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro medio con fines de venta directa de un producto o servicio, sin que el usuario final haya otorgado previamente su consentimiento expreso o que disimule u oculte la identidad del remitente o el origen de la comunicación.
13. **Concursos:** actividad en la cual un usuario final participa mediante la destreza y el ingenio en una serie de mecánicas, trivias o juegos con el fin de obtener un premio utilizando como medio un servicio de telecomunicaciones.

- 14. Contrato de adhesión:** es un tipo de documento, físico o digital, debidamente homologado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso por el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.
- 15. Contrato por negociación:** aquel suscrito entre el operador/proveedor y una persona física o jurídica que cuenta con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo los términos y condiciones que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones con la finalidad de obtener una solución ajustada a las necesidades del cliente, que no se encuentran contenidas en la oferta comercial regular del operador/proveedor.
- 16. Desactivación:** consiste en detener o suspender el funcionamiento del servicio de forma remota o una facilidad de este cuando tecnológicamente sea viable, sin que ello implique la desconexión completa del servicio.
- 17. Desconexión:** consiste en la eliminación total o parcial de la conexión del enlace físico mediante el cual se instaló el servicio.
- 18. Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN):** empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa para la implementación, operación y administración de la portabilidad numérica en Costa Rica.
- 19. Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM):** empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa del intercambio de: IMEIs válidos (listas blancas), de IMEIs inválidos (listas grises) y de IMEIs bloqueados (listas negras) entre operadores/proveedores.
- 20. Equipo terminal:** es todo equipo que, conectado a una red de telecomunicaciones, proporciona acceso a uno o más servicios específicos.
- 21. Estándar:** norma o patrón establecido por consenso, aprobado por un cuerpo reconocido, y que ofrece reglas, especificaciones técnicas, condiciones de operación, guías o características para implementación y prestación de servicios de telecomunicaciones.
- 22. Facturación:** proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones (CDR) y otros eventos que generen tasación para conformar las facturas de conformidad con los ciclos de facturación establecidos, de manera que se suministren a los usuarios finales para efectos de cobro.
- 23. Fuerza mayor:** todo suceso o hecho de la naturaleza que independientemente de su previsibilidad, resulta inevitable y ajeno al sujeto en cuestión, de tal manera que imposibilita absolutamente el cumplimiento de una obligación o extingue la relación jurídica.
- 24. Giga Bytes (GB):** corresponde a un prefijo del Sistema Internacional de Medidas (SI) aplicado a Bytes, que significa mil millones de Bytes.
- 25. Guía Telefónica:** registro de los números telefónicos de los clientes que brindan su consentimiento para que sus datos sean incluidos en esta.
- 26. GSM (Global System for Mobile Communications):** sistema global para comunicaciones móviles, que utiliza el estándar de segunda generación (2G).
- 27. GSMA:** asociación de operadores móviles que brindan servicios GSM.

- 28. IMEI (*International Mobile Equipment Identity*):** identidad internacional de equipo móvil que corresponde al identificador único de 15 dígitos que distingue un terminal en la red móvil a nivel mundial, cuya estructura se define en la sección 6.2.1 de la norma 3GPP TS 23.003.
- 29. IMEI irregular:** corresponde a una condición atípica del identificador del terminal cuando el mismo no ha sido otorgado por la GSMA por medio de un TAC, falla la comprobación del código de Luhn, utilizado para validar la integridad del número de identificación IMEI (según norma ISO/IEC 7812), o cuando existen dos o más servicios que utilizan el mismo IMEI en las redes de telecomunicaciones, dentro de una determinada ventana de tiempo y distancia.
- 30. Indicador:** corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
- 31. Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto distribuido de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control 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.
- 32. Internet móvil:** acceso a Internet por medio de dispositivos que se conectan a las redes móviles con tecnologías de telecomunicaciones móviles internacionales.
- 33. Interrupción:** cualquier condición que impida la accesibilidad a un servicio de telecomunicaciones, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia, o que degrade su calidad por debajo de las condiciones normales de funcionamiento.
- 34. 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.
- 35. IVR:** sistema automatizado de respuesta interactiva; consiste en un sistema capaz de recibir una llamada e interactuar a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
- 36. Lista de IMEIs válidos:** contiene los registros de IMEI válidos generados por la GSMA y el de los terminales homologados generada por Sutel. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como "*Lista Blanca de IMEI*".
- 37. Lista de IMEIs irregulares:** contiene los registros de IMEI irregulares que requieren un análisis para su eventual transición a la lista blanca o lista negra. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como "*Lista Gris de IMEI*".
- 38. Lista de IMEIs bloqueados:** registros de IMEI que no pueden ser empleados para suscribir o utilizar servicios de telecomunicaciones debido a un reporte de robo, hurto, extravío del terminal, cuando el operador/proveedor aplica la desconexión definitiva del servicio debido al incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos del terminal, cuando el IMEI no es otorgado por la GSMA o falla la validación del código de Luhn, o si una autoridad judicial competente lo solicita directamente al operador/proveedor. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como "*Lista Negra de IMEI*".
- 39. Llamada:** conexión establecida por medio de un servicio telefónico, fijo o móvil, disponible al público que tiene asociado un número perteneciente al Plan Nacional de

Numeración, emitido por el Poder Ejecutivo y que permite la comunicación bidireccional en tiempo real, dentro o fuera de la red del operador/proveedor.

- 40. Operador de servicios de telecomunicaciones:** persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general.
- 41. Permanencia mínima:** plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con un operador/proveedor a cambio del subsidio o pago en tramos de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento.
- 42. Planes comerciales (empaquetamiento de servicios):** conjunto de prestaciones o servicios de telecomunicaciones e información pactados con el cliente, por un monto fijo mensual, con un precio final inferior que el de los servicios comercializados individualmente.
- 43. Plataforma:** nodo de una red de telecomunicaciones, centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático que soporta aplicaciones que permiten brindar servicios al usuario final.
- 44. Portabilidad numérica:** derecho que tienen los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones de cambiar de operador/proveedor y mantener de forma gratuita su número telefónico.
- 45. Práctica prohibida:** corresponde a todas aquellas acciones u omisiones ilegítimas que repercuten de forma técnica, moral o patrimonial sobre los derechos de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores, el Estado o terceros, incluyendo la violación de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.
- 46. Precio:** valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.
- 47. Precio mensual del plan:** monto fijo por pagar dentro de un ciclo de facturación mensual, asociado a un plan de servicios de telecomunicaciones con un consumo determinado.
- 48. Privacidad de las comunicaciones:** corresponde a la garantía que tienen los usuarios finales para que sus comunicaciones, datos de tráfico y tasación no sean accedidas, escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros no autorizados.
- 49. Promociones u ofertas:** incentivos comerciales temporales mediante los cuales los operadores/proveedores buscan impulsar la demanda de bienes y servicios, las cuales son accesorias al contrato de adhesión y no modifican las condiciones pactadas con el cliente.
- 50. Proveedor de servicios de telecomunicaciones:** persona física o jurídica, pública o privada que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización.

- 51. Reactivación:** corresponde a la habilitación remota que realiza el operador/proveedor sobre un servicio de telecomunicaciones específico que fue desactivado de manera lógica en los sistemas de gestión del operador.
- 52. Reclamación:** solicitud que el cliente, usuario final de los servicios de telecomunicaciones o un tercero, realiza de forma oral o escrita ante el operador/proveedor o la Sutel, por una supuesta violación de los derechos establecidos en la normativa vigente, con el fin de que se rectifique o corrija alguna anomalía en la prestación del servicio.
- 53. Reconexión:** corresponde a la habilitación que realiza el operador/proveedor sobre un servicio de telecomunicaciones específico que se encontraba físicamente desconectado, siempre y cuando se mantenga disponible la infraestructura requerida para la red de acceso.
- 54. Red de telecomunicaciones:** sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada.
- 55. Registro Detallado de Comunicaciones (CDR):** registro generado por el uso o consumo de los servicios de telecomunicaciones e información, que incluye datos relativos a las llamadas telefónicas, sesiones de datos u otro tipo de comunicaciones, los cuales son almacenados en los formatos especiales detallados en el presente Reglamento.
- 56. Roaming internacional:** facilidad que permite a los usuarios finales continuar utilizando los servicios móviles fuera del país de origen y manteniendo el mismo número telefónico, para realizar y recibir llamadas de voz, intercambiar mensajes de texto (SMS), acceder a servicios de transferencia de datos, entre otros servicios.
- 57. Servicios de emergencias:** servicio especial con esquema de tres o cuatro números; actualmente corresponde al 112 y 9-1-1, según el Plan Nacional de Numeración, emitido por el Poder Ejecutivo.
- 58. Servicios de información de tarificación adicional:** servicio incluido en la facturación de los servicios de telecomunicaciones que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones. Entiéndase servicios de información.
- 59. Servicios de mensajería corta (SMS):** servicio que permite el intercambio de mensajes cortos alfanuméricos (máximo 160 caracteres alfanuméricos) entre equipos terminales conectados a través de una red pública de telecomunicaciones.
- 60. Servicios de telecomunicaciones:** servicios disponibles al público que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.

- 61. Servicio Pospago:** servicio de telecomunicaciones adquirido por el cliente mediante la suscripción de un contrato, cuyo consumo se incluye en el ciclo de facturación del operador/proveedor y es cancelado de forma posterior al uso.
- 62. Servicio Prepago:** servicio de telecomunicaciones que requiere de la existencia de un pago previo, que no corresponde a un monto fijo mensual, el cual se constituye en un saldo a favor del usuario final, se reduce gradualmente por el uso del servicio y puede ser aumentado mediante recargas.
- 63. Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel):** órgano de desconcentración máxima adscrito de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos encargado de regular, supervisar, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Equipárese al término Regulador.
- 64. TAC (*Type Allocation Code*):** corresponde al código de ocho (8) dígitos asignado por la GSMA, de acuerdo con el proceso GSMA TS.06, para identificar a una marca y modelo específico de un terminal de telefonía móvil.
- 65. Tarifa:** importe en dinero pagado por los usuarios finales a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, a cambio de la recepción de dichos servicios.
- 66. Tarificación:** proceso mediante el cual se aplican los precios vigentes a los registros detallados de comunicaciones (CDR) cuando corresponda, para su inclusión en la factura de servicios o la reducción del saldo disponible.
- 67. Tasación:** proceso automatizado por medio del cual se generan los registros detallados de comunicaciones (CDR) que contienen la información de las comunicaciones entrantes y salientes.
- 68. Telefonía:** servicio de telecomunicaciones que permite el establecimiento de llamadas telefónicas entre equipos terminales conectados a una red de telecomunicaciones.
- 69. Telefonía fija:** servicio de telefonía, prestado a través de redes fijas, independientemente de la tecnología o el medio de acceso o transmisión utilizado para brindar el servicio, y cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. La telefonía fija incluye los servicios telefónicos de conmutación de circuitos y los servicios de telefonía basados en el protocolo IP, ya sean brindados a través de redes alámbricas o inalámbricas.
- 70. Telefonía móvil:** servicio de telefonía brindado a través de redes de telecomunicaciones móviles internacionales.
- 71. Tráfico telefónico excesivo:** corresponde a un consumo anormal o atípico del tráfico, generado desde el servicio del usuario final, que supera en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre o en su defecto, el precio mensual del plan.
- 72. Usuario final con discapacidad:** toda persona que tenga de forma permanente deficiencia física, mental, intelectual y sensorial que, le limite el uso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones.
- 73. Usuario final:** Persona física o jurídica, que recibe y utiliza un servicio de telecomunicaciones, sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público. El mismo podría ostentar la condición de cliente.

**74. Velocidad funcional:** corresponde a la velocidad de acceso al servicio de Internet móvil, que le permite al usuario el funcionamiento básico de las distintas aplicaciones disponibles, una vez superada la capacidad de datos contratada (GB).

### **CAPITULO III.**

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES O CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Derechos de los usuarios finales o clientes**

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran derechos de los usuarios finales y de los clientes, según corresponda, sin perjuicio de los establecidos en el Capítulo II del Título II de la ley N°8642, los siguientes:

1. Solicitar y recibir información de forma clara, expedita, veraz, oportuna y completa, por los medios idóneos que faciliten su acceso, sobre las características, precios, unidades mínimas, límites de consumo, condiciones y cualquiera derivada de la prestación de los servicios.
2. Elegir libremente entre operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como, acceder a servicios adicionales que desee activar o desactivar, según la oferta comercial de cada operador/proveedor, para lo cual no se podrá limitar, condicionar o coaccionar la libre elección.
3. Cambiar libre y gratuitamente de operador/proveedor manteniendo el mismo número telefónico, mediante el procedimiento de portabilidad numérica, según lo dispuesto en el presente reglamento y las disposiciones regulatorias de la Sutel.
4. Recibir un trato equitativo, igualitario, no discriminatorio y de buena fe por parte de los operadores/proveedores.
5. Recibir servicios que cumplan con las condiciones mínimas de calidad dispuestas en la normativa vigente.
6. Acceder al servicio de Internet móvil con una velocidad funcional una vez superada la capacidad de datos contratada (GB).
7. Obtener una compensación cuando el operador/proveedor incumpla las condiciones de continuidad del servicio, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
8. Interponer reclamaciones ante el operador/proveedor por violación de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
9. Recibir respuesta efectiva y debidamente fundamentada sobre las gestiones, trámites y/o reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor.
10. Acceder en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los servicios de telecomunicaciones que presten los operadores/proveedores.
11. Recibir únicamente los servicios solicitados mediante su voluntad expresa.
12. Rescindir de forma anticipada y sin penalización alguna, los contratos de adhesión, de conformidad con las excepciones previstas en el presente Reglamento.
13. Acceder de forma gratuita, indistintamente del origen de la comunicación, a los Centros de Atención al Usuario Final de todos los operadores/proveedores, para

realizar las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

14. Recibir periódicamente la factura del servicio de telecomunicaciones en formato digital.
15. Recibir, únicamente comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios por parte de los operadores/proveedores de servicios, por llamadas o mensajes, cuando medie su consentimiento expreso.
16. Ser excluido por los operadores/proveedores de servicios en cualquier momento sin costo adicional y de forma inmediata del envío de comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios.
17. Acceder de forma gratuita al Servicio de Emergencias.
18. Acceder de forma gratuita a la guía telefónica en formato digital que permita conversión de texto a voz.

### **Obligaciones de los usuarios finales o clientes**

Sin perjuicio de las obligaciones dispuestas en los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones, son obligaciones de los clientes y usuarios finales, según corresponda, las siguientes:

1. Actuar de buena fe de previo a la contratación y durante el uso del servicio.
2. Cumplir sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas, de previo a su vencimiento de conformidad con los plazos establecidos.
3. Cancelar los montos pendientes de los servicios de telecomunicaciones, previo a rescindir el contrato.
4. Hacer uso lícito y responsable de las redes, equipos y servicios de telecomunicaciones.
5. Informarse sobre las condiciones y restricciones de los servicios de telecomunicaciones e información; contenidas en las cláusulas del contrato de adhesión, sitio WEB de operador/proveedor, su oferta comercial, reglamentos de promociones, concursos, así como cualquier otra relevante para tomar una decisión de consumo.
6. Abstenerse de alterar o utilizar equipos terminales de telecomunicaciones con un IMEI irregular.
7. Evitar el envío de comunicaciones que puedan perjudicar los derechos de los demás usuarios finales y la seguridad de las redes de los operadores/proveedores.
8. Abstenerse de realizar prácticas prohibidas o de utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado.
9. Realizar el correcto registro y actualización de sus datos en la suscripción y uso de sus servicios de telecomunicaciones, indistintamente de la modalidad de cobro.
10. Implementar mecanismos de seguridad óptimos y actualizados para prevenir, identificar y restringir la intromisión o el acceso no deseado de terceros que pretendan operar o vulnerar sus redes privadas internas.

## **CAPITULO IV. RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD**

### **Accesibilidad a la información de la factura**

Los operadores/proveedores deben implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación, para lo cual podrán tomar en consideración lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones o aquellas más recientes que resulten de aplicación específicamente en lo relacionado con las guías para aplicar el WCAG 2.0 a comunicaciones no WEB (WCAE2ICT), desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad WEB (WAI)..

### **Información sobre equipos terminales con características especiales**

Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tramos de equipos terminales, deben informar y orientar, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.

### **Acceso al contenido de los contratos de adhesión**

Los operadores/proveedores deben brindar el contrato de adhesión que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de este, para lo cual podrán tomar en consideración lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones específicamente en lo relacionado con las guías para aplicar el WCAG 2.0 a comunicaciones no WEB (WCAE2ICT), desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad WEB (WAI) o aquellas más recientes que resulten de aplicación. Adicionalmente éste debe estar publicado en la página WEB.

### **Asistencia a usuarios con discapacidad**

Los operadores/proveedores deben contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final. Adicionalmente, el sitio WEB de los operadores/proveedores debe cumplir con lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones.

## **CAPITULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES**

### **Derechos de los operadores y proveedores**

Los operadores/proveedores tendrán los siguientes derechos, así como los demás establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento:

1. Comercializar mediante diferentes planes, paquetes u otras alternativas, los servicios de telecomunicaciones en cumplimiento de lo establecido en este Reglamento.
2. Brindar varios servicios de telecomunicaciones de forma integrada o convergente por un mismo canal cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan.
3. Recibir el pago oportuno por los servicios brindados a los usuarios finales.
4. Suspender de forma definitiva los servicios de telecomunicaciones, en aquellos casos que se compruebe que el usuario final haya incurrido en prácticas prohibidas, en el momento de la suscripción o en el uso del servicio, así como ante la falta de pago de dos facturaciones consecutivas.
5. No instalar los servicios de telecomunicaciones cuando el cliente o usuario final incumpla los requerimientos técnicos para la instalación del servicio, según lo establecido previamente por el operador/proveedor, en su página WEB o contrato de adhesión homologado por la Sutel, cuando corresponda.

### **Obligaciones de los operadores y proveedores**

De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:

1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo.
2. Publicar en la página WEB, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada, de al menos los siguientes datos:
  - i. Nombre o razón social, domicilio de su sede principal y sucursales, números telefónicos gratuitos de los Centros de Atención al Usuario Final.
  - ii. Detalle de los precios unitarios de los servicios ofrecidos por el operador de forma individual y empaquetada, instalación, reconexión, reactivación, visitas injustificadas, consumo, alquiler de equipos, penalizaciones u otros cobros y demás derivados de la prestación del servicio. Dicha disposición será de carácter discrecional cuando se trate de clientes con poder de negociación.
  - iii. Información sobre compensaciones por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con la normativa vigente.

- iv. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.
- v. Descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual.
- vi. Términos, condiciones y vigencias de los servicios prepago y el procedimiento para realizar el Registro Prepago.
- vii. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.
- viii. Detalle de los paquetes promocionales términos, condiciones y sus respectivos reglamentos.
- ix. Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados.
- x. Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria. Adicionalmente, en los canales disponibles, debe brindarse información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante el operador/proveedor y el respectivo número de consecutivo de referencia.
- xi. Contenido completo de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la Sutel.
- xii. Informar oportunamente a los usuarios finales aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización.

La información señalada en los puntos iv, v, x y xi, también debe estar disponible en los Centros de Atención al Usuario Final.

3. Prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, cumpliendo con la regulación establecida en el título habilitante otorgado, en el contrato, las disposiciones de la Sutel y la normativa vigente.
4. Garantizar una facturación exacta y veraz, que corresponda a un correcto proceso de tasación y tarificación a partir de un registro efectivo de los consumos del usuario final.
5. Informar y mantener los términos, condiciones y plazos de las ofertas publicitarias durante su vigencia.
6. Contar con al menos un Centro de Atención al Usuario Final presencial en cada cabecera de por cada provincia en que brinde sus servicios.
7. Remitir a la Sutel, en el formato que esta designe, la información necesaria para poner a disposición de los usuarios finales una guía telefónica digital nacional.
8. Ofrecer en forma gratuita a todos sus usuarios finales, acceso a los números telefónicos del Servicio de Emergencias.
9. Acatar las medidas cautelares adoptadas por la Sutel en el trámite de reclamaciones, asociadas a la operación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

10. Disponer mediante alternativas tecnológicas sistemas gratuitos que permitan al usuario final, la consulta en tiempo real del consumo realizado en un periodo determinado, así como saldos, precios, fechas de corte y vencimiento o vigencia, entre otros.
11. Informar sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones según lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y regulación vigente.
12. Brindar al usuario final el acceso al servicio de Internet móvil a la velocidad funcional, una vez superada la capacidad de datos (GB) contratada.
13. Asegurar que, la suscripción de las diferentes alternativas de comercialización de servicios de telecomunicaciones obedezca a la expresa voluntad del usuario final, para lo cual debe conservar el respaldo de dichas solicitudes.
14. Remitir al usuario final la facturación digital de su servicio, en un tiempo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del ciclo y por el medio electrónico indicado en el contrato.
15. Implementar los sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias, que permitan la detección y prevención de intromisiones no autorizadas en la red.
16. Garantizar que, dentro de la propia red del operador/proveedor, las comunicaciones y datos de tráfico asociados, no serán escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas, inspeccionadas ni vigiladas por terceros sin el consentimiento expreso del cliente, salvo en aquellos casos en que medie orden judicial.
17. Abstenerse de facturar y/o cobrar aquellos servicios en los cuales no exista solicitud expresa por parte del usuario final y el respectivo comprobante de dicha autorización. Igualmente, debe abstenerse de facturar y cobrar aquellos servicios para los cuales no cuente con los CDR respectivos o éstos sean inconsistentes o incompletos.
18. Abstenerse de suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones cuando el usuario final presente una reclamación ante el operador sobre un determinado cobro facturado, hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva.
19. Entregar de forma gratuita y digital a los clientes copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado en el momento de su suscripción y cuando estos lo soliciten. Excepcionalmente el operador/proveedor deberá brindar copia impresa cuando el usuario final no cuente con un medio electrónico para su recepción.
20. Recibir, tramitar y resolver de forma motivada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales, las reclamaciones presentadas de forma oral o escrita por los usuarios finales, por los medios que disponga el operador/proveedor del servicio para tal fin, independientemente de la cantidad de operadores/proveedores involucrados en la atención y mantener un respaldo de las gestiones realizadas.
21. Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.
22. Comercializar a sus usuarios finales únicamente equipos terminales debidamente homologados por la Sutel.
23. Asegurar que a sus redes únicamente se conecten equipos terminales que cuenten con códigos identificadores unívocos y válidos (IMEIs no irregulares).

24. Aplicar las compensaciones por interrupción en los servicios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente.
25. Informar a la Sutel, cuando esta lo requiera, el costo desagregado de cada uno de los servicios incluidos en el plan y los impuestos que correspondan.
26. Ofrecer a los usuarios finales con discapacidad acceso a los servicios de telecomunicaciones en condiciones no discriminatorias, mediante mecanismos, que le permitan acceder a los servicios contratados.
27. Verificar la autenticidad y registrar, adecuadamente, los datos y documentos de identificación de los clientes, al momento de realizar la suscripción o comercialización del servicio.
28. Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.
29. Abstenerse de incurrir en prácticas prohibidas.
30. Suspender de forma definitiva los servicios de telecomunicaciones, a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar.
31. Mantener, durante el periodo de permanencia mínima, las condiciones tarifarias, de calidad y de prestación de servicios pactadas en el contrato.
32. Acreditar, mediante documento idóneo, el consentimiento otorgado por el cliente, para su representación o acceso a información sensible o confidencial.
33. Aplicar en sus redes las mejores prácticas de la industria y cumplir con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, específicamente la serie UIT-T K, y la norma de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones, TIA-607, y sus actualizaciones.
34. Respetar los derechos de los usuarios finales establecidos en la normativa y las disposiciones regulatorias vigentes.

## **CAPITULO VI. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES**

### **Trámite de reclamación**

El procedimiento de reclamación deberá iniciar ante el propio operador y en caso de resolución negativa o insuficiente o ausencia de esta, el usuario podrá continuar el trámite ante la SUTEL. Son elementos esenciales del procedimiento, el expediente y la prueba que el operador/proveedor deberá recopilar como resultado de la inversión de la carga de la prueba en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual constituirá la base para una eventual intervención de la Sutel.

### **Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor**

Las reclamaciones deben presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente.

Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo.

El operador/proveedor debe atender, resolver y brindar respuesta escrita y razonada a las reclamaciones, en un plazo máximo de diez (10) días naturales, indistintamente de la cantidad de operadores/proveedores involucrados en la prestación del servicio. Si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial esta será de conocimiento únicamente del cliente, autoridad legal competente o de tercero debidamente autorizado.

Cuando el servicio sea provisto a través de varios operadores/proveedores, la responsabilidad sobre la protección de los derechos de los usuarios finales, recae sobre el operador/proveedor que brinde el servicio en forma directa y cobre por su prestación al usuario final. Las responsabilidades de los operadores y proveedores deben estar delimitadas en los acuerdos de acceso e interconexión.

En caso de que la reclamación sea presentada ante un operador/proveedor que no suministre directamente el servicio, este se encuentra en la obligación de rechazar la gestión e informarlo así al usuario final, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Si el operador/proveedor forma parte del mismo grupo económico, se encuentra en la obligación de remitir la reclamación al operador/proveedor respectivo, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

### **Información contenida en el expediente de reclamaciones**

El operador/proveedor, en el expediente de reclamaciones debe recabar al menos la siguiente información:

1. Código de referencia o atención consecutiva.
2. Nombre completo del usuario final y su número de identificación.
3. Lugar para recibir notificaciones.
4. Fecha de interposición de la reclamación ante el operador/proveedor.
5. Contrato debidamente firmado, cuando corresponda.
6. Intercambio de información entre el usuario final y el operador/proveedor.

7. Características del servicio brindado.
8. Copia de la respuesta efectiva de la reclamación por parte del operador/proveedor debidamente notificada al cliente, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.
9. Pruebas de descargo.
10. Cualquier otra que considere oportuna.

### **Respuesta efectiva por parte del operador/proveedor.**

Las respuestas brindadas por los operadores/proveedores, deben analizar los hechos y pretensiones interpuestas y fundamentarse en la prueba respectiva, según la inversión de la carga de la prueba establecida en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Los operadores/proveedores deben notificar la respuesta efectiva al interesado, dentro de los diez (10) naturales, posteriores a la presentación de la reclamación, al medio que éste hubiere señalado en el contrato, su reclamación, o, en su defecto, donde se remiten las facturas por el servicio.

### **Registro estadístico**

Los operadores/proveedores, deben mantener un registro estadístico mensual actualizado de la cantidad de reclamaciones recibidas, tramitadas y resueltas con indicación del tipo de servicio afectado, y la temática asociada.

El reporte se debe incluir la siguiente información:

1. Total de reclamaciones interpuestas desagregadas por el tipo de servicio afectado y tipo de problema asociado.
2. Total de reclamaciones interpuestas.
3. Total de reclamaciones resueltas en el periodo de 10 días naturales.
4. Total de reclamaciones clasificadas por acogidas, rechazadas, parcialmente acogidas o desistidas.
5. Acciones implementadas para minimizar la incidencia de reclamaciones incluidas en la citada clasificación y las fechas en que fueron implementadas.

La Sutel informará a los operadores/proveedores sobre el formato y denominaciones que se deben cumplir para el reporte de los puntos anteriores. Dicho registro debe aportarse semestralmente ante la Sutel, en formato digital, a más tardar el 30 de julio para el primer semestre y 30 de enero para el segundo semestre. Esta información será publicada por la Sutel en su sitio WEB para informar al usuario final.

### **Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares.**

La Sutel intervendrá a solicitud del cliente, usuario final o cualquier persona autorizada, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta el operador/proveedor para brindar una respuesta efectiva al usuario final o cuando en un plazo menor reciba respuesta negativa o insuficiente. El plazo para solicitar la intervención ante la Sutel corresponde a dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció por parte del usuario, salvo en caso de hechos continuados; sin perjuicio de lo dispuesto en materia sancionatoria, según la Ley General de Telecomunicaciones.

Las reclamaciones se tramitarán siguiendo el procedimiento sumario de la Ley General de la Administración Pública, con la posibilidad de convertir el procedimiento en ordinario, todo de conformidad con los artículos 321 a 326 de la Ley General de la Administración Pública y las particularidades de los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

En cualquier momento, las partes podrán llegar a un acuerdo conciliatorio, desistir de la intervención de la Sutel o solicitar el archivo de la reclamación.

Las reclamaciones tramitadas por la Sutel pueden plantearse personalmente en sus oficinas o de forma virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente que permita la identificación del solicitante. Asimismo, el expediente de reclamación puede ser consultado por las partes por los medios habilitados por la Sutel.

Las reclamaciones ante la Sutel deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombre y apellidos, domicilio y medio para notificaciones del reclamante y/o de su autorizado, apoderado, o representante.
2. Copia del documento de identidad del reclamante y/o del apoderado o representante, cuando la reclamación sea remitida por medios electrónicos o a través de un tercero autorizado.
3. Número de comprobante (código consecutivo de atención) de haber acudido previamente al operador/proveedor.
4. Certificación de personería jurídica vigente con al menos 15 días de emitida, cuando corresponda.
5. Autorización debidamente firmada o poder del titular del servicio, en caso de que un tercero desee representar al cliente.
6. Los motivos o fundamentos de hecho, así como la descripción clara de la pretensión.
7. Indicación y prueba que acredite los daños y perjuicios con su estimación origen, naturaleza y nexo causal.
8. Fecha y firma.

Con la solicitud de intervención, el reclamante podrá solicitar medidas cautelares con la debida justificación las cuales podrán ser aplicadas por la Sutel para asegurar el resultado del procedimiento o evitar que se puede comprometer la actividad prestada.

En caso de que el reclamante incluya en sus pretensiones la compensación de daños y perjuicios, éstos deben derivarse directamente de la violación de sus derechos, dispuestos en la normativa vigente.

### **Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel**

El procedimiento de reclamación que se tramita ante la Sutel consta de las siguientes etapas:

#### **1. Etapas previas:**

- a) **Admisibilidad.** Una vez interpuesta la reclamación, la Sutel verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad dentro de los quince (15) días naturales y prevendrá al reclamante la subsanación correspondiente en caso de aplicar. El usuario final tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para cumplir con lo solicitado. En caso de incumplimiento se procederá con el archivo inmediato de la gestión.
- b) **Facilitación de solución alterna.** Cumplida la etapa de admisibilidad y dentro del plazo de diez (10) días naturales, la Sutel trasladará al operador/proveedor la solicitud de intervención con el fin de facilitar una solución alterna del conflicto. El operador/proveedor tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles para aportar la propuesta para un arreglo. Recibida la respuesta, la Sutel comunicará la propuesta al usuario final, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para manifestar su eventual conformidad, en cuyo caso se procederá con el cierre del expediente. Una vez agotada esta etapa se valorará el inicio del procedimiento.

#### **2. Etapas del procedimiento administrativo sumario:**

- a) **Inicio del procedimiento.** La Sutel mediante el acto de apertura del procedimiento otorgará al operador/proveedor un plazo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente de la reclamación junto con la prueba de descargo incluyendo la información asociada a la reclamación dispuesta en el presente capítulo. En dicho acto, se puede valorar la fijación de medidas cautelares.
- b) **Conclusiones.** Posteriormente, instruido el expediente se pondrá en conocimiento de los interesados, con el objeto de que en un plazo de tres (3) días hábiles formulen conclusiones sucintas sobre los hechos alegados, la prueba producida y los fundamentos jurídicos en que apoyen sus pretensiones.
- c) **Dictado final.** La Sutel tendrá un plazo máximo de quince 15 días naturales para la emisión del acto final del procedimiento sumario. Las resoluciones de la Sutel tendrán eficacia a partir de su notificación, serán vinculantes para las partes involucradas por lo que deben cumplirse dentro de los plazos establecidos dentro de la resolución que a efecto se emita; caso contrario, la Sutel valorará la apertura

de un procedimiento para la eventual aplicación del régimen sancionatorio correspondiente, o acudirá al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.

### **3. Conversión del procedimiento**

El órgano director, dentro del plazo de diez (10) días naturales a partir de la recepción del expediente por parte del operador y previa audiencia a las partes, podrá optar inicialmente por convertir en ordinario el procedimiento, por razones de complejidad e importancia de la materia a tratar. Una vez convertido el procedimiento en ordinario, y dentro del plazo de los quince (15) días naturales, la Sutel podrá solicitar a las partes información adicional para la resolución de la reclamación, para lo cual las partes tendrán un plazo máximo de tres (3) días hábiles prorrogables a solicitud razonada para responder los requerimientos de la Sutel.

#### **Carga de la prueba**

La carga de la prueba le corresponde al operador/proveedor, para lo cual debe aportar todos los elementos idóneos, necesarios y pertinentes que permitan a la Sutel resolver la reclamación. En ausencia de lo anterior, la Sutel resolverá con base en la información que conste en el expediente y otorgará credibilidad a lo señalado por el reclamante. Adicionalmente, la Sutel podrá solicitar la prueba que considere pertinente en cualquier momento antes del dictado de la resolución final, así como realizar sus propias pruebas.

El operador/proveedor se encuentra en la obligación de atender oportunamente los requerimientos de información de la Sutel y colaborar en la realización de las pruebas para lo cual debe autorizar y coordinar el ingreso cuando corresponda.

#### **Buena fe y precedentes en la tramitación de las reclamaciones**

Los operadores/proveedores de servicios deberán tramitar la reclamación de buena fe y sin discriminación *so pena* de incurrir en alguna infracción administrativa. El reiterado incumplimiento de los precedentes administrativos de la Sutel en materia de derechos de usuarios finales, para la atención y resolución de reclamaciones, constituirá indicio de una actuación contraria a la buena fe y a la igualdad de trato en la atención de las reclamaciones.

#### **Recursos contra el acto final de las reclamaciones**

Dentro del procedimiento sumario no caben recursos, excepto, cuando se trate del rechazo ad- portas de la petición, de la denegación de la audiencia para concluir el procedimiento y del acto final. El acto final del Director General de Calidad, tiene sólo el recurso de apelación que resolverá el Consejo.

Para el caso de procedimiento de ordinario procede lo dispuesto en los artículos 345, 346 y 347 de la Ley General de la Administración Pública.

## **CAPITULO VII. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Condiciones y plazos de instalación/conexión**

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

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

Los contratos deben establecer el plazo máximo, para la instalación/conexión de los servicios que ofrezcan comercialmente, lo cual debe informarse en el sitio WEB del operador/proveedor. Para lo cual, se deben respetar los plazos máximos de instalación de los servicios de telecomunicaciones definidos por la Sutel en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.

### **Información sobre servicios activos**

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de brindar, a través de su página WEB, un mecanismo sencillo, gratuito y seguro de consulta asociado al número del documento de identidad, sobre la cantidad de servicios suscritos a su nombre, según el tipo de servicio y modalidad de pago.

Los operadores/proveedores ante la consulta presencial del cliente en sus Centros de Atención al Usuario Final y una vez verificados sus datos, deben brindar a este, toda la información relativa a los servicios asociados a su nombre.

La Sutel pondrá a disposición de los clientes un mecanismo de consulta centralizado y seguro a fin de que éstos, una vez superada la validación de sus datos, puedan conocer la cantidad de servicios suscritos a su nombre, según el tipo de servicio, modalidad de pago y el operador/proveedor que lo brinda.

### **Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones**

En caso de que el cliente acuda a un Centro de Atención al Usuario Final y no reconozca como válidos, algunos de los servicios asociados a su nombre, el operador/proveedor debe realizar las siguientes acciones:

1. En caso de un servicio prepago, debe proceder de inmediato con la suspensión definitiva del servicio.
2. En caso de ser un servicio pospago, debe verificar la existencia de un contrato debidamente firmado y constatar, a simple vista, que las firmas coincidan con el documento de identidad del cliente; en caso de no coincidencia u omisión debe proceder con la suspensión definitiva del servicio informando al cliente.

Cuando no se cumplan ninguna de las condiciones anteriores, el operador/proveedor informará al cliente sobre dicha condición y se considerará el servicio como válido, excepto que la autoridad judicial competente determine lo contrario.

### **Anulación de la orden de instalación**

Si por causas atribuibles al cliente resulta imposible realizar la instalación del servicio, los operadores/proveedores tendrán la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el contrato correspondiente.

### **Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor**

Cuando el operador/proveedor incumpla los plazos de instalación acordados con el cliente en el contrato, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, debe en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el titular del servicio, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

### **Renuncia voluntaria del servicio contratado**

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, debe realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

En caso de que el operador/proveedor haya brindado algún equipo terminal sujeto a condiciones de permanencia mínima, el cliente debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en el contrato. Cuando el equipo se suministre en otras modalidades, el cliente debe devolverlo al operador/proveedor, cuando este así lo requiera.

### **Suspensión temporal por falta de pago**

El operador/proveedor debe suspender temporalmente, a partir del tercer (3) día hábil posterior a la fecha de vencimiento del cobro facturado, aquellos servicios que se encuentren pendientes de pago.

Los operadores/proveedores deben abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

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

### **Suspensión definitiva**

Ante la falta de pago de dos facturaciones consecutivas del servicio de telecomunicaciones, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo máximo de un (1) día hábil, posterior al vencimiento de la segunda facturación consecutiva, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, debe asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

### **Desactivación y desconexión de servicios adicionales**

Los operadores/proveedores deben garantizar a sus clientes el derecho a la desactivación y desconexión de los servicios que contraten de forma adicional al plan, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del cliente por los medios que ponga a disposición el operador/proveedor. Dicha gestión tendrá asignado un código de atención

que se le brindará al cliente y del cual se dejará constancia en los sistemas del operador/proveedor.

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

### **Reactivación de los servicios**

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

### **Reconexión de servicios**

La reconexión de los servicios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil, o el que disponga el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

### **Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores**

El personal destinado por los operadores/proveedores para efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento debe identificarse y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato como lugar de prestación del servicio, para lo cual debe existir una previa coordinación con el cliente.

En caso de incumplimiento de lo anterior, el usuario final podrá negar el acceso al personal de instalación/desactivación y el operador/proveedor no podrá realizar ningún cobro por esa visita técnica. Únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda visita técnica injustificada, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente.

## **CAPITULO VIII. CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Contratos de adhesión**

Los usuarios finales deben celebrar con los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones contratos de adhesión, debidamente homologados por la Sutel, donde conste de forma invariable y expresa su aceptación.

Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada.

El cliente que celebre el contrato es responsable por el uso del servicio, inclusive cuando sea utilizado por parte de otros usuarios finales, salvo en los casos que se compruebe la suplantación de identidad, uso ilegítimo del servicio u otro tipo de práctica prohibida.

Los operadores/proveedores deben conservar los contratos de adhesión suscritos con los clientes, por todo el plazo de la vigencia del contrato y dos (2) meses posteriores a la terminación contractual y cuando exista una reclamación pendiente de resolución por parte del operador/proveedor o la Sutel, debe conservarse hasta que exista resolución en firme.

La Sutel mantendrá a disposición en su sitio WEB, un modelo de contrato y carátula, el cual constituye una referencia para que los operadores/proveedores inicien el procedimiento de homologación, pudiendo ser complementado a discreción de estos, siempre y cuando, sea acorde con la normativa y disposiciones regulatorias vigentes.

### **Estructura de los contratos de adhesión**

Los contratos de adhesión deben contener como mínimo una estructura conformada por la siguiente documentación:

1. Una carátula, donde se registre el consentimiento del cliente y su firma, se detalle de forma clara y directa la información básica que permita identificar las calidades del titular, las características, precios del servicio contratado y las condiciones de permanencia mínima, entre otras según el presente Reglamento.
2. Un contrato marco, donde se establezcan las condiciones de prestación del servicio y se incluya como mínimo la información que determine el presente Reglamento. Debe incluirse especialmente el detalle de los derechos y obligaciones de las partes.

En caso de que los contratos de adhesión incluyan anexos donde se detallen las características especiales de cada servicio, estos formarán parte integral del contrato y deben ser homologados por la Sutel.

### **Contenido de la carátula del contrato de adhesión**

La carátula del contrato de adhesión debe incluir al menos lo siguiente:

1. Nombre o razón social del cliente, número de cédula física o jurídica, dirección exacta del domicilio, correo electrónico, número telefónico.
2. Indicación del lugar o medio para recibir facturación electrónica.
3. El nombre comercial, razón social y cédula jurídica del operador/proveedor.
4. El teléfono (teléfonos), dirección física, dirección postal y electrónica del Centro de Atención al Usuario Final y página WEB correspondiente del operador/proveedor.
5. Descripción de cada uno de los servicios incluidos en el contrato, plan o paquete, donde se incluya al menos, la cantidad de unidades para cada servicio, la velocidad contratada de envío y recepción de datos, precio mensual del plan, fecha de corte, depósito de garantía y vigencia del contrato.
6. Plazo de permanencia mínima, penalización por retiro anticipado, características del terminal otorgado.
7. Velocidad funcional de acceso al servicio de Internet móvil, cuando resulta aplicable.
8. Figura mediante la cual se entrega el equipo terminal (venta, alquiler, comodato, subsidio, pago en tractos, entre otros) con indicación del costo mensual, precio total de dicho equipo y el costo de reposición, según corresponda.
9. Servicios o facilidades que el cliente desea activar o desactivar.
10. Referencia y detalle, si el servicio o plan contratado se suscribió con la aplicación de alguna promoción temporal.
11. Autorización expresa para recibir información con fines de venta directa de bienes y servicios con indicación del medio o lugar por medio del cual desea recibir dicha información.
12. Autorización expresa del cliente para el uso de datos proporcionados en el contrato.
13. Autorización expresa del cliente de los límites de consumo de Roaming internacional cuando corresponda.
14. Autorización del cliente sobre el límite de consumo de tarificación adicional.
15. Autorización por parte del cliente del servicio para el pago automático de recibos, en caso de aplicar.
16. Autorización por parte del cliente para la facturación conjunta de varios servicios registrados a su nombre.
17. Precio mensual de los servicios contratados con impuesto de valor agregado incluido.
18. Plazo y tarifa de instalación del servicio.
19. Fecha y firma del cliente.

El operador/proveedor deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma.

En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al cliente.

### **Homologación de contratos de adhesión**

Los contratos de adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones deben ser homologados por la Sutel con el fin de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los usuarios finales.

La Sutel mediante resolución motivada, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos, para lo cual debe cumplir con el procedimiento de consulta de diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Los operadores/proveedores deben mantener disponibles los contratos homologados por la Sutel para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en una sección de fácil acceso en su sitio WEB, para que los usuarios finales puedan conocer su contenido.

Los contratos de adhesión deben establecer condiciones iguales o más favorables para los clientes, a las establecidas en este Reglamento y los derivados de la Ley General de Telecomunicaciones y demás disposiciones de la Sutel.

### **Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión**

Los clientes tienen derecho a suscribir contratos de adhesión con o sin sujeción a permanencia mínima, por lo que los precios de ambas opciones deben mostrarse expresamente en los contratos de adhesión y en el sitio WEB de los operadores/proveedores.

Cuando el cliente decida la opción de permanencia mínima, el operador/proveedor debe informarle sobre los términos, condiciones y características y precio del equipo terminal a partir del cual se justifica el plazo de permanencia mínima.

Los operadores/proveedores no podrán condicionar la prestación de los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de permanencia mínima. De igual forma, se prohíbe el establecimiento de penalizaciones desproporcionadas o abusivas, que limiten el derecho de los usuarios finales de elegir y cambiar libremente de operador/proveedor.

La Sutel mediante resolución motivada y cumpliendo el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, podrá establecer las condiciones relativas a permanencia mínima en contratos de adhesión.

En cada uno de los casos, el operador/proveedor debe informar claramente al usuario final los montos de las penalizaciones por retiro anticipado y su forma de cálculo, así como las condiciones que facultan al usuario final para el retiro de los planes de forma anticipada, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

Las penalizaciones en caso de retiro anticipado a solicitud del cliente se establecerán según el costo y modalidad de entrega del equipo terminal otorgado.

### **Velocidad funcional en los contratos de adhesión**

Los operadores/proveedores, se encuentran en la obligación de establecer en sus contratos de adhesión la velocidad funcional aprobada por Sutel o alguna superior, que se aplicará a los servicios de acceso a internet móvil una vez superada la capacidad de datos contratada (GB), así como, brindar la información clara y veraz asociada con las condiciones de aplicación de dicha velocidad.

Esta velocidad será fijada por la Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública. En dicha resolución, además de la fijación de la velocidad funcional, se incluirán las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a su aplicación, con énfasis en el derecho de información al usuario final, el establecimiento de canales y medios para la consulta del consumo realizado, así como el aporte de información por parte de los operadores/proveedores para la actualización periódica del valor de la velocidad funcional.

En caso de que el operador/proveedor suscriba un contrato de adhesión que omita la información sobre la velocidad funcional, se considerará que la modalidad de contratación corresponde a un consumo ilimitado y debe respetarse la velocidad de navegación descrita durante el plazo de permanencia mínima del plan contratado y hasta tanto el operador/proveedor no aplique la modificación del contrato de adhesión, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

### **Modificación de las condiciones de los contratos homologados**

Los contratos suscritos entre operadores/proveedores y los usuarios finales pueden ser sujetos de modificación bajo las siguientes condiciones:

#### **1) A solicitud del operador/proveedor:**

Durante la vigencia de la permanencia mínima de los contratos de adhesión, los operadores/proveedores, en ninguna circunstancia, podrán hacer retroactivas o modificar unilateralmente, de forma total o parcial, las condiciones pactadas en el contrato de adhesión y publicadas en su sitio WEB, para el momento de la contratación del servicio, excepto, que se trate de un beneficio consentido por el usuario final. Tampoco se podrán imponer sobre un contrato suscrito, servicios, condiciones o prestaciones en los cuales no exista registro de la voluntad expresa del cliente.

Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido, el operador/proveedor debe notificar cualquier modificación contractual al medio señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia,

y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios, además, las deberá publicar en un medio de circulación nacional en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, deberá informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cualquier propuesta de modificación de los contratos homologados debe ser previamente aprobada por la Sutel, mediante resolución motivada que establezca las condiciones de aplicación.

El operador/proveedor que incumpla lo dispuesto en este artículo, faculta al titular del servicio a finalizar sin penalización alguna el vínculo contractual, sin perjuicio de las eventuales acciones que pueda aplicar la Sutel.

## **2) A solicitud del usuario final:**

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario por medio de correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos. Dichas opciones deben ser informadas en el sitio WEB del operador/proveedor y demás canales de atención.

El operador/proveedor de servicios debe conservar los contratos de adhesión suscritos con los clientes, por todo el plazo de la vigencia del contrato y dos (2) meses posteriores a la terminación contractual, y cuando exista una reclamación pendiente de resolución por parte del operador/proveedor o la Sutel, debe conservarse hasta que exista resolución en firme.

## **Contratos de libre negociación**

Los operadores/proveedores, de forma excepcional, se encuentran facultados para comercializar servicios de telecomunicaciones mediante contratos de libre discusión cuando se evidencie que el cliente, sea persona física o jurídica, cuenta con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo, los términos y condiciones que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones. Esto con la finalidad de que el cliente obtenga una solución ajustada a sus necesidades particulares y que no se encuentra contenida en la oferta comercial general del operador/proveedor.

Estos contratos no se encuentran sujetos al procedimiento de homologación por parte de la Sutel, no están sujetos a modificación unilateral y, además, no están sujetos a las condiciones y plazos de permanencia mínima, dispuestas en el presente Reglamento. En todo caso, su contenido debe respetar los parámetros de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como, los derechos de los

usuarios dispuestos en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y demás disposiciones regulatorias de la Ley General de Telecomunicaciones.

### **Acreditación de la libre negociación e interpretación de contenido**

No serán sujetos de homologación los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores con personas físicas o jurídicas que cuentan con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo los términos y condiciones más beneficiosas que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones, lo cual debe ser acreditado mediante prueba idónea por los operadores/proveedores, caso contrario la Sutel interpretará las cláusulas de la forma más favorable para el usuario final entre el contrato suscrito y el contrato homologado para un servicio con características similares. Para efectos de la constatación de la negociación entre las partes y la expresión de la voluntad de cada una de ellas, los operadores/proveedores deberán registrar y conservar hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, la prueba que acredite que existió un proceso de discusión de cláusulas contractuales distintas a la oferta regular.

La Sutel podrá corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos usuarios finales, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.

En todo caso, estos contratos deben incorporar entre sus cláusulas los contenidos mínimos establecidos para los contratos de adhesión, según lo previsto en el presente Reglamento y que no se contrapongan a la normativa vigente y regulación cuando corresponda, siendo estos sujetos a fiscalización posterior por parte de la Sutel.

Los operadores/proveedores deben conservar los contratos suscritos en esta modalidad, por todo el plazo de la vigencia del contrato y dos (2) meses posteriores a la terminación contractual, o cuando exista una reclamación pendiente de resolución por parte del operador/proveedor o la Sutel, debe conservarse hasta que exista resolución en firme.

### **Firma del contrato**

Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. Estos documentos tendrán el mismo valor legal y eficacia probatoria.

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de informar, en una etapa precontractual, a los usuarios finales, los términos, condiciones, características de los servicios ofrecidos y el contenido de sus contratos de adhesión. Los usuarios finales se encuentran en la obligación de informarse de los contratos y las ofertas comerciales de previo a su firma; una vez suscrito, las partes aceptan su contenido y se obligan a cumplir con las condiciones pactadas.

Los contratos y sus anexos deben estar redactados en cláusulas, en idioma español y con una tipografía legible y entendible, como mínimo la equivalente a la fuente Arial, tamaño 9 puntos.

El operador/proveedor debe conservar copia del documento de identidad del suscriptor y entregar copia del contrato y sus anexos firmados, en formato digital, o excepcionalmente impreso, cuando el cliente no cuente con un medio electrónico para su recepción.

### **Entrega de copia del contrato suscrito**

En el momento de su suscripción el operador/proveedor debe suministrar de forma gratuita a sus clientes copia del contrato en formato electrónico o excepcionalmente impreso, cuando el usuario final no cuente con un medio electrónico para su recepción.

|  
Durante la vigencia del contrato y a solicitud del cliente, el operador/proveedor debe brindar copia digital del contrato debidamente suscrito, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles después de recibida la solicitud. En caso de que el cliente solicite copia física de dicho contrato, el operador/proveedor se encuentra facultado para cobrar el costo de la impresión.

### **Continuidad de los contratos**

Cuando se cumpla el plazo de los contratos con cláusulas de permanencia mínima y el cliente no gestione ante el operador/proveedor la suscripción de un nuevo contrato, los operadores/proveedores deberán brindar continuidad al servicio en los términos y condiciones originalmente pactados, excluyendo el cobro por equipos terminales. En todo caso, los clientes podrán rescindir en cualquier momento y sin penalizaciones, los contratos cuyo plazo de permanencia mínima se haya cumplido.

### **Contenido de las condiciones generales del contrato**

En las condiciones generales del contrato debe establecerse al menos lo siguiente:

1. Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado.
2. Plazo de conexión o instalación.
3. Referencia al sitio WEB del operador/proveedor donde se encuentren publicados todos los precios asociados a la prestación del servicio, no incorporados en la carátula, así como, las modalidades de obtención de información actualizada sobre estos.
4. Plazo contractual, términos y condiciones de la sujeción a permanencia mínima.
5. Obligaciones y derechos del usuario final y de los operadores/proveedores.
6. Plazos y condiciones para la devolución de depósito de garantía.
7. Condiciones para la suspensión temporal y definitiva del servicio por falta de pago; así como, los términos o condiciones de la reconexión del servicio.

8. Los indicadores de calidad y los umbrales de cumplimiento para cada servicio comercializado.
9. Referencia a la política de compensaciones y reembolsos, así como el método de determinación de su importe, por falta de disponibilidad del servicio y la posibilidad de rescindir del contrato por interrupciones del servicio, establecido en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.
10. Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.
11. Atención y reparación de fallas, reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.
12. Las causas y formas de extinción y renovación del contrato.
13. Los medios de pago disponibles (sucursales, agencias, entes autorizados, transferencia o depósito bancario, cobro automático, entre otros).
14. Condiciones, plazos, medios para la entrega de la facturación.
15. La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos del usuario final, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
16. Condiciones para la cesión del contrato.
17. Procedimiento y plazo de atención de reclamaciones ante el operador/proveedor y ante la Sutel.
18. Indicar expresamente el derecho que asiste a los usuarios finales a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones.
19. Prohibiciones y deberes sobre contenidos y prácticas ilícitas en el uso y disfrute del servicio, así como la información sobre riesgos de seguridad de la red y formas de prevenirlos.
20. Las causales de suspensión definitiva del servicio ante la comisión de prácticas prohibidas.
21. Número de acuerdo de homologación por parte del Consejo de la Sutel.

La Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, podrá modificar o complementar el contenido del contrato de adhesión.

### **Extinción de los contratos**

Los contratos de servicios de telecomunicaciones se extinguirán cuando se compruebe alguna de las siguientes condiciones, por parte del cliente, del operador/proveedor, según corresponda:

1. A petición del cliente.
2. Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del cliente.
3. Falta de pago del cliente de dos o más facturas consecutivas.
4. Práctica prohibida.
5. Cesión de los derechos del cliente derivados del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del operador/proveedor.

6. Cuando el cliente ejerza la portabilidad numérica.
7. Orden de autoridad judicial o administrativa competente.
8. Caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio de forma definitiva.
9. Disolución o liquidación del operador/proveedor.
10. Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del operador/proveedor.
11. Cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.

La extinción de los contratos de servicios de telecomunicaciones a petición del cliente se hace efectiva a partir del momento en que este manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. Para lo cual, el operador/proveedor tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual. Una vez superado este plazo, el operador/proveedor no debe continuar facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

En ningún caso, el operador/proveedor podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o comodato o al pago de mensualidades o deudas pendientes. Para tal fin, el operador/proveedor debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipo las siguientes:

1. **Devolución por parte de terceros:** un tercero autorizado por el cliente procede con la devolución de los equipos en sus agencias cuando al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras;
2. **Retiro por parte del operador/proveedor:** éste retira los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio, para lo cual el cliente cancela el monto establecido por el operador/proveedor. Esta información, así como los respectivos costos asociados debe publicarse en la página WEB del operador/proveedor, en protección del derecho de información del usuario final.

Aquellos canales o medios que el operador/proveedor utilice para la contratación del servicio o la modificación del contrato, deben permitir al cliente dejar sin efecto dichas solicitudes, para lo cual los operadores/proveedores deben disponer de mecanismos de seguridad que permitan verificar la identidad del cliente y conservar el respaldo de su consentimiento y la voluntad expresa.

### **Limitación para la suscripción de contratos**

Los usuarios finales se encuentran limitados a suscribir contratos de servicios de telecomunicaciones, cuando los operadores/proveedores demuestren que se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones.
2. Imposibilidad técnica de instalación del servicio.
3. Antecedente de comisión de prácticas prohibidas.
4. Incumplimiento de los requisitos técnicos publicados en la página WEB por el operador/proveedor para la prestación de dicho servicio.

Los operadores/proveedores podrán establecer diferentes medios, garantías o alternativas para la prestación de sus servicios.

### **Contratación condicionada o ventas atadas**

Los clientes tienen derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece el operador/proveedor, por lo que resulta prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales, equipos propiedad de la empresa operadora o la contratación de otros servicios de telecomunicaciones o de información. Se exceptúan aquellos equipos terminales que sean requeridos para brindar el servicio.

## **CAPITULO IX. PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

### **Formato del registro de las comunicaciones**

La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la Sutel, será remitida por los operadores/proveedores digitalmente en hoja de cálculo electrónica editable, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de su solicitud.

En caso de que el operador/proveedor no presente oportunamente la información requerida, la remita incompleta o con inconsistencias, la Sutel considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes y por ende no podrán ser cobradas al usuario final. Dicha información, debe aportarse con el siguiente formato, tomando como referencia las normas UIT-T E.157, ETSI TS 132 250, ETSI TS 132 298, ETSI TS 132 251, GSMA TD.TD.57 y sus actualizaciones.

#### **1. Formato del CDR de llamadas de voz**

Número de teléfono Origen	Número de teléfono Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mmm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Costo por minuto (¢)	Duración (s)	Monto facturado por comunicación (¢)	IMEI del terminal utilizado
---------------------------	----------------------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	--------------	--------------------------------------	-----------------------------

El “Monto facturado por comunicación” corresponde a la multiplicación entre el costo por minuto de la comunicación y su duración, con precisión de décimas de segundo. El IMEI aplica únicamente para servicios móviles.

## 2. Formato del CDR de consumo de datos móviles

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

El “Total de Datos” corresponde a la sumatoria del volumen de descarga y envío de datos.

## 3. Formato del CDR de Roaming de voz

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

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

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

## 4. Formato del CDR de Roaming de datos

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

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

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

El “Monto facturado” y “Cantidad total” se debe presentar por sesión de datos.

### 5. Formato del CDR del servicio de mensajería corta (SMS)

Número telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mmm/aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Cantidad de SMS	Monto facturado (¢)	IMEI del terminal utilizado
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------	-----------------	---------------------	-----------------------------

#### Registro de tasación

Los operadores/proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) válido, según los formatos definidos en el artículo anterior.

Todas las comunicaciones con duraciones inferiores a los tres (3) segundos, para el tráfico local e internacional, no generarán facturación alguna a los usuarios finales de los servicios.

En caso de la tasación de los servicios de datos móviles, estas se cobrarán con base en la unidad mínima de bytes y de acuerdo con la cantidad efectiva de Kilobytes consumidos, excepto para los servicios comercializados en la modalidad de consumo ilimitado.

No se efectuará cobro alguno, cuando se presenten los siguientes escenarios:

1. Aquellas comunicaciones que no cuenten con CDR válidos generados por las plataformas de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.
2. Cuando exista una diferencia de tres (3) segundos o mayor, en la duración de la comunicación, registradas entre la central de origen y la central de destino.
3. Cuando los datos registrados en las diferentes centrales involucradas resulten inconsistentes, alterados o desincronizados.
4. Cuando no se registren las unidades consumidas.
5. Cuando no se pueda proporcionar al cliente el desglose de las llamadas, dentro del periodo histórico de cuatro (4) años.

El operador/proveedor debe asegurar que el acceso a dicha información únicamente sea por parte del titular del servicio, persona autorizada, disposición de esta Superintendencia en el ejercicio de sus funciones o mediante orden judicial.

#### Conservación de los registros de tasación

Los operadores/proveedores deben conservar los registros detallados de las comunicaciones que cursen los usuarios finales dentro o fuera de sus redes durante un plazo mínimo de cuatro (4) años, salvo cuando el usuario final haya presentado una reclamación ante la Sutel, para lo cual deben conservar los registros controvertidos hasta que se emita la resolución final.

### **Tasación y tarificación de las comunicaciones**

Los operadores/proveedores deben establecer y poner a disposición en sus páginas WEB y publicidad, información relacionada sobre las unidades mínimas de tasación de los servicios de telecomunicaciones brindados, así como sus precios, independientemente de la forma de comercialización del servicio. Esta información debe ser descrita claramente en las facturaciones correspondientes.

### **Tasación de los servicios de telefonía**

Todas las comunicaciones telefónicas, indistintamente de la modalidad de pago, 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 décimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los CDR, como en los procesos de tarificación y facturación. En caso de que los sistemas de facturación no registren el fin de la comunicación, los operadores/proveedores deben registrar el inicio y duración de las comunicaciones realizadas aplicando la misma precisión y truncamientos señalados anteriormente.

El tiempo de comunicación, se inicia a partir del momento en el que el destino responde y termina cuando el origen o el destino finalicen efectivamente la comunicación.

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

### **Irregularidades en la tasación de los servicios.**

Los operadores/proveedores no podrán cobrar a los usuarios finales, aquellas comunicaciones con las siguientes condiciones:

1. Cuando los CDR cuenten con inconsistencias, se encuentren duplicados, traslapados o incompletos.
2. No exista una asociación entre el CDR de origen y el de destino.
3. Cuando exista una diferencia superior a dos (2) segundos en el inicio de las comunicaciones entre los CDR de origen y destino.

4. En caso de que los CDR no sean aportados oportunamente por el operador/proveedor a la Sutel, o no reflejen la estructura definida según el presente Reglamento.

### **Modificación de tarifas y precios**

Las modificaciones de tarifas y precios se registrarán por las siguientes pautas:

1. En caso de que las tarifas sean fijadas por la Sutel, de previo a toda fijación tarifaria, ésta establecerá la metodología con la cual entrarán en vigencia.
2. Cuando los precios son fijados por los operadores/proveedores, en mercados declarados en competencia efectiva, cualquier modificación en los precios de los servicios de telecomunicaciones debe ser notificada a la Sutel de previo a su aplicación.

La aplicación de las nuevas tarifas o precios debe ser comunicada por el operador/proveedor a los clientes y usuarios finales, con una antelación de cinco (5) días hábiles, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y su página WEB.

## **CAPITULO X. SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones**

Los clientes tendrán derecho a que los operadores/proveedores les entreguen facturas en formato digital.

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de elegir libremente el medio de pago de los servicios contratados. Para tal efecto, los operadores/proveedores deben poner a disposición al menos dos (2) medios que faciliten el pago.

### **Cancelación de las facturas por servicios**

Los clientes se encuentran en la obligación de cancelar antes de su vencimiento los servicios contratados y facturados por parte del operador/proveedor.

Las facturaciones que se cancelen de forma posterior a la fecha de vencimiento facultan al operador/proveedor a cobrar un cargo por reconexión del servicio y un interés máximo por morosidad conforme a la Ley N°9859 y sus reformas. Dichos montos, deben ser informados e indicados de manera expresa en el contrato, la factura de los servicios y sitio WEB del operador/proveedor de los servicios.

### **Desagregación de las facturas**

Las facturas, deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, los precios establecidos para cada servicio contratado. Para los servicios comercializados mediante planes, se debe indicar el cargo mensual del plan y los servicios que incluye, así como subsidios o pago en tractos asociados a equipos terminales.

Los clientes tendrán derecho a obtener, a su solicitud, la facturación conjunta de los servicios contratados; en su defecto las facturaciones se deben enviar en forma individual para cada uno de los contratos suscritos.

### **Improcedencia del cobro**

Los operadores/proveedores no podrán cobrar servicios que no fueron efectivamente prestados, solicitados o aquellos con precios y condiciones distintas a las publicadas en su sitio WEB.

Los operadores/proveedores no podrán efectuar cobro alguno al usuario final cuando el periodo de interrupción del servicio supere los umbrales dispuestos en el Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio aplicables a la rescisión contractual por interrupción en los servicios de telecomunicaciones.

### **Información contenida en la factura**

Todos los operadores/proveedores deben incluir dentro de la factura, como mínimo la siguiente información, cuando resulte aplicable según el tipo de servicio prestado:

1. Nombre del suscriptor.
2. Número de contrato.
3. Fecha de emisión.
4. Tipo de servicio.
5. Nombre del plan suscrito.
6. Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual.
7. Periodo al cobro.
8. Fecha de vencimiento de la factura.
9. La unidad mínima de tasación (segundos, Bytes u otro).
10. El valor de la unidad mínima de tasación.
11. Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación.
12. Detalle del consumo para cada uno de los servicios, realizado dentro y fuera de la red, clasificado por operador, así como, el internacional.
13. Detalle de servicios adicionales, con su respectivo desglose.
14. Detalle de otros cobros incluidos en la factura, señalando el concepto del cobro, el prestador del servicio, el monto con su respectivo desglose.

15. Especificación del monto de morosidad por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
16. Cobro por reconexión del servicio.
17. Tasas e impuestos vigentes, aplicables y su valor monetario.
18. Tipo de cambio, en caso de que se facture en una moneda extranjera.
19. Precio final total.

Las facturas desglosadas, requeridas por el cliente, incluirán el detalle de consumos según los formatos de CDR dispuestos en el presente Reglamento.

### **Plazo de entrega de la factura**

Los operadores/proveedores tienen la obligación de notificar la factura al cliente en el medio electrónico señalado en el contrato, en un máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación.

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

Todos los servicios contratados, deben ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Ningún operador/proveedor podrá cobrar ni incluir en la facturación, consumos o cobros con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización.

### **Factura fraccionada**

El operador/proveedor debe emitir una facturación fraccionada para aquellos casos en donde el plazo de inicio de operación del servicio no coincida con el ciclo de facturación, en la cual se refleje el monto proporcional a partir de la suscripción del servicio y el consumo realizado en dicho periodo.

### **Facturación detallada de las comunicaciones**

El operador/proveedor, a solicitud del cliente, debe brindar una facturación detallada con los consumos realizados a partir de los CDR correspondientes para el periodo facturado según la información señalada en el 0 del presente reglamento, la misma debe ser entregada de forma gratuita mediante correo electrónico, o por medio de un dispositivo de almacenamiento de información provisto por el cliente, o bien, cobrando el costo de la impresión de requerirse dicha información de forma impresa.

Esta información deberá ser entregada únicamente al cliente del servicio o tercero autorizado, en un plazo máximo de un (1) día hábil a partir de la solicitud recibida.

### **Tráfico telefónico excesivo**

El operador/proveedor debe bloquear de forma inmediata el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, cuando se muestren indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las siguientes condiciones:

1. Llamadas con frecuencia, duración, volumen, horarios o destinos identificados de alto riesgo, según la experiencia del operador/proveedor o mejores prácticas internacionales de prevención.
2. Superado en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre del tráfico nacional o internacional afectado, o en su defecto, el precio mensual del plan.
3. Una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato, o una vez superado en un 50% el precio mensual del plan, cuando el cliente tenga menos de tres (3) meses de utilizar el servicio.

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

El operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados al tráfico telefónico excesivo, desde el momento en que se cumpla al menos una (1) de las condiciones señaladas y hasta tanto realice el bloqueo del tráfico telefónico.

### **Mecanismo de información de consumo en servicios de telefonía móvil**

Los operadores/proveedores que presten el servicio de telecomunicaciones móviles mediante la modalidad de cobro por consumo o de manera empaquetada, deben implementar mecanismos de información de consumo en sus sistemas WEB, mediante aplicaciones, IVR o Centro de Atención al Usuario Final u otras alternativas; a través de los cuales se brinde de forma gratuita, información actualizada sobre las unidades consumidas y disponibles al momento de la consulta dentro de un periodo determinado.

Para los servicios prepago este mecanismo de consulta gratuito brindará información adicional sobre el saldo disponible, principal y promocional, y sus respectivas vigencias.

La información que se suministre al usuario final debe contener como mínimo fecha y hora de corte, las unidades consumidas y el precio correspondiente. Dicho mecanismo no aplica para consumos efectuados con el servicio de roaming internacional.

## **CAPITULO XI. SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Promociones y ofertas**

Con el fin de comercializar servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores podrán realizar promociones y ofertas, las cuales deberán tener carácter temporal y contar con un reglamento sobre su aplicación, debidamente publicado en el sitio WEB del operador/proveedor.

Ninguna promoción podrá imponer, condicionar o modificar los términos pactados en un contrato, ni establecer barreras de salida al usuario final.

### **Contenido de las promociones y ofertas**

El operador/proveedor debe detallar claramente y con letra legible con una tipografía igual o similar a letra Arial, tamaño 9 puntos, en el Reglamento de la promoción lo siguiente:

1. Descripción detallada de las condiciones que la rigen.
2. Detalle de las unidades ofertadas y su precio asociado, así como la prioridad de su consumo.
3. Fecha de entrada en vigencia y finalización.
4. Restricciones y limitaciones.
5. Tasas, impuestos o cobros adicionales.
6. Canales gratuitos disponibles al usuario final para realizar consultas.

Los operadores/proveedores se encuentran obligados a cumplir con los términos y condiciones que publiquen de sus promociones y ofertas.

### **Conductas irregulares en promociones y ofertas**

Los operadores/proveedores, deben abstenerse de realizar las siguientes conductas:

1. Bajo ningún caso, podrán existir promociones u ofertas que no cuenten de previo a su inicio con un Reglamento debidamente publicado en la WEB del operador/proveedor y que su publicidad no haga referencia a dicho reglamento.
2. Durante la ejecución de una promoción u oferta el operador/proveedor no podrá modificar el Reglamento en detrimento del usuario final.
3. No podrán emitirse promociones u ofertas que no cuenten con el contenido mínimo indicado en el artículo anterior.

4. No podrán emitirse promociones y ofertas con información engañosa o que induzca al error o confusión a los usuarios finales.
5. No podrán emitirse promociones y ofertas de suscripción automática.
6. No podrán aplicarse promociones y ofertas que menoscaben las condiciones pactadas en el contrato.
7. Emitir promociones u ofertas cuya publicidad no corresponda de forma fiel con el contenido de su Reglamento.

### **Corrección de promociones y ofertas**

En caso de que la Sutel identifique alguna conducta irregular relacionada con las promociones y ofertas de los operadores/proveedores, interpretará su contenido de la forma más favorable para el usuario final y ordenará, mediante resolución motivada, el reembolso por errores en la aplicación de promociones y ofertas, información imprecisa o falta de información, así como, la respectiva corrección por parte del operador/proveedor.

En caso de detectarse una modificación de las condiciones del Reglamento de la promoción, los usuarios finales mantendrán el derecho a disfrutarla en los términos y condiciones más favorables para éstos y la Sutel ordenará a los operadores/proveedores publicar de manera inmediata la rectificación de la promoción. Además, deberá realizar los ajustes a los clientes afectados.

## **CAPITULO XII. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD PREPAGO**

### **Servicios en modalidad prepago**

Los usuarios finales pueden contratar servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, cuando esta modalidad esté disponible según las políticas comerciales del operador/proveedor.

La modalidad de pago no implica una diferenciación en las condiciones de accesibilidad a la red, en la aplicación del derecho de los usuarios finales, y en todo caso el servicio siempre debe brindarse respetando las condiciones mínimas de prestación y calidad dispuestas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

### **Registro de información del usuario final en servicios en modalidad prepago**

La Sutel pondrá a disposición de los usuarios finales y de los operadores/proveedores la plataforma para el registro y actualización de la información de los usuarios finales en modalidad prepago, denominada Registro Prepago, la cual permite la verificación de la identidad del usuario del servicio prepago, previo a su activación.

Todos los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles en modalidad prepago tienen la obligación de verificar, la información de la identidad de sus usuarios finales, por medio de dicho Registro.

La información mínima que deberá registrar el usuario final en la citada plataforma de Registro Prepago, de previo a la activación del servicio, además del número de teléfono asignado, es la siguiente:

1. Nombre completo.
2. Cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros.
3. Lugar de residencia (provincia, cantón y distrito).
4. Para personas jurídicas cédula jurídica y nombre o razón social completa, además de los datos de su representante o apoderado.
5. Correo electrónico del usuario final del servicio

Lo anterior, sin perjuicio de la información que le sea requerida al usuario final para verificar sus datos de identificación mediante preguntas de seguridad, por parte del operador/proveedor o de la Sutel.

En caso de producirse alguna modificación respecto de sus datos de registro, los usuarios finales deben comunicarlo a su operador/proveedor, o bien, realizar la gestión a través del Registro Prepago.

Los operadores/proveedores deberán garantizar que los servicios móviles en modalidad prepago únicamente generen y reciban comunicaciones cuando el usuario final haya cumplido con Registro Prepago de forma adecuada.

### **Información básica de los servicios en modalidad prepago**

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, deben indicar, en sus Centros de Atención al Usuario Final, medios publicitarios, sitio WEB del operador/proveedor y los diferentes canales de recarga, de forma clara y expresa a los usuarios finales, de previo y durante la suscripción de los servicios, las condiciones de prestación y calidad, precios, impuestos, vigencia de la recarga, suspensión del servicio prepago, puntos de recarga, derecho a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones y condiciones especiales.

### **Mecanismos de recarga y recargas promocionales**

Los operadores/proveedores deben poner a disposición de los usuarios finales medios presenciales y electrónicos, para efectuar las recargas de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago.

Para cada recarga, el operador/proveedor debe informar al usuario final de forma gratuita por el mismo medio en que la realizó, mediante un mensaje de texto (SMS) u otros medios, el monto recargado, saldo actual y su vigencia.

En caso de bonos promocionales deberá informar las condiciones, monto y periodo de vigencia del bono promocional, prioridad de consumo del saldo principal respecto al promocional, los servicios en los cuales pueda emplearlo y los precios aplicables.

### **Suspensión del servicio prepago móvil**

Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables que descuenten su saldo principal, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un periodo de noventa (90) días naturales, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y disponer del recurso numérico lo cual implica la pérdida del saldo. Dicha condición debe ser informada a los usuarios finales en el sitio WEB de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

La suspensión del servicio prepago móvil aplicará, además, en aquellos casos que el usuario no se encuentre debidamente registrado en la plataforma del Registro Prepago o incurra en prácticas prohibidas.

## **CAPITULO XIII. SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES**

### **Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones**

Los operadores/proveedores que comercialicen equipos terminales de telecomunicaciones deben cumplir con el procedimiento de homologación de terminales establecido por la Sutel.

Cualquier dispositivo que utilice las bandas de uso libre debe ser debidamente homologado por la Sutel, de conformidad con lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

Aquellos terminales, que sean comercializados por los operadores/proveedores incumpliendo lo dispuesto anteriormente deben ser reemplazados al usuario final sin ningún costo adicional, por terminales debidamente homologados y de condiciones similares o superiores. Además, cuando el terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

Si el usuario final adquiere un equipo terminal no homologado comercializado por un tercero ajeno al operador/proveedor, renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por la calidad de servicio y asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación, reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

## **Homologación de equipos terminales**

Le corresponde a la Sutel establecer y actualizar el procedimiento de homologación de equipos terminales, mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública. Este procedimiento permite la verificación de las condiciones técnicas de compatibilidad con las bandas de frecuencias, funcionamiento, calidad, seguridad e identificación del terminal en la red, con el fin de garantizar la correcta operación de los equipos terminales, la posibilidad de utilizarlos en las redes de cualquier operador/proveedor, que cuenten con identificadores de tipo de IMEI únicos, cumplir con lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente y evitar interferencias perjudiciales.

Según las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente, corresponde a la Sutel aplicar el procedimiento de homologación para equipos que utilicen bandas de uso libre, por lo que no se podrán comercializar o utilizar dispositivos que no cuenten con un correspondiente certificado de homologación.

Para efectos de informar a los usuarios finales sobre los equipos terminales homologados, la Sutel mantendrá un sitio WEB debidamente actualizado con la base de datos respectiva.

Los operadores/proveedores deben activar en sus redes, únicamente aquellos aparatos telefónicos cuya marca, modelo y versión de software, firmware y sistema operativo, correspondan a las mismas características de los terminales móviles homologados por la Sutel y que cuenten con códigos identificadores unívocos y válidos (IMEIs no irregulares).

Los operadores/proveedores no podrán condicionar la suscripción del servicio al uso exclusivo de terminales que sean comercializados de forma propia o por un tercero.

Los operadores/proveedores deben informar a los usuarios finales en sus sitios WEB, sobre las consecuencias de conectar a las redes terminales no homologados, así como, tener un vínculo a la plataforma de consulta de los terminales homologados, disponible en el sitio WEB de la Sutel.

## **Peritos acreditados para la homologación de equipos terminales**

La Sutel mediante resolución motivada, establecerá las condiciones mínimas del proceso de homologación de equipos terminales y acreditará a los peritos autorizados para realizar dichas pruebas. Esta acreditación podrá ser revocada, mediante resolución motivada, si la Sutel considera que el perito no cumple con las condiciones establecidas.

La Sutel mantendrá un registro actualizado de los peritos acreditados para las pruebas de homologación, quienes a su vez están capacitados para realizar pruebas relativas a

dispositivos con IMEI duplicados o adulterados. Dichos peritos serán incorporados en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

### **Retiro de equipos de telecomunicaciones**

La Sutel ordenará mediante resolución motivada la no utilización o el retiro de los equipos terminales, cuando los catalogue justificadamente en alguno de los siguientes supuestos: dañinos para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad o el ambiente, generen daños o perjuicios a la red, provoquen interferencias perjudiciales, impidan su identificación única en las redes de los operadores, cuenten con identificadores irregulares o afecten negativamente la calidad de servicio percibida por los usuarios finales, de conformidad con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI), Ley de Gestión Integral de Residuos, su Reglamento General, el Reglamento para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos y las disposiciones del Ministerio de Salud.

La potestad de retiro de equipos de terminales móviles será ejercida por la Sutel mediante las listas blancas, grises y negras, las cuales son de acatamiento obligatorio por parte de los operadores/proveedores de servicios.

### **Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil**

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no deben activar o permitir el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido (IMEI no irregular). Para este efecto, la Sutel a partir de las asignaciones de TAC de la GSMA y la normativa 3GPP TS 23.003, mantendrá un sistema de gestión de terminales móviles (SGTM) para la administración y gestión de las listas blancas, negras y grises, a cargo de la Entidad de Referencia de Terminales Móviles, seleccionada por la Sutel.

Cuando se detecte un código IMEI irregular, se debe notificar esta condición al usuario final, según los procedimientos establecidos por la Sutel, informándole del plazo de que dispone para que proceda a regularizar su condición; superado dicho plazo sin que el usuario final haya subsanado esta irregularidad se procederá de inmediato a cargar dicho IMEI en la lista negra.

Con el fin de garantizar el funcionamiento del sistema de gestión de terminales, los operadores/proveedores deben remitir al SGTM la información que sea necesaria, considerando como mínimo los datos de MSISDN (número telefónico internacional de la estación móvil), IMSI (identidad de suscriptor móvil internacional), IMEI, Cell ID (código de identificación de celda) y CDR asociados.

Además, los operadores/proveedores deben suspender temporalmente los servicios de telefonía móvil en el tanto se mantengan asociados a un IMEI duplicado, y este no haya

sido regularizado en el plazo establecido por la Sutel. También, deben remitir a los usuarios finales las llamadas o mensajes de advertencia que disponga el SGTm para la regularización de los IMEIs.

Le corresponde a la Sutel establecer y actualizar las condiciones para la implementación del sistema de gestión de terminales móviles, así como, las obligaciones de las partes, los procedimientos y plazos aplicables al tratamiento de IMEIs irregulares y duplicados para la administración y gestión de los dispositivos móviles conectados a las redes de los operadores/proveedores, para asegurar que únicamente se puedan activar y utilizar en dichas redes terminales no irregulares; lo anterior, mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

### **Sobre el bloqueo de terminales**

Los operadores/proveedores se encuentran obligados a bloquear de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, el operador/proveedor debe proceder de inmediato a incorporar en la lista negra, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.

Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor deberá, suspender temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio.

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán permitir el funcionamiento de equipos terminales cuyos IMEIs sean irregulares o se encuentren registrados en la lista negra. Para este efecto, el sistema de gestión de terminales móviles mantendrá a su disposición listas blancas, grises y negras, para que los operadores/proveedores garanticen que únicamente los terminales con IMEIS válidos y unívocos sean utilizados para la activación y provisión de servicios.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados los operadores/proveedores están en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final. En caso de recuperación del terminal el usuario final debe presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del operador/proveedor para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negra.

### **Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales**

Cuando el equipo terminal asociado a un plan con permanencia mínima vigente sea remitido a reparación por parte del operador/proveedor al respectivo taller y no registre consumos durante el periodo de reparación, el operador/proveedor deberá ajustar la facturación del servicio, de forma proporcional al citado periodo, sin afectar las condiciones contractuales pactadas.

## **CAPITULO XIV. SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL**

### **Suministro de información**

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

### **Información inicial sobre reconocimiento de red**

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

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

### **Roaming en zonas fronterizas**

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

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

### **Información sobre el consumo**

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

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

### **Límite de consumo**

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

Una vez alcanzado el límite, el cliente podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado, por medio de los canales disponibles. En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

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

### **Comunicación sobre el límite de consumo**

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

Esta comunicación, indicará el procedimiento para aumentar el límite de consumo y el costo asociado. Si el usuario final no responde a la comunicación recibida, el operador/proveedor

enviará un mensaje de texto en el cual informará que llegó al 100% de su consumo y suspenderá de inmediato los servicios de roaming internacional, una vez alcanzado el límite de consumo fijado, hasta que éste lo active nuevamente por medio de los canales que el operador/proveedor designe para tal fin.

## **CAPITULO XV. PORTABILIDAD NUMÉRICA**

### **Proceso de portabilidad numérica**

Los operadores/proveedores que cuenten con recurso numérico del Plan Nacional de Numeración asignado por la Sutel, se encuentran en la obligación de garantizar la implementación, operación y administración de la Portabilidad Numérica, mediante el uso del esquema de consulta de cada llamada, para el tráfico telefónico local y el enrutamiento indirecto, para las llamadas internacionales, y deben asegurar el correcto funcionamiento de ambos esquemas.

### **Órgano competente**

Le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, y administrar, facilitar y velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores/proveedores en torno a la portabilidad numérica.

Para la implementación, operación y administración de la portabilidad numérica los operadores/proveedores con recurso numérico asignado, por medio de un proceso de selección supervisado por la Sutel propondrán la elección de una Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN), que será designada por la Sutel.

En caso de que existan divergencias o controversias entre operadores/proveedores en la implementación de portabilidad numérica, la Sutel resolverá de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

### **Derecho a conservar el número telefónico**

La portabilidad numérica únicamente se realizará por solicitud expresa del titular del servicio y previa comprobación de su identidad, para lo cual el operador/proveedor debe registrar el consentimiento expreso por parte del cliente y demás requisitos dispuestos en la regulación vigente.

Para servicios en modalidad prepago, la portabilidad numérica podrá ser gestionada por el usuario final del servicio, bajo la condición de que actualice sus datos en el Registro Prepago. El servicio portado será incorporado en el Registro Prepago a nombre de dicho usuario final.

La Sutel, mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, definirá el proceso, requisitos, plazos y condiciones de implementación, operación y administración del sistema nacional de portabilidad numérica y fiscalizará que los acuerdos entre operadores/proveedores no menoscaben los derechos de los usuarios finales y resulten congruentes con la regulación vigente.

Los operadores/proveedores no podrán establecer barreras que impidan, limiten, dificulten o restrinjan realizar la portabilidad numérica con excepción de las definidas regulatoriamente por la Sutel.

La ejecución de la portabilidad numérica debe asegurar a los clientes la continuidad de sus servicios. Por lo anterior, el cambio de operador/proveedor se realizará en horas de mínimo tráfico que garantice el menor plazo de interrupción.

El operador/proveedor receptor debe informar por mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil al cliente, previamente, el momento en que se realizará el cambio.

Durante el proceso de portación de un número telefónico, el cliente podrá solicitar ante el operador/proveedor donante la cancelación del trámite, siempre y cuando, no se haya dado la ventana de portación. Además, la Sutel ante un caso debidamente justificado, podrá solicitar a la entidad de referencia la cancelación del trámite.

### **Costos para la operación de la portabilidad numérica**

La portabilidad numérica es gratuita para el usuario final, por lo que los operadores/proveedores con recurso de numeración asignado se encuentran en la obligación de cubrir la totalidad de costos asociados con la implementación, operación y administración del sistema nacional de portabilidad numérica.

### **Sobre el suministro de información de portabilidad numérica**

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben suministrar en todo momento a los usuarios finales, información clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna sobre el derecho y trámite de portabilidad numérica.

Asimismo, deben informar a los usuarios finales pospago que en el supuesto de que porten su número, podrían recibir facturaciones por servicios ya prestados por parte del operador donante hasta por el plazo de sesenta (60) días naturales.

Como parte del trámite de portabilidad numérica, para usuarios finales en modalidad prepago el operador/proveedor debe informar que, de concretarse la portabilidad, el usuario final perderá el saldo a favor, que no haya sido utilizado.

### **Cambio de numeración telefónica**

El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del titular del servicio o por un cambio en el Plan Nacional de Numeración.

En ningún caso se justificará la modificación del número telefónico por cambio en la tecnología a través de la cual se brinda el servicio, ni se permitirá la aplicación de cobros adicionales por mantener el número.

## **CAPITULO XVI. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

### **Suscripción de servicios de información de tarificación adicional**

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

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

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

### **Información previa a la suscripción del servicio**

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones deben brindar al menos la siguiente información a los usuarios finales, sin costo alguno, de previo a la suscripción de dichos servicios:

1. Nombre comercial de la empresa remitente.
2. Mecanismo claro y sencillo para activar el envío de información.
3. Periodicidad en que será recibida la información.
4. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional.
5. Referencia a la página WEB donde pueden consultar el reglamento, los términos, precios y condiciones del servicio.
6. Mecanismos para finalizar automáticamente la suscripción del servicio.

**7. Números de servicios de asistencia telefónica u otros canales de atención gratuita.**

En caso de omitir parcial o totalmente los anteriores requerimientos, en aquellos donde se oculte la identidad del remitente, se realicen afiliaciones automáticas o se induzca a error al usuario final sobre elementos decisivos para la suscripción, no podrá facturarse ningún costo por dicho servicio.

**Detalle de la factura de los servicios de información**

Cuando la facturación de los servicios de telecomunicaciones incluya el consumo por servicios de información de tarificación adicional, debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre comercial de la empresa remitente y su código corto de acceso.
2. Costo total de la comunicación.
3. Fecha de uso del servicio.
4. Unidades consumidas.

En caso de omitir parcial o totalmente los anteriores requerimientos, no podrá facturarse ningún costo por dicho servicio.

**Tasación y registro de los servicios de información de tarificación adicional**

Para la justificación del cobro de servicios de información de tarificación adicional únicamente serán válidos los registrados por las centrales y plataformas del operador/proveedor, por medio de los respectivos CDR.

De igual forma, no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos. Para todos los efectos, las comunicaciones deben de tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de décimas de segundo.

**Límites de consumo de servicios de información de tarificación adicional**

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

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

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

### **Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información de tarificación adicional**

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

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

### **Sobre la información disponible en el sitio WEB**

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben mantener publicadas y actualizadas su respectivo sitio WEB, una lista con el nombre comercial de las empresas remitentes del servicio de tarificación adicional, su código corto de acceso, numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado, números de atención gratuita, información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) y reglamentos vigentes.

## **CAPITULO XVII. COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA**

### **Sobre la información comercial con fines de venta directa**

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben asegurar que únicamente los usuarios finales que hayan brindado su consentimiento expreso podrán recibir información comercial con fines de venta directa de sus bienes y servicios, la cual se deberá realizar por medios que permitan la identificación del remitente, así como, finalizar tales comunicaciones.

Los operadores/proveedores deben registrar y almacenar hasta dos meses después de finalizada la contratación, constancia de la voluntad expresa para la recepción de la información con fines de venta directa. En caso de no contar con la citada información, se considerará una práctica prohibida.

### **Alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas**

En cualquier momento el cliente, de forma gratuita, podrá solicitarle al operador/proveedor que suspenda los envíos de información.

Para tal efecto la Sutel pondrá a disposición del público, una herramienta en su sitio WEB, cuya implementación se definirá mediante resolución motivada la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, por medio de la cual los usuarios finales podrán manifestar su oposición o negativa a recibir comunicaciones no solicitadas, que será vinculante para los operadores/proveedores y podrá remitirse al Ministerio de Industria, Economía y Comercio para lo que corresponda.

En caso de que el operador/proveedor no respete la suspensión del envío de comunicaciones no solicitadas incurrirá en una práctica prohibida.

### **Implementación de medidas técnicas y administrativas**

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben implementar las medidas técnicas y administrativas necesarias, para garantizar que sus usuarios finales no reciban comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios, cuando éstos no hayan brindado su consentimiento previamente o hayan solicitado su remoción de las listas de comunicación. Estas gestiones, por parte del usuario final, no tendrán costo alguno.

La manifestación por parte del usuario final en el registro de la Sutel para no recibir comunicaciones no solicitadas tendrá preponderancia sobre otras suscripciones y automáticamente será tomado como una petición expresa para que se ponga fin a tales comunicaciones. Dicha manifestación, estará vigente durante el plazo en que el usuario final mantenga su numeración registrada en dicha base de datos.

### **Sobre comunicaciones con fines informativos**

No se considerarán comunicaciones con fines de venta directa, aquellas destinadas a brindar información al público general sobre condiciones de emergencia, salud, seguridad ciudadana, educación, cultura y otras dispuestas por las autoridades gubernamentales.

## **CAPITULO XVIII. PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales.**

Se prohíbe a los usuarios finales realizar cualquiera de las siguientes prácticas prohibidas, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

1. Alterar o poner en riesgo la operación normal de la red y su seguridad, así como degradar la calidad del servicio.
2. Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión o daños a la red y a otros usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
3. Utilizar terminales que impidan la identificación única en las redes de los operadores o posean identificadores irregulares. Utilizar equipos que operen en las bandas de uso libre no homologados por Sutel.
5. Reventa o alquiler de servicios de telecomunicaciones por parte del cliente o usuario final.
6. Conductas reiteradas que resulten irrespetuosas, agresivas u ofensivas y afecten el normal funcionamiento de los Centros de Atención del Usuario Final o la prestación del servicio de telecomunicaciones.
7. Actuar con engaño, fraude, mala fe, dolo en la suscripción o uso del servicio.
8. Utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado.
9. Cualquier otra categorizada como tal en el presente Reglamento.

El incumplimiento de las citadas prácticas, faculta al operador/proveedor para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico.

### **Prácticas prohibidas por parte de los operadores/proveedores**

Se prohíbe a los operadores/proveedores realizar cualquiera de las siguientes prácticas prohibidas, que atente contra los derechos de los usuarios finales, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

1. Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión o daños a la red y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2. Toda acción donde se remita información con fines de venta directa, comercial y/o publicitaria a los usuarios finales sin contar de previo con su consentimiento, se utilicen sistemas de llamada o suscripción automática, se oculte o falsee el remitente de la comunicación o no se cuente con una alternativa para finalizar dichas comunicaciones.
3. Comercializar equipos terminales no homologados por la Sutel.
4. Acciones que, en relación con prestación del servicio de telecomunicaciones, sean catalogadas como dañinas para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad, privacidad o el ambiente.
5. Suscripción o activación irregular, automática, engañosa o sin contar con la autorización o consentimiento expreso del titular del servicio.
6. Suscripción de contratos incompletos, donde no se desprenda con claridad los términos y condiciones pactados, que no corresponda a la voluntad del usuario o que vayan en detrimento de la regulación vigente.

7. Brindar a terceros información de los usuarios finales relativa al uso de los servicios de telecomunicaciones sin que medie autorización expresa de este, con excepción de una orden judicial o administrativa.
8. Comercialización de servicios prepago sin haber sido incluido en el Registro Prepago.
9. Cualquier otra categorizada como tal en el presente Reglamento.

El incumplimiento de las citas prácticas, se considera una violación a los derechos de los usuarios finales.

## **CAPITULO XIX. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Transitorio I.**

El presente Reglamento entrará en vigencia en el plazo de tres (3) meses calendario posteriores a su publicación en Diario Oficial La Gaceta, momento a partir del cual se deroga el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2010 y aquellas disposiciones regulatorias que resulten contrarias al presente reglamento.

### **Transitorio II.**

En el plazo de seis (6) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago deben proceder con el registro o actualización de sus datos en la plataforma de Registro Prepago de la Sutel.

Una vez transcurrido este plazo y posterior a los avisos realizados por el operador/proveedor y la Sutel sin que los usuarios finales hayan registrado y/o actualizado su información en dicha plataforma, los operadores/proveedores procederán de forma inmediata con la suspensión definitiva de sus servicios y dispondrán del recurso numérico asignado, de conformidad con el procedimiento y condiciones definidas por la Sutel mediante resolución motivada la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

### **Transitorio III.**

En el plazo de seis (6) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, la SUTEL emitirá mediante resolución motivada las disposiciones para desarrollar, las condiciones, procedimientos y plazos asociados a la regulación de las comunicaciones no solicitadas, para lo cual se cumplirá con el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

### **Transitorio IV.**

En el plazo de doce (12) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, la SUTEL desarrollará un sistema informático para la presentación digital y

OF-0315-SJD-2021  
Página N° 61

seguimiento de reclamaciones, con los mecanismos de seguridad necesarios para identificar de forma unívoca a las partes.

- II. Solicitar al Consejo de la Sutel para que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública en dos periódicos de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- III. Instruir al Consejo de la Sutel, para que, una vez realizado el procedimiento de audiencia pública, proceda al análisis de oposiciones y la elaboración de la propuesta final del nuevo Reglamento, la cual deberá ser remitida a esta Junta Directiva oportunamente.

Cordialmente,

**SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA**

Firmado digitalmente por  
EGBERT ALFREDO CORDERO CHINCHILLA (FIRMA)

Alfredo Cordero Chinchilla  
**Secretario Junta Directiva**

C. Auditoría Interna  
Expediente Sutel: GCO-NRE-REG-00682-2020

ACC/AGMA

23 de junio del 2021  
**05287-SUTEL-SCS-2021**

Señores  
Dirección General de Atención al Usuario  
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Señores  
Glenn Fallas Fallas  
Eduardo Arias Cabalceta  
Mercedes Valle Pacheco

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 045-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 17 de junio del 2021, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

#### **ACUERDO 006-045-2021**

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77, inciso 2), subinciso i), de la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.
- II. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N° 7593, a la Junta Directiva de Aresep le corresponde según el inciso n), lo siguiente: *"Dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en esta Ley y las modificaciones de estos"*, dicha normativa comprende el *"Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final"*, según lo dispuso el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642.
- III. Que el numeral 36 de la Ley N° 7593 se refiere a los asuntos que deben someterse a audiencia pública, de la siguiente manera: *"(...) Para los asuntos indicados en este artículo, la Autoridad Reguladora convocará a audiencia, en la que podrán participar las personas que tengan interés legítimo para manifestarse. Con ese fin, la Autoridad Reguladora ordenará publicar en el diario oficial La Gaceta y en dos periódicos de circulación nacional, los asuntos que se enumeran a continuación: (...) c) La formulación y revisión de las normas señaladas en el artículo 25 (...) Para estos casos, todo aquel que tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia, por escrito o en forma oral, el día de la audiencia, momento en el cual deberá consignar el lugar exacto o el número de fax, para efectos de notificación por parte de la Aresep. En dicha audiencia, el interesado deberá exponer las razones de hecho y de derecho que considere pertinentes. La audiencia se convocará una vez admitida la petición y si se han cumplido los requisitos formales que establece el ordenamiento jurídico. Para este efecto, se publicará un extracto en el diario oficial La Gaceta y en dos periódicos de circulación nacional, con veinte (20) días naturales de anticipación a la celebración de la audiencia (...)".*
- IV. Que en relación con la importancia de la elaboración de las audiencias públicas, la Sala Constitucional ha manifestado en múltiples sentencias, entre las que se destaca la N°2009- 016649 de las 08: 47 horas del 30 de octubre del 2009, lo siguiente:

*"(...) De esta forma, y de conformidad a nuestro sistema democrático, el ARESEP se encuentra en la obligación de convocar a tal audiencia, particularmente para garantizar el derecho de defensa y el acceso a una información que atañe a todos y cada uno de los habitantes de nuestro país, de manera que las decisiones no se tomen sorpresivamente para los interesados "afectados". Precisamente, en la Ley de la ARESEP y su reglamento, el legislador dispuso un procedimiento administrativo especial, que es la audiencia pública cuya característica principal es la de dar transparencia en las decisiones del Ente Regulador y la posibilidad de dar participación a los*

23 de junio del 2021  
**05287-SUTEL-SCS-2021**

*consumidores y usuarios dentro del trámite. Asimismo, al dar la oportunidad de que participen en ella vecinos, organizaciones sociales, el sector estatal y el privado, instituciones de defensa al ciudadano y otras instituciones gubernamentales se logra obtener un mayor provecho, lo cual facilita un mejor intercambio de información de los participantes, constituyéndose la audiencia en un instrumento trascendental en la toma de decisiones y un instrumento de transparencia en un sistema democrático como el nuestro... Con esa audiencia se pretende que las personas interesadas manifiesten lo que a bien tengan, respecto de la solicitud de fijación de tarifas que esté en estudio ante la Autoridad Reguladora, por lo que no se le aplica la rigurosidad que se exige para los procedimientos que pretendan la supresión de un derecho subjetivo ( sentencia 2002-08848 de las dieciséis horas cincuenta y siete minutos del diez de septiembre de dos mil dos), sin embargo, no se trata de un simple requisito formal de manera que se pueda fijar de tal forma que haga nugatorio el ejercicio del derecho que pretende tutelar, al otorgarse en condiciones que impidan u obstaculicen el cumplimiento de los objetivos que está llamada a obtener, en protección del derecho a la información y participación ciudadana..." V.- En conclusión, es claro que en aras de garantizar el derecho de participación ciudadana previsto en el artículo 9 de la Constitución Política, la audiencia pública que debe realizar la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en aquellos casos en los que tramita un estudio de fijación tarifaria de servicios públicos, debe permitir el ejercicio del derecho a la participación de la comunidad en un asunto de su interés y debe darse dentro de un plazo razonable que permita a la comunidad manifestarse."*

**POR TANTO,  
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

**Primero.** Dar por recibido el oficio OF-0315-SJD-2021, del 16 de junio del 2021, mediante el cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, hace de conocimiento del Consejo el acuerdo número 06-49-2021, de la sesión ordinaria 49-2021, celebrada el 15 de junio del 2021, referente al trámite de audiencia pública de la propuesta del nuevo "*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*", de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley N°7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**Segundo.** Solicitar a la Dirección General de Calidad que efectúe las coordinaciones pertinentes al trámite de audiencia pública con la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**Tercero.** Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que realice el trámite de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública, correspondiente al proyecto del nuevo "*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*", y prepare la documentación con la información que se debe publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, así como el documento borrador de la convocatoria, llevar a cabo las gestiones necesarias para el proceso de audiencia pública, elaborar el acta respectiva, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones requeridas para el citado trámite, así como cualquier otra gestión que se requiera.

**Cuarto.** Solicitar a la Dirección General de Operaciones de esta Superintendencia brindar la colaboración respectiva para realizar las publicaciones en diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, para el citado proceso de audiencia pública.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE**

23 de junio del 2021  
**05287-SUTEL-SCS-2021**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

Atentamente,  
**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)  
Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.06.23 10:59:52 -06'00'

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
**Secretario del Consejo**

Arlyn A.

EXP: **GCO-NRE-REG-00682-2020.**

## Sara Altamirano

---

**De:** Alba Rodriguez  
**Enviado el:** miércoles, 23 de junio de 2021 13:40  
**Para:** Sara Altamirano  
**Asunto:** RV: Comunicado de acuerdo 006-045-2021  
**Datos adjuntos:** 05287-SUTEL-SCS-2021 (006-045-2021).pdf



Alba Rodríguez  
Jefa Gestión Docu  
T. 4000-0087  
800 - 88 - SUTEL  
800 - 88 - 78835  
Avenida de la 101 1200

---

**De:** Notificaciones <notificaciones@sutel.go.cr>  
**Enviado el:** miércoles, 23 de junio de 2021 11:59  
**Para:** Andrea <brionesma@aresep.go.cr>  
**CC:** Eduardo Arias <eduardo.arias@sutel.go.cr>; Glenn Fallas <glenn.fallas@sutel.go.cr>; Mercedes Valle <mercedes.valle@sutel.go.cr>  
**Asunto:** Comunicado de acuerdo 006-045-2021



Arlyn Alvarado S  
Secretaría del Cons  
T. 4000-0010  
800 - 88 - SUTEL  
800 - 88 - 78835  
Avenida de la 101 1200

---

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The

San José, 2 de julio de 2021

**06090-SUTEL-DGC-2021**

Señora  
Gabriela Prado Rodríguez  
Directora  
Dirección General de Atención al Usuario  
**Autoridad Reguladora de Servicios Públicos**

## **SOLICITUD DE CONVOCATORIA A AUDIENCIA PÚBLICA DE LA PROPUESTA DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL**

Estimada señora:

En el acuerdo del Consejo de Superintendencia de Telecomunicaciones, número 006-045-2021 de la sesión ordinaria 045-2021 del 17 de junio de 2021, se indicó:

***“Primero.** Dar por recibido el oficio número OF-0315-SJD-2021 del 16 de junio de 2021, mediante el cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, hace de conocimiento del Consejo el acuerdo número 06-49-2021, de la sesión ordinaria 49-2021 celebrada el 15 de junio de 2021, referente al trámite de audiencia pública de la propuesta del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley N°7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*

***Segundo.** Solicitar a la Dirección General de Calidad que efectúe las coordinaciones pertinentes al trámite de audiencia pública con la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*

***Tercero.** Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que realice el trámite de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública correspondiente al proyecto del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, y prepare la documentación con la información que se debe publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, así como, el documento borrador de la convocatoria, llevar a cabo las gestiones necesarias para el proceso de audiencia pública, elaborar el acta respectiva, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos forales o de rechazo de oposiciones requeridas para el citado trámite, así como cualquier otra gestión que se requiera.*

***Cuarto.** Solicitar a la Dirección General de Operaciones de esta Superintendencia brindar la colaboración respectiva para realizar las publicaciones en diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta para el citado proceso de audiencia pública”. (Destacado del original).*

Respecto a esta propuesta, debe señalarse que en virtud de lo que establece el artículo 77 inciso 2), subinciso i) de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, corresponde a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos el dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones. En ese sentido, mediante el acuerdo 06-49-2021 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, adoptado mediante la sesión ordinaria número 49-2021 celebrada el 21 de junio de 2021 y ratificada el 15 de dicho mes y año, se dispuso lo siguiente al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

*“Solicitar al Consejo de la SUTEL someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con los artículos 36 y 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, con fundamento en lo señalado en el oficio 00196-SUTEL-SCS-202021 del 8 de enero de 2021 del*

San José, 2 de julio de 2021

**06090-SUTEL-DGC-2021**

*Consejo de la Sutel (...). II. Solicitar al Consejo de la Sutel para que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública en dos periódicos de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (...).*

En virtud de lo anterior, se extiende a la Dirección General de Atención al Usuario solicitud formal de convocatoria a audiencia pública, así como, la preparación de la documentación e información que se debe publicar en dos diarios de circulación nacional y el diario oficial La Gaceta, preparar el documento borrador de la convocatoria y la realización de las gestiones correspondientes para el proceso de audiencia pública.

Con el fin de cumplir con lo indicado, se aporta el detalle del resumen técnico de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final:

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

El presente Reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual desarrolla lo descrito en el Capítulo II, Títulos II y III, de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N°7593, que establecen 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 o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público para proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales.

Lo establecido en este capítulo se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley N°8642 y en otras normas aplicables en esta materia, en carácter supletorio.

Aunado a lo anterior, se indica que el encargado para la exposición del presente proyecto de reglamento es el suscrito, Glenn Fallas Fallas; asimismo, las funcionarias a cargo de cualquier otra gestión son: Natalia Ramírez Alfaro correo electrónico [natalia.ramirez@sutel.go.cr](mailto:natalia.ramirez@sutel.go.cr) y Noelia Bonilla Ortiz correo electrónico [noelia.bonilla@sutel.go.cr](mailto:noelia.bonilla@sutel.go.cr).

San José, 2 de julio de 2021

**06090-SUTEL-DGC-2021**

Por último y con el fin de darle un trámite ágil y efectivo al proceso de audiencia, mediante este mismo oficio se autoriza a su Dirección a proceder con la elaboración del acta, informes y resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones en caso de ser necesario.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

GLENN FALLAS  
FALLAS  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por GLENN FALLAS  
FALLAS (FIRMA)  
Fecha: 2021.07.02  
09:27:46 -06'00'

Ing. Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad a.i.**

*Expediente: GCO-NRE-REG-00682-2020*

## Carmen Ulate

---

**De:** Carmen Ulate en nombre de BuzonNotificacion  
**Enviado el:** viernes, 2 de julio de 2021 10:40  
**Para:** pradorg@aresep.go.cr  
**CC:** Noelia Bonilla  
**Asunto:** 06090-SUTEL-DGC-2021 - Solicitud de audiencia pública  
**Datos adjuntos:** 06090-SUTEL-DGC-2021 Solicitud de publicación para audiencia pública RPUF.pdf

Buenos días

Adjunto para su información el oficio **06090-SUTEL-DGC-2021**.

**IMPORTANTE:** Este es un correo para envío de documentación, NO responder. Si desea enviar algún documento hacerlo al siguiente correo: [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr)

Saludos,



- Buzón Notificación
- Gestión Documental
- T. 4000-0000
- 800 - 88 - SUTEL
- 800 - 88 - 78835
- Apartado 151-1200
- San José - Costa Rica

**RV: convocatoria de audiencia pública SUTEL**

Noelia Bonilla &lt;noelia.bonilla@sutel.go.cr&gt;

Mié 29/9/2021 14:07

Para: Gestion Documental &lt;gestiondocumental@sutel.go.cr&gt;

Buenas tardes,

Favor incluir el correo y los 6 documentos adjuntos al expediente GCO-NRE-REG-00682-2020

Muchas gracias!

Saludos,



- Noelia Bonilla Ortiz
- Dirección General de Calidad
- T. 4000-0119
- 800 - 88 - SUTEL
- 800 - 88 - 78835
- Apartado 151-1200
- San José - Costa Rica

---

**De:** Laura Tatiana Arroyo Hernández <arroyohl@aresep.go.cr>**Enviado el:** miércoles, 29 de septiembre de 2021 12:05**Para:** Noelia Bonilla <noelia.bonilla@sutel.go.cr>**CC:** Glenn Fallas <glenn.fallas@sutel.go.cr>; Leonardo Steller <leonardo.steller@sutel.go.cr>; 3Patricia

Rodríguez &lt;rodriguezop@aresep.go.cr&gt;

**Asunto:** convocatoria de audiencia pública SUTEL

¡Precaución! Este mensaje fue enviado desde fuera de su organización.

[Block sender](#)

Buenas tardes Noelia.

Adjunto los documentos para tramitar en la proveeduría de SUTEL, **señalar por favor que la fecha máxima de publicación es el día viernes 8 de octubre de 2021, esa fecha también es la fecha máxima para transmitir las 3 cuñas de radio en un programa de radio de cobertura nacional.**

Los documentos que se adjuntan son los siguientes:

- Versión para publicación en dos diarios de circulación nacional (diarios)
- Versión para publicación en la Gaceta, que tiene en el nombre del archivo al final VG (sin logos ni encabezado, ya que así lo solicita la Imprenta Nacional)
- Versión para el trámite de cuñas de radio.

Para el día que se publique es necesario que el expediente esté subido en el enlace indicado completo.

Cualquier duda o consulta quedamos a la orden.

## Saludos cordiales.

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Este mensaje de correo, junto con cualquier archivo adjunto, puede contener información propiedad de la Autoridad Reguladora. Dicha información podría ser de carácter confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados. Su uso se debe circunscribir solamente al individuo o entidad para el cual la información fue originalmente destinada. Asimismo, la Autoridad Reguladora no se hace legalmente responsable por daños de cualquier tipo causados por el contenido del mensaje, por errores u omisiones, o por los archivos adjuntos. La integridad y seguridad de este mensaje no pueden ser garantizadas en el Internet. Si usted no es el destinatario de este mensaje, por favor elimínelo. Asimismo, le agradecemos informarnos de cualquier uso indebido de nuestra infraestructura mediante el envío de un correo electrónico a [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

\*\*\*\*\*

DISCLAIMER The information herein contained could be confidential, copyrighted and with legal privileges. Therefore, it must be used only for the intended recipients and purposes. The Autoridad Reguladora takes no legal responsibility for any damage caused by the use of the information contained in this email, for mistakes or omissions, or any attachment. The integrity and security of this message cannot be guaranteed on the Internet. If you are not the intended recipient of this message, please erase it. We would appreciate your feedback on any misuse of our email infrastructure sending an email to [contraloria@aresep.go.cr](mailto:contraloria@aresep.go.cr)

---

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

---

----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to [soporte@sutel.go.cr](mailto:soporte@sutel.go.cr).

CONVOCA A

## Audiencia Pública Virtual

**La Superintendencia de Telecomunicaciones somete a Audiencia Pública la propuesta del:**

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

El reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

Esta audiencia pública se tramita bajo el expediente **GCO-NRE-REG-00682-2020** y se puede consultar en las instalaciones de la SUTEL, en horario de 8:00 am a 4:00 pm o descargando el expediente en la siguiente dirección electrónica: <http://sutel.go.cr/audiencias/publicas>

La Audiencia Pública será **virtual, el jueves 4 de noviembre del 2021 a las 5:15 de la tarde**. El enlace para participar es: <https://aresep.go.cr/participacion/audiencias/gco-nre-reg-00682-2020>

Los interesados pueden presentar una posición a favor o en contra, indicando las razones; por dos vías:

- **DE FORMA ORAL** en la audiencia pública virtual, **registrándose hasta el día miércoles 3 de noviembre de 2021 a través de un correo electrónico a la dirección: [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr) indicando: nombre completo, número de cédula, medio de notificaciones y copia de la cédula de identidad**. El día de la audiencia se enviará un enlace al correo electrónico registrado, para poder hacer uso de la palabra en la audiencia virtual\*.
- **MEDIANTE ESCRITO FIRMADO** presentado en las oficinas de la Aresep en horario de 8:00 am a 4:00 pm; hasta el día y hora de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico\*\*: [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr)

Las personas jurídicas pueden participar por medio del representante legal aportando una certificación de personería jurídica vigente. En todos los casos presentar fotocopia de la cédula (personas físicas), correo electrónico, número de fax o dirección exacta para eventuales notificaciones.

Firmado digitalmente por  
GABRIELA PRADO RODRIGUEZ (FIRMA)

Gabriela Prado Rodríguez  
**Dirección General de Atención al Usuario**

*(\*) Es necesario que la computadora o el teléfono inteligente cuente con una conexión constante a internet. En caso de dudas para conectarse a la audiencia pública virtual puede llamar al 2506-3200 extensión 1216.*

*(\*\*) La posición enviada por correo electrónico, debe estar suscrita mediante firma digital o el documento con la firma debe ser escaneado y el tamaño no puede exceder a 10,5 megabytes.*

**Información**  
8000-273737

**Teléfono**  
2506-3200

**Fax:**  
2215-6002

**Chat del Usuario**  
[www.aresp.go.cr](http://www.aresp.go.cr)

**Email:**  
[consejero@aresp.go.cr](mailto:consejero@aresp.go.cr)

# Audiencia Pública Virtual

La Superintendencia de Telecomunicaciones somete a Audiencia Pública la propuesta del:

## REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL

El reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

Esta audiencia pública se tramita bajo el expediente **GCO-NRE-REG-00682-2020** y se puede consultar en las instalaciones de la SUTEL, en horario de 8:00 am a 4:00 pm o descargando el expediente en la siguiente dirección electrónica: <http://sutel.go.cr/audiencias/publicas>

La Audiencia Pública será **virtual, el jueves 4 de noviembre del 2021 a las 5:15 de la tarde**. El enlace para participar es: <https://aresep.go.cr/participacion/audiencias/gco-nre-reg-00682-2020>

Los interesados pueden presentar una posición a favor o en contra, indicando las razones; por dos vías:

- **DE FORMA ORAL** en la audiencia pública virtual, **registrándose hasta el día miércoles 3 de noviembre de 2021 a través de un correo electrónico a la dirección: [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr) indicando: nombre completo, número de cédula, medio de notificaciones y copia de la cédula de identidad**. El día de la audiencia se enviará un enlace al correo electrónico registrado, para poder hacer uso de la palabra en la audiencia virtual\*.
- **MEDIANTE ESCRITO FIRMADO** presentado en las oficinas de la Aresep en horario de 8:00 am a 4:00 pm; hasta el día y hora de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico\*\*: [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr)

Las personas jurídicas pueden participar por medio del representante legal aportando una certificación de personería jurídica vigente. En todos los casos presentar fotocopia de la cédula (personas físicas), correo electrónico, número de fax o dirección exacta para eventuales notificaciones.

Firmado digitalmente por  
GABRIELA PRADO RODRIGUEZ (FIRMA)

Gabriela Prado Rodríguez  
**Dirección General de Atención al Usuario**

*(\*) Es necesario que la computadora o el teléfono inteligente cuente con una conexión constante a internet. En caso de dudas para conectarse a la audiencia pública virtual puede llamar al 2506-3200 extensión 1216.*

*(\*\*) La posición enviada por correo electrónico, debe estar suscrita mediante firma digital o el documento con la firma debe ser escaneado y el tamaño no puede exceder a 10,5 megabytes.*



La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) le invita a participar de la audiencia pública virtual para exponer la **PROPUESTA DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL**.

La audiencia virtual será el **jueves 4 de noviembre del 2021 a las 5:15 de la tarde**; para asesorías, registro, consultas o enviar su posición sobre la propuesta de reglamento puede escribirnos al correo electrónico: [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr) o al fax 2215-6002.

También puede llamarnos a la línea gratuita 8000-273737.

Firmado digitalmente por  
GABRIELA PRADO RODRIGUEZ (FIRMA)