

LICITACIÓN ABREVIADA 2014LA-000010-SUTEL

“Contratación de servicios profesionales para el análisis y propuesta de actualización del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones vigente, así como la asesoría y recomendación para la implementación de las mejores prácticas internacionales en regulación y protección de los derechos de los usuarios ”

INVITACION A CONCURSAR Y APERTURA

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), con cédula jurídica número 3-007-566209, ubicada en Guachipelín de Escazú, Edificio Tapantí, tercer y cuarto piso, 100 metros al norte de Construplaza, a través de la Proveeduría recibirá ofertas hasta las **14 horas del 28 de julio del año 2014**, para la contratación de referencia, de conformidad con la hora oficial de Costa Rica que indique el servicio 1112 del ICE.

La oferta deberá presentarse por medios físicos ante la Proveeduría de la SUTEL (tercer piso de la SUTEL) en sobre cerrado, indicando el número de contratación y el nombre del concurso, según lo dispone el artículo 63 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (R.L.C.A.)

El área encargada de tramitar el procedimiento de contratación del objeto arriba citado, es la Proveeduría de la SUTEL, misma que proporcionará la información adicional necesaria respecto a las especificaciones, documentación, y trámites relacionados.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

La presente licitación tiene como objeto, contratar los servicios especializados para:

- 1.1 Revisar y analizar el clausulado actual del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF), con el fin de determinar, justificar y recomendar los artículos que deben ser conservados, los que deben ser modificados y los que deben ser replanteados, así como la incorporación y desarrollo de normativa dispuesta en el ordenamiento jurídico costarricense que mantenga estrecha relación con la regulación de los derechos de los usuarios finales.
- 1.2 Recomendar el ajustarte del contenido del actual Reglamento a las mejores prácticas internacionales que rigen la regulación del mercado de telecomunicaciones, para lo cual deberá considerar, como mínimo, reglamentaciones similares promulgadas por los reguladores de países de Latinoamérica y Europa.
- 1.3 Revisar y analizar algunas observaciones realizadas por el sector sobre el Reglamento, así como la propuesta de modificación que someterá a conocimiento la Dirección General de Calidad de la SUTEL y justificar cualquier modificación, incorporación o eliminación del contenido planteado.

- 1.4 Realizar un estudio que incorpore en la propuesta del Reglamento los alcances, limitaciones y particularidades de al menos los temas relacionados con portabilidad numérica, roaming internacional, uso fraudulento o irregular del servicio y en la red de telecomunicaciones, registro e información del control de consumo por parte de los usuarios de los servicios, envió y recepción de comunicaciones no solicitadas, bloqueo de llamadas entrantes y salientes por solicitud del usuario, promociones y ofertas en la comercialización de servicios, registro de usuarios prepago, homologación y bloqueo de terminales. Dicho estudio deberá ajustarse a la realidad nacional y tomar en consideración las resoluciones que esta Superintendencia haya emitido sobre los citados temas.
- 1.5 Exponer y defender las modificaciones incorporadas a la propuesta final del Reglamento citado ante las Autoridades que los Administradores del contrato definan.

DEFINICIONES

Para los fines del presente cartel, se entenderá por:

ADMINISTRACIÓN O SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS: Consejo de la SUTEL y Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

DIRECCION GENERAL DE CALIDAD: DGC.

CARTEL: El cartel de la presente contratación.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Área de Proveeduría de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

LCA: Ley de Contratación Administrativa No.7494.

LGT: Ley General de Telecomunicaciones N°8642.

RLCA: Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, Decreto Ejecutivo No 33411.

RPUF: Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.

OFERTA: Es la propuesta formal que un interesado en participar en esta Licitación, dirige a la SUTEL, aceptando la invitación que dentro del procedimiento, implica el Cartel.

OFERENTE: Persona física o jurídica interesada en el objeto de este concurso y que por motivo de ello presente formal oferta.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO: Será el o los funcionarios representantes de la SUTEL, designado(s) como responsable(s) de la administración total de esta Licitación. El o los Administradores estará(n) encargado(s) de la fiscalización y verificación del

cumplimiento del contrato que incluye, la inspección y control de calidad de los términos de referencia de esta Licitación.

CONTRATISTA: Persona física o jurídica que por adjudicación realice los servicios contratados en esta Licitación.

PRECIOS: La suma de dinero por la cual el oferente se compromete a la ejecución de los términos de esta Licitación, de acuerdo con las especificaciones y demás requerimientos contractuales.

ORDEN DE COMPRA O CONTRATO: Documento que suscribirá la SUTEL con el adjudicatario, una vez que quede en firme el acto de adjudicación, en el cual quedará formalizada la contratación que se promueve.

ADJUDICACIÓN: Acto por el cual la SUTEL decide conferir la contratación del proyecto a un Oferente.

ADJUDICATARIO: Persona física o jurídica adjudicataria de la contratación de referencia.

OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES¹:

- **Un proveedor** es una 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, según corresponda.
- **Un operador** es una 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.

CONDICIONES GENERALES

2. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL CARTEL.

2.1 Toda solicitud de aclaración a las disposiciones del cartel debe ser efectuada por escrito ante el área de Proveeduría, enviándolas al correo electrónico proveeduria@sutel.go.cr o al fax 2215-4207, dentro del primer tercio del plazo fijado para la apertura de ofertas.

2.2 La Administración se reserva el derecho de efectuar las modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del cartel, cuando se consideren necesarias, las que se comunicarán a los potenciales oferentes por medio de fax o correo electrónico, y las cuales serán incorporadas de inmediato al expediente de la contratación.

¹De acuerdo con las definiciones de la Ley General de Telecomunicaciones.

3. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- 3.1 La oferta deberá presentarse junto con dos copias haciendo referencia expresa y ordenada a cada una de las condiciones generales y requisitos solicitados en este cartel, dándose por enterado y con explicación suficiente cuando así se lo solicite. Además la información contenida en las ofertas debe ajustarse al orden de este cartel.
- 3.2 La oferta deberá presentarse por medios físicos ante la Proveeduría de la SUTEL, en sobre cerrado, indicando, el número de contratación, el nombre del oferente y el nombre del concurso, según lo dispuesto en el artículo 63 del RLCA.
- 3.3 La oferta así como su documentación anexa y la totalidad de los productos esperados deberán presentarse por escrito en idioma español, o con su correspondiente traducción según lo dispone el artículo 62 del RLCA. Se deberá presentar en papel común; sin borrones o tachaduras, debiendo salvarse por nota adicional a la oferta los errores que se cometan, indicando claramente el nombre o razón social del oferente, cédula de identidad, de residencia o jurídica, dirección postal, número de teléfono, domicilio y número de fax donde atender notificaciones.
- 3.4 La oferta original y sus copias deben ser firmadas:
- 3.4.1 En caso de **personas físicas**, por el propio oferente o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17, 18, 19 y 63 del RLCA.
- 3.4.2 En el caso de **personas jurídicas**, por quien o quienes en forma conjunta o separada tengan la representación legal para comprometer al oferente, o quien tenga poder suficiente para ello, según lo dispuesto en los artículos 17, 18, 19 y 63 del RLCA, indicando el cargo que ocupa y su número de cédula de identidad o de residencia, así como su dirección postal, sea esta en el territorio nacional o en el extranjero si fuera el caso.
- 3.5 Para la presentación de ofertas, ya sea en forma conjunta o consorcial, el conjunto de empresas que conforman al oferente deberán manifestar de forma clara su responsabilidad de manera solidaria para con la Administración respecto al cumplimiento de la totalidad de obligaciones del presente cartel. Dada la naturaleza del objeto del contrato este requisito es de **carácter obligatorio**.
- 3.6 Se tendrán como impedimentos para contratar las personas físicas o jurídicas a que hace referencia los artículos 22 y 22 bis de la LCA y el 19 de su reglamento.
- 3.7 El plazo de vigencia de la oferta, será de sesenta (60) días hábiles a partir de la fecha de apertura.
- 3.8 Para efectos de la ejecución de los productos de la presente contratación se adjunta el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (Gaceta N° 72 del 15 de abril del 2010), así como las observaciones realizadas por la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología.

4. PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS EXTRANJERAS

4.1 Sociedades Extranjeras

4.1.1 Las sociedades extranjeras podrán participar en la presente licitación ya sea de manera directa, o bien, por medio de un Apoderado legal o Representante Autorizado, una Sucursal, un Representante de Casas Extranjeras o colocador de ofertas o mediante la constitución de una Sociedad Subsidiaria en Costa Rica de conformidad con los requisitos establecidos en la Legislación aplicable.

4.2 Participación de Sociedades Subsidiarias:

4.2.1 En caso que el Oferente, o uno o más de los integrantes del Consorcio Oferente, sea una Sociedad Subsidiaria o una Sociedad del mismo Grupo Económico, para acreditar la experiencia técnica y/o capacidad financiera de su Sociedad Matriz, o de otra Sociedad del mismo Grupo Económico, según se define en este Cartel, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cuando se pretenda acreditar la experiencia técnica y operativa y/o la capacidad financiera requerida en el presente Cartel mediante una Sociedad Matriz o una Sociedad del mismo Grupo Económico, la Sociedad Matriz deberá establecer mediante una declaración jurada que ésta se compromete a aportar, de forma directa, mediante recursos propios, o indirecta, mediante la Sociedad del Mismo Grupo Económico, la experiencia técnica y/o capacidad financiera exigida y ofrecida por el Oferente para ejecutar el Contrato.
- b) Los compromisos de forma unilateral e irrevocable de la Sociedad Matriz se mantendrán vigentes una vez adjudicada la presente licitación a la Sociedad Subsidiaria o al Consorcio del cual ésta forma parte y se firme el respectivo Contrato de Concesión entre la Administración Concedente y el Adjudicatario.

4.3 Participación a través de Sucursal

4.3.1 Las sociedades extranjeras podrán participar en esta licitación por medio de una Sucursal. En este caso, la presentación de la Sucursal compromete en forma directa y total a su Sociedad Matriz, por lo que se entiende que quien suscribe la Oferta y asume todas las obligaciones derivadas del Cartel y del Contrato, lo hace también a nombre de la Sociedad Matriz. En este caso, el objeto social de la Sucursal debe establecer claramente que se trata de una Sucursal de la Sociedad Matriz y el capital de la Sucursal debe pertenecer en un cien por ciento (100%) a la Sociedad Matriz.

4.4 Representante de casas extranjeras

4.4.1 El Oferente extranjero, o en su caso las sociedades extranjeras que participan en el Consorcio, puede concurrir a presentar la Oferta a través de un representante de casas extranjeras. En estos casos el Oferente o el Consorcio Oferente deberá hacer indicación expresa de tal circunstancia en la Oferta Técnica y presentar la documentación que lo acredite.

4.4.2 El hecho de que las Ofertas sean suscritas por un representante de casas extranjeras, no exime a los Oferentes de presentar la documentación exigida por el Cartel, cuando se requiera que la misma sea suscrita por los Representantes Autorizados del Oferente o de los integrantes del Consorcio o de su Sociedad Matriz o Sociedades del Mismo Grupo Económico, con las formalidades que exige la Legislación aplicable y este Cartel, para tener efectos jurídicos en Costa Rica.

5. PRESENTACIÓN DE TIMBRES

5.1 Al original de la oferta deberá adherirse un timbre de ₡20,00 de la Asociación Ciudad de las Niñas, según Ley N° 6496 del 10 de agosto de 1981 y un timbre de ₡200,00 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, conforme la Ley N° 7105 del 31 de octubre de 1988.

6. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

6.1 El oferente, según artículo 65 del RLCA, deberá aportar:

- a. Declaración jurada que se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales.
- b. Declaración jurada que no está afectado por ninguna causal de prohibición de conformidad con lo que dispone el artículo 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
- c. Certificación que se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. En todo caso la Administración podrá constatar en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones obrero-patronal. En caso que el oferente presente certificación que no se encuentra inscrito como patrono ante la CCSS, y del objeto licitado se derive tal obligación, la Administración le solicitará explicación, la que en caso de resultar insatisfactoria de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CCSS, provocará la exclusión del concurso y la denuncia ante las autoridades correspondientes de cobro de la CCSS.
- d. Deberán acompañar a la oferta la fotocopia legible de la cédula de identidad, tanto para el caso de personas físicas como del representante legal, en caso de personas jurídicas.

6.2 En seguimiento del principio de la presunción de la capacidad jurídica, regulada en el artículo 17 y 18 del RLCA, únicamente el adjudicatario, una vez comunicado el acto de adjudicación en firme, deberá presentar:

6.2.1 Personería jurídica actualizada. Cuando la oferta sea suscrita por apoderado o representante legal, deberá presentarse una certificación notarial o registral con no más de un mes de expedida. Asimismo, en caso de personas

jurídicas, deberá aportarse una certificación notarial, en la que se acredite la existencia, representación y titularidad de las acciones. La dación de fe sobre la distribución de las acciones deberá realizarse con vista en los libros legalizados respectivos y no únicamente en el pacto constitutivo.

Nota: Las declaraciones solicitadas en esta sección, tal y como lo indica el artículo 19 y 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, no tienen que ser rendidas ante Notario Público.

- 6.3 Todas las certificaciones y declaraciones juradas deberán ser recientes, no se aceptarán si tienen más de 1 mes de emitidas.
- 6.4 Los oferentes deben presentar Certificación de FODESAF y/o declaración jurada en la cual se indique que se encuentran al día o tienen arreglo de pago suscrito con esta entidad, lo anterior de conformidad con el artículo 22 de la Ley N° 8783, que reformó la Ley 5662.
- 6.5 La presentación de ofertas en consorcio deberá aportar como anexo copia certificada por notario público del contrato entre las partes que acredite esta condición. Se debe cumplir con las especificaciones del artículo 72 y siguientes del R.C.L.A.

7. PRESENTACIÓN DEL PRECIO DE LA OFERTA

- 7.1 El oferente deberá declarar que los precios de su oferta son firmes y definitivos de acuerdo con el artículo 25 del RLCA.
- 7.2 El precio cotizado debe presentarse en números y letras coincidentes. En caso de divergencia, prevalecerá la suma consignada en letras, salvo errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real, de acuerdo con lo que indica el artículo 25 del RLCA. La empresa una vez designada como adjudicataria proporcionará bajo el precio ofertado, todos los materiales, mano de obra y equipo necesarios para el cumplimiento del objeto licitado.
- 7.3 Los oferentes deberán cotizar preferiblemente en colones costarricenses, pero en caso de cotizar en dólares, se le aplicará la conversión a moneda nacional, para efectos de presupuesto, análisis y evaluación del factor precio, a las ofertas en dólares se les aplicará la conversión a moneda nacional, utilizando el tipo de cambio vigente para la venta según el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura.
- 7.4 La Administración no se obliga a aceptar la oferta de mejor costo si considera que ésta contraviene sus intereses o la misma resulta ruinosa, según lo estipula el artículo 30 del RLCA.
- 7.5 La Administración no será responsable por los gastos en que incurran los oferentes en cuanto a la elaboración de su oferta, resulte la misma adjudicada o no, asimismo, no se reconocerá ningún tipo de erogación adicional al costo contratado.
- 7.6 La oferta económica debe ser presentada con el valor unitario por línea o renglones, el precio debe ser totalizado y sin dejar de considerar lo relacionado con la forma de

pago propuesta por la Administración. Si la sumatoria de los precios unitarios excede el precio total, la oferta se comparará con el mayor precio, según lo establece el artículo 27 del RLCA.

7.7 La oferta deberá desglosar como mínimo los costos asociados con los servicios de cada especialista propuesto y las horas dedicadas a la realización de los productos esperados, así como los costos asociados al establecimiento de las sesiones de trabajo definidas en el presente cartel.

7.8 La SUTEL se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación de conformidad con las posibilidades presupuestarias.

7.9 El oferente podrá ofrecer descuentos globales en sus precios. Además, podrán ofrecerse descuentos a los precios unitarios, según lo estipulado en los artículos 28 y 28 bis del RLCA

7.10 La oferta deberá indicar por separado los impuestos que la afecten, de no hacerlo se le aplicará el artículo 25 del RLCA.

7.11 El contratista será el responsable por el pago de los impuestos directos e indirectos, cargas sociales, contribuciones o cualquier otro tipo de obligación tributaria que establezca el ordenamiento jurídico costarricense, derivados de la ejecución de la presente contratación, para lo cual deberá indicar dentro de su oferta el monto y la naturaleza de los impuestos que la afectan. Si se omite esta referencia, se tendrán por incluidos en el precio cotizado, tanto los impuestos, tasas y sobretasas, como los demás impuestos del mercado local. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 del RLCA.

7.12 Para el caso de pagos que se deban acreditar en el extranjero, la SUTEL realizará la retención correspondiente del impuesto sobre las Remesas al exterior vigente al momento de acreditar el pago y cuyo detalle se encuentra incluido en el artículo 59 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

7.13 Para el caso de pagos que se deban acreditar en Costa Rica, la SUTEL realizará la retención correspondiente del Impuesto sobre la Renta vigente al momento de acreditar el pago, y cuyo detalle se encuentra incluido en el artículo 23 inciso g) de la Ley de Impuesto sobre la Renta.

8. PLAZO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

8.1 El plazo de adjudicación de la presente licitación será de hasta 45 días hábiles a partir del acto de apertura, todo de conformidad con el artículo 100 del RLCA.

8.2 Una vez que se determine que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y las condiciones específicas; se someterán a la metodología de evaluación establecida para esta licitación.

8.3 La SUTEL se reserva el derecho de declarar la licitación de forma desierta o infructuosa, cuando las ofertas presentadas no satisfagan plenamente los intereses de

la Institución, o bien, el objeto para lo cual se ha promovido el concurso, no se obtiene con las ofertas presentadas. Esto en los términos que señala el artículo 86 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

9. LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO

- 9.1** El adjudicatario podrá llevar a cabo la ejecución de la presente licitación en su país de origen, indicando el lugar donde ésta será ejecutada y garantizando que cuenta con las instalaciones adecuadas para el desarrollo de los productos requeridos en el presente cartel.
- 9.2** El adjudicatario deberá efectuar una reunión presencial de inicio de proyecto con la totalidad del grupo de expertos, así como los Administradores del Contrato por parte de la SUTEL. Esta reunión de inicio deberá tener una duración de 3 días laborales, durante la cual se deberán tratar como mínimo los siguientes temas: presentación del proyecto por parte de la SUTEL, presentación del equipo de trabajo, aclaración de dudas que el oferente pueda tener respecto de la ejecución de la contratación, depuración de la lista de requerimientos, fecha definitiva de las sesiones de trabajo remotas y presenciales, hora a la cual se realizarán las sesiones remotas, descripción del cronograma de tareas y la forma en que proponen el respectivo cumplimiento, fecha definitiva de entrega de los productos esperados correspondientes a las sesiones de trabajo, fecha de presentación en Costa Rica del producto final.
- 9.3** El oferente deberá indicar en el cronograma detallado en el punto 19.12 del presente cartel, como mínimo un total de seis (6) sesiones de trabajo, previas a la fecha de entrega del informe final, las cuales deberán ser efectuadas para dar un debido seguimiento al avance del trabajo, y así proponer mejoras o correcciones por parte de la SUTEL. Como mínimo tres (3) de estas sesiones de trabajo deberán ser realizadas de forma presencial en las instalaciones de la SUTEL, de previo al de cada una de las etapas definidas en el apartado 23 de este cartel. Todas las sesiones deberán contemplar la debida transferencia de conocimiento. Las restantes sesiones podrán ser realizadas de forma remota.
- 9.4** En cada una de las reuniones presenciales, el adjudicatario deberá presentar a los Administradores del contrato, un resumen ejecutivo y exposición del entregable correspondiente a cada una de las etapas detalladas en el apartado 23 de este cartel, en el cual se especifiquen las principales conclusiones, observaciones y modificaciones relevantes. De igual forma, en dichas sesiones se discutirán y aclararán dudas relacionadas con el desarrollo de la etapa siguiente para la entrega del producto esperado. Cada una de estas reuniones tendrá una duración máxima de 3 (tres) días laborales.
- 9.5** La sesión de trabajo presencial que se efectuará para la entrega del informe final de la versión actualizada del RPUF, deberá tener una duración de tres (3) días. Durante esta sesión de trabajo se debe destinar un día para la presentación y análisis de este producto a un grupo de funcionarios definido por la SUTEL, un día para la presentación ante las Autoridades administrativas correspondientes. El adjudicatario deberá remitir con una semana de antelación a la fecha de esta última

sesión de trabajo, el informe final (versión digital en CD) correspondiente al apartado 23.4 para su respectiva revisión y solicitud de correcciones o modificaciones.

- 9.6 La entrega de la totalidad de los productos esperados de la presente contratación será en las oficinas de la SUTEL, el cual quedará sujeto al visto bueno de los Administradoras del contrato, quienes en un plazo máximo **10 días hábiles** remitirán las observaciones y/o ajustes que se consideren necesarios, al correo electrónico que para tal efecto designe el adjudicatario, los cuales quedarán formando parte del expediente de la presente contratación.
- 9.7 **Reporte de las sesiones de trabajo:** El adjudicatario deberá remitir un reporte, el cual incluirá una descripción general de todas las actividades llevadas a cabo durante cada sesión de trabajo, así como una minuta de la misma, entre otros con el objeto de poder revisar el desempeño del adjudicatario y evaluar si está contribuyendo cabalmente al logro de los objetivos del presente cartel.

10. PLAZO DE ENTREGA

- 10.1 El plazo de entrega del objeto de la contratación no podrá superar los **90 días naturales**. Dicho plazo correrá a partir que la SUTEL envíe la orden de compra por correo electrónico o por fax, y en caso que aplique, que se haya firmado el contrato respectivo previamente.
- 10.2 Conforme lo dispuesto en el artículo 198 del RLCA, sólo se autorizan prórrogas en la entrega por razones de fuerza mayor debidamente informadas y acreditadas por el contratista ante el área de Proveeduría, aportando la documentación de respaldo que demuestre que las razones del atraso no son imputables a ellos, o bien, por demoras ocasionadas por la propia Administración.
- 10.3 No se concederán prórrogas una vez vencidos los términos de ejecución previstos, sin perjuicio del derecho de justificar el incumplimiento por los medios legales establecidos.

11. GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN

- 11.1 De conformidad con el artículo 37 del RLCA, todos los oferentes, deben presentar, junto con su oferta, una Garantía de Participación por el 2% (dos por ciento) del monto total ofertado y con una vigencia de al menos 70 días naturales.
- 11.2 Es una obligación del oferente, mantener vigente la garantía de participación, mientras el acto de adjudicación queda en firme.
- 11.3 La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del RLCA. En caso de realizarla por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo mediante las siguientes cuentas:
- Cuenta corriente en **colones** número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica (Cuenta cliente en **colones** número 15100010012191621).
 - Cuenta corriente en **dólares** número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional

de Costa Rica (Cuenta cliente en dólares número 15100010026209989).

- 11.4 Se debe indicar en el detalle del depósito "**Garantía de Participación de la Licitación Abreviada con Invitación Internacional N° 2014LA-000010-SUTEL**". En caso de transferencias electrónicas deberá informarse a la Proveeduría de la SUTEL del depósito realizado, para que sea confeccionado el recibo correspondiente y se adjunte a la oferta.
- 11.5 Si la garantía de participación es presentada por medio de cheque del Sistema Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.
- 11.6 Cuando se trate de dinero en efectivo o de títulos valores de inversión endosada a nombre de la Administración, el oferente debe señalar en forma expresa la vigencia de su garantía.
- 11.7 La Garantía de participación será devuelta a petición de los oferentes no adjudicados, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación, y al proveedor adjudicado, una vez que deposite la garantía de cumplimiento. Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.

12. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

- 12.1 El adjudicatario debe depositar en las cuentas citadas y a favor de la SUTEL, una Garantía de Cumplimiento por el 10% (diez por ciento) del total de la adjudicación, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que quede firme el acto de adjudicación por parte de la SUTEL.
- 12.2 La Garantía de Cumplimiento debe tener una vigencia de al menos el plazo total de la ejecución del contrato más dos (2) meses adicionales, posteriores a la fecha probable de conclusión de esta contratación. Esta garantía deberá constituirse de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Se devolverá al adjudicatario una vez vencido su plazo de vigencia.
- 12.3 La garantía deberá ser rendida por cualquiera de los medios que se indican expresamente en el artículo 42 del RLCA. En caso de proveer la garantía de cumplimiento por medio de transferencia o depósito bancario, debe hacerlo a las siguientes cuentas:
 - Cuenta corriente en colones número 100-01-000-219162-0 del Banco Nacional de Costa Rica (Cuenta cliente en colones número 15100010012191621).
 - Cuenta corriente en dólares número 100-02-000-620998-8 del Banco Nacional de Costa Rica (Cuenta cliente en dólares número 15100010026209989).
- 12.4 Se debe de indicar en el detalle del depósito "**Garantía de Cumplimiento de la Licitación Abreviada con Invitación Internacional N° 2014LA-000010-SUTEL**". La garantía debe de ser otorgada en la misma moneda en la cual se cotizó la oferta.
- 12.5 Si la garantía de cumplimiento es presentada por medio de cheque del Sistema

Bancario Nacional, sólo se aceptarán si son certificados o de gerencia.

- 12.6** Cuando se trate de dinero en efectivo o de títulos valores de inversión endosada a nombre de la Administración, el oferente debe señalar en forma expresa la vigencia de su garantía.
- 12.7** Es obligación del adjudicatario mantener vigente la garantía de cumplimiento mientras la Administración no haya recibido el objeto del contrato. Si un día hábil antes del vencimiento de la garantía, el contratista no ha prorrogado su vigencia, la Administración podrá hacerla efectiva en forma preventiva y mantener el dinero en una cuenta bajo su custodia, el cual servirá como medio resarcitorio en caso de incumplimiento. En este caso, el contratista deberá presentar una nueva garantía sustitutiva del dinero, de acuerdo al artículo 40 del RLCA, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total.
- 12.8** En caso que la SUTEL se vea obligada a ejecutar la garantía de cumplimiento antes del vencimiento del contrato, el adjudicatario rendirá una nueva, de manera que el contrato en todo momento quede garantizado hasta su ejecución total. En caso de prórroga el adjudicatario deberá extender la vigencia de esta garantía.
- 12.9** De no rendirse dicha garantía dentro del término y forma aquí dispuesta, se procederá a lo regulado sobre el particular en la Ley de Contratación Administrativa en el artículo 39 y el artículo 191 del RLCA.
- 12.10** La Garantía de cumplimiento será devuelta al contratista dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha que la SUTEL tenga por cumplido el contrato a su satisfacción, comprobado mediante documento suscrito por el Administrador del contrato o el Consejo de la SUTEL y la suscripción de un contrato de finiquito. Cuando la garantía se haya rendido en efectivo, la devolución se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria suministrada para tales efectos.

13. FORMALIZACIÓN DE LA LICITACIÓN

- 13.1** Los documentos de formalización son los siguientes:
- Las disposiciones legales y reglamentarias que lo afectan.
 - El cartel de la contratación respectiva.
 - La oferta y sus complementos.
 - El oficio de adjudicación publicado, una vez que éste quede en firme.
 - La orden de compra correspondiente.
 - El contrato formalizado, cuando corresponda.

Es importante aclarar que si la Administración decide respaldar la licitación por medio de orden de compra, no será necesario confeccionar un contrato.

- 13.2** Es deber del contratista el cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como incumplimiento del contrato y causal de resolución contractual. Para ello, durante la ejecución del contrato, el Administrador de la Contratación le solicitará periódicamente y en cualquier momento, la constancia de estar al día con dichas obligaciones.

-
- 13.3** En caso que corresponda, la SUTEL notificará oportunamente al adjudicatario la fecha señalada para la firma del contrato.
- 13.4** En caso de considerarlo necesario, la SUTEL podrá modificar, aumentar o disminuir el objeto del contrato hasta en un 50%, de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del RLCA.
- 13.5** De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento sobre refrendo y sus modificaciones de las contrataciones de la Administración Pública, la SUTEL, en caso que corresponda, someterá a aprobación interna o visto bueno de la Unidad de Coordinación Jurídica, adscrita al Consejo de la SUTEL, o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo, el contrato que se llegue a formalizar por el presente procedimiento de contratación administrativa.
- 13.6** La eficacia de las contrataciones y la emisión de las respectivas órdenes de servicio quedarán sujetas a la aprobación de los contratos por parte de la Unidad de Coordinación Jurídica adscrita al Consejo de la SUTEL, o de la Comisión nombrada al efecto mediante acuerdo del Consejo. La inexistencia o denegación de la aprobación o refrendo impedirá la eficacia jurídica del contrato y su ejecución quedará prohibida sin perjuicio ni responsabilidad para ninguna de las partes.
- 13.7** Para efectos de facilitar los trámites de refrendo, se deberá indicar desde la oferta el nombre y las calidades de la persona facultada para la firma del contrato correspondiente. Una vez adjudicado, se debe presentar el poder que le acredite para tal hecho.
- 13.8** El contratista deberá cancelar el equivalente al 50% de las especies fiscales que se requieran, el cual equivale a dos colones con cincuenta céntimos (¢ 2,50) por cada mil colones (¢ 1000,00) del valor del contrato en timbres fiscales.
- 13.9** Para poder confeccionar la orden de compra respectiva o el contrato, deberá el adjudicatario presentar ante el área de Proveeduría el comprobante bancario por pago de Especies Fiscales, el cual lo pueden pagar en el Banco de Costa Rica o en el Banco Crédito Agrícola de Cartago, o bien, podrá presentar los Timbres Fiscales por el monto que corresponda aportar y la garantía de cumplimiento respectiva.

14. CLÁUSULA PENAL

- 14.1** Si existiera atraso en la fecha de entrega, según el plazo estipulado, de acuerdo con los términos de la oferta y la respectiva orden de compra o contrato, y ese atraso no fuere justificado de manera satisfactoria ante el área de Proveeduría, el contratista deberá cubrir por concepto de cláusula penal, la suma equivalente al 0,5% (cero coma cinco por ciento) del monto total adjudicado, de conformidad con el numeral 47 del RLCA, esto por cada día hábil de atraso en la entrega de cada uno de los productos descritos en el apartado 23 de este cartel, en las fechas definidas por el adjudicatario según el cronograma requerido en el punto 19.12 del cartel.
- 14.2** Para los efectos de este aparte, únicamente se considerará atraso justificado las

circunstancias no imputables al contratista, originadas por caso fortuito, por fuerza mayor, o hechos de la propia Administración debidamente demostradas por escrito ante el área de Proveeduría.

- 14.3 El monto total por la aplicación de la cláusula penal por la entrega fuera del plazo establecido y acordado, no podrá exceder el monto del veinticinco por ciento (25%) del monto total adjudicado.
- 14.4 Cuando el monto por aplicación de la cláusula penal alcance el monto equivalente al veinticinco por ciento (25%) del total adjudicado, se considerará que el contratista incurre en incumplimiento, por lo que se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 del RLCA.
- 14.5 El control y trámite atinente a lo aquí dispuesto, estarán a cargo del Área de Proveeduría, junto con la asesoría técnica del administrador del contrato.
- 14.6 En caso de que el adjudicatario haya hecho caso omiso a las observaciones, aclaraciones y correcciones (de forma parcial o total) de la SUTEL, el objeto final no se dará por recibido conforme y se podrá aplicar lo establecido en los artículos 99 y 100 de la Ley de Contratación Administrativa y 215 de su respectivo Reglamento, sancionando o inhabilitando a la empresa adjudicada, según corresponda para participar en procedimientos de contratación administrativa, por un periodo de dos a diez años según lo considere la SUTEL.

15. RECURSOS PRESUPUESTARIOS, FORMA DE PAGO Y ESPECIES FISCALES

- 15.1 Para la correcta ejecución, la SUTEL realizará el pago por medio de transferencia electrónica, por lo cual el oferente deberá indicar en su oferta el número de cuenta, el nombre del banco y el país correspondiente.
- 15.2 Cualquier retraso o irregularidad en la presentación de las facturas por parte del Adjudicatario retrasará proporcionalmente el pago, sin que implique responsabilidad alguna para la Administración.
- 15.3 Si la oferta se realizó en otra moneda diferente del colón, el pago se efectuará en dólares o en colones costarricenses al tipo de cambio de venta indicado por el Banco Central de Costa Rica vigente al día de la transferencia.
- 15.4 El pago se realizará de la siguiente manera:
 - 15.4.1 **Veinte por ciento (20%)** tras la entrega a satisfacción por parte de la SUTEL del **Primer informe preliminar** con el análisis del actual Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF) y demás normativa nacional vigente aplicable en materia de protección de derechos de los usuarios, de conformidad con lo requerido en el apartado 23.1 de este cartel.
 - 15.4.2 **Veinte por ciento (20%)** tras la entrega a satisfacción por parte de la SUTEL del **Segundo informe preliminar** sobre la modificación del Reglamento que

integre las mejores prácticas internacionales e incorpore los temas especiales señalados, de conformidad con lo requerido en el apartado 23.2 de este cartel.

15.4.3 Veinte por ciento (20%) tras la entrega a satisfacción por parte de la SUTEL del **Tercer informe preliminar** del análisis de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones aportada por la Dirección General de Calidad, de conformidad con lo requerido en el apartado 23.3 de este cartel.

15.4.4 Cuarenta por ciento (40 %) tras la entrega a satisfacción por parte de la SUTEL del **Cuarto informe (Informe final)** de la versión actualizada del RPUF y su respectiva presentación y defensa ante las respectivas Autoridades administrativas, de conformidad con lo requerido en el apartado 23.4 de este cartel.

15.5 La Superintendencia de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Calidad, será la unidad encargada de verificar la correcta ejecución de la contratación, por lo tanto dará su aprobación de que productos esperados se han recibido a entera satisfacción, cuando se realicen los pagos respectivos.

15.6 Esta Superintendencia no asumirá gastos adicionales en los cuales haya incurrido el oferente por un mal cálculo de costos al momento de haber presentado la oferta.

15.7 En caso de que al momento de presentar las facturas al cobro, el adjudicatario le adeude dinero a la Administración por concepto de cláusula penal o multas previstas; éstas podrán ser deducidas de los pagos o bien de los saldos pendientes de pago.

15.8 A la factura a cancelar se le deducirá un dos por ciento (2%) por concepto de Impuesto sobre la Renta y a la factura internacional se le aplicará lo establecido en el artículo 59 de la Ley sobre el Impuesto de la Renta.

16. CONFIDENCIALIDAD

16.1 Todos los productos derivados de las actividades realizadas para la ejecución de esta contratación serán propiedad completa de la SUTEL, por lo que una vez terminada la ejecución contractual, el Contratista no podrá mantener ningún tipo de insumo que haya sido utilizado para el desarrollo de los productos de esta contratación.

16.2 El adjudicatario deberá firmar de previo al inicio de la prestación de sus servicios, un acuerdo de confidencialidad, el cual será suministrado por la SUTEL para su firma. Dicho acuerdo establecerá que los datos e información suministrados por esta Superintendencia no se podrán revelar o divulgar de forma parcial o total a personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras ajenas a esta institución, y no deberá disponer la información registrada de forma distinta a los objetivos de esta contratación.

16.3 El Contratista se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida por parte de la SUTEL y la producida para la ejecución de este contrato, ya sea verbal o escrita, salvo que esta información sea requerida por la

Autoridad Judicial o Administrativa competente.

- 16.4 Si se detecta y comprueba que en la empresa contratada, o alguno de sus representantes o consultores contratados incumplen con esta confidencialidad, se podrá aplicar lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la LCA.

17. CESIÓN DE DERECHOS

- 17.1 Por tratarse de obligaciones que han requerido para su adjudicación la calificación previa de los profesionales, la experiencia, experticia y especialidad, entre otros requisitos, no se podrá ceder los derechos derivados de este contrato, según lo regulado en el artículo 209 del Reglamento de Contratación Administrativa.

18. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

- 18.1 Los profesionales, Jorge Salas Santana y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios de esta Superintendencia, serán los administradores del contrato por parte de la SUTEL, con el apoyo técnico del ingeniero Michael Escobar Valerio. Ellos serán los responsables de atender todas las consultas técnicas que surjan en este concurso. Además se encargarán de verificar la correcta ejecución en los aspectos técnicos de la presente licitación, por lo cual darán su aprobación respecto a que los productos se han recibido a satisfacción, previo al pago respectivo y serán los encargados de recibir conforme las facturas correspondientes.
- 18.2 Todas las consultas técnicas sobre este cartel, deberán presentarse en forma escrita ante el área de Proveeduría, enviándolas al correo electrónico proveeduria@sutel.go.cr o al fax 2215-42-07, mismas que serán trasladadas a dichos administradores, por lo que no se permite que el oferente realice ningún tipo de consulta por teléfono o directamente a los Administradores.

19. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

- 19.1 No podrán participar en el presente procedimiento licitatorio, directa, indirectamente o por medio de consorcio, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización, permiso o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, asesores y subordinados, o con los cuales se haya firmado un contrato laboral o de prestación de servicios de previo a participar en la presente licitación. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito. Asimismo debe presentar una declaración jurada en la que indique expresamente que no es ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de un mismo grupo económico con operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones, ni que en los últimos tres (3) años haya brindado asesoría a los proveedores/operadores que presten servicios de telecomunicaciones dentro del territorio nacional o para sus respectivas casas matrices y subsidiarias fuera de Costa Rica. **De no presentarse dichos documentos la oferta**

quedará descalificada automáticamente del concurso.

- 19.2** El oferente en su oferta, debe de indicar que cumple con todos los requisitos del presente Cartel, así como los establecidos en la sección de “*Requerimientos Técnicos*”, mediante la leyenda “*Entendemos, cumplimos y aceptamos*” para cada uno de los ítems del presente cartel.
- 19.3** El oferente debe señalar el nombre, apellidos y el rol que va a ejecutar cada uno de los miembros del equipo destinado al objeto de la presente contratación.
- 19.4** El oferente deberá acreditar, la participación y ejecución exitosa de contrataciones relacionadas con la regulación de los servicios de telecomunicaciones. Para esto deberá certificar una experiencia mínima de dos (2) años en la ejecución de consultorías de esta naturaleza mediante la presentación de tres (3) cartas de referencia en formato original o copias certificadas por notario público de los contratos ejecutados. En caso que dichas certificaciones hayan sido extendidas en el extranjero, el oferente que resulte adjudicado debe presentarlas debidamente consularizadas o apostilladas. La empresa deberá contar con contratos de consultoría y asesoría celebrados dentro de los últimos dos años, anteriores a la apertura de ofertas de esta licitación.
- 19.5** En caso de consorcio y/o propuesta conjunta, la experiencia mínima podrá ser acreditada por uno de los miembros, o puede ser acreditada por la suma de la experiencia de los integrantes del consorcio o propuesta conjunta.
- 19.6** Si la propuesta es en consorcio y/o conjunta, se tendrán en cuenta las certificaciones de contratos ejecutados y/o actas de liquidación aportadas por cualquiera de los integrantes.
- 19.7** Toda la información presentada por los oferentes para los apartados 19.4, 19.5 y 19.6 es suministrada bajo la gravedad del juramento y su inexactitud podrá acarrear el rechazo de la oferta y la denuncia a que haya lugar. Las certificaciones deberán ser emitidas por la entidad pública o privada contratante, certificadas por un notario público (el adjudicado deberá presentar los documentos debidamente consularizados o apostillados cuando así corresponda) y deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- 19.7.1** Nombre y domicilio social de la empresa contratante.
 - 19.7.2** Nombre del responsable de la ejecución de la contratación por parte de la empresa contratante.
 - 19.7.3** Objeto del contrato y actividades desarrolladas.
 - 19.7.4** Fecha de inicio y terminación de la ejecución del contrato (día, mes y año).
 - 19.7.5** Nombre y firma del funcionario competente.
 - 19.7.6** Teléfonos de contacto donde se puede verificar la información solicitada.
- 19.8** Adicionalmente, la SUTEL aceptará como soporte para que un oferente certifique su experiencia lo siguiente:
- 19.8.1** Copia certificada por notario público de los contratos acompañada de la copia del acta de liquidación en la cual se evidencie el cumplimiento del

contrato.

- 19.9** Cuando uno solo de los participantes en el consorcio y/o propuesta conjunta acredite la experiencia habilitante, deberá contar con una participación de al menos el veinte por ciento (20%) en la ejecución del presente proyecto, lo cual deberá reflejarse en el documento mediante el cual se formaliza el consorcio o propuesta conjunta.
- 19.10** Para la presentación de ofertas, ya sea en forma conjunta o consorcial, el conjunto de empresas que conforman al oferente deberán manifestar de forma clara su responsabilidad de manera solidaria para con la Administración respecto al cumplimiento de la totalidad de obligaciones del presente cartel mediante la presentación de una declaración jurada. **Dada la naturaleza del objeto del contrato este requisito es de carácter obligatorio.**
- 19.11** El oferente debe presentar, junto con su oferta un cronograma, el cual incluya un listado de las principales actividades de la implementación del proyecto, las fechas de presentación de los entregables señaladas en la sección 23, así como la reunión de inicio de proyecto y sesiones de trabajo establecida en el apartado 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, y 9.7 del presente cartel. Al mismo tiempo, este debe de presentar el detalle de la duración de cada una de las actividades de forma diaria o semanal según corresponda. El cronograma debe de incluir al menos lo siguiente:
- 19.11.1** Fecha de reunión presencial de inicio de proyecto.
 - 19.11.2** Fecha de las sesiones de trabajo remotas y presenciales para el control de avance del cumplimiento.
 - 19.11.3** El detalle cronológico de los estudios e investigaciones por realizar en concordancia con los temas que deben tratarse en cada uno de los informes.
 - 19.11.4** Las fechas propuestas para la entrega de los productos esperados, los cuales se realizarán en cuatro (4) etapas consecutivas según lo definido en el apartado 23 de este cartel, en concordancia con los requerimientos de las sesiones de trabajo. La suma de los plazos para entregar la totalidad de los productos, no podrá sobrepasar el plazo máximo de 90 días.
 - 19.11.5** La duración en días y horas de todas las tareas y sub-tareas por realizar.
 - 19.11.6** El recurso humano, es decir, los especialistas dedicados para cada una de las tareas.
 - 19.11.7** El detalle de la forma en que se ejecutarán cada una de las tareas predecesoras y de las que depende cada una de estas para poder comenzar o finalizar, así como definir las tareas que se ejecutarían de forma paralela y de forma secuencial.
 - 19.11.8** El cronograma debe ser dinámico, por lo que deberá contener un campo que indique el porcentaje de consecución de cada una de las tareas; con el objetivo de que cada semana se pueda evaluar el grado de avance del proyecto.
 - 19.11.9** El cronograma debe incluir la línea crítica de actividades.
 - 19.11.10** El cronograma debe presentarse impreso en la oferta y adicionalmente deberá entregarse una copia en formato digital compatible con MS Project 2010.
 - 19.11.11** El cronograma podrá ser ajustado por medio de un acuerdo entre la

Administración y el adjudicatario, el cual no podrá exceder el plazo máximo ofertado de entrega de los productos.

- 19.12 En caso de no aportar la información requerida en el presente apartado el oferente será excluido del proceso de selección.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

20. OBJETO DEL SERVICIO A CONTRATAR

El presente cartel de licitación tiene por objeto la contratación de servicios de consultoría especializados para llevar a cabo el análisis, revisión, actualización, ampliación y mejora del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF) vigente, de conformidad con lo señalado en el apartado 1 de este cartel.

21. DESCRIPCION DETALLADA DEL SERVICIO

- 21.1 El actual Reglamento consta de 82 artículos divididos en catorce (14) capítulos, los cuales abarcan temas relacionados con protección de los derechos del usuario, entre ellos: procedimiento para la interposición de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios según la Ley N° 8642, obligaciones de los operadores/proveedores, contratos de adhesión, facturación de los servicios, tasación, servicios prepago, condiciones de instalación, fraude del servicio, entre otros. El adjudicatario deberá revisar y analizar el actual Reglamento con el fin de determinar cuáles son los artículos que deben conservarse, los que deben ser modificados y los que deben ser replanteados, así como presentar las justificaciones técnicas y jurídicas que respalden su recomendación.
- 21.2 El adjudicatario deberá realizar un estudio comparativo de las mejores prácticas internacionales que rigen la regulación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, como mínimo en los siguientes países: Colombia, Argentina, Perú, Chile, España, Brasil, México e Inglaterra.
- 21.3 El adjudicatario deberá analizar las observaciones realizadas por la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología (CIT), indicando detalladamente si se acogen o rechazan y los motivos de fondo para tal determinación, las cuales deberán reflejarse en una tabla de contenido en versión Excel, donde se visualice las observaciones para cada uno de los diferentes análisis, así como las justificaciones técnicas y jurídicas para cada recomendación.
- 21.4 Se deberá realizar un análisis de los siguientes temas, con el fin de recomendar su incorporación a la versión actualizada del Reglamento:
- 21.4.1 Ampliar el desarrollo actual respecto al tema de portabilidad numérica, atendiendo y observando las disposiciones realizadas por el Consejo de la

-
- SUTEL mediante resolución RCS-274-2011, RC-178-2012, RCS-303-2012, RCS-334-2013. Dichas resoluciones serán aportadas al adjudicatario por parte de la Administración.
- 21.4.2 Roaming internacional, incorporando la nueva regulación emitida mediante resolución RCS-041-2014 del 13 de marzo del 2014. Dicha resolución será aportada al adjudicatario por parte de la Administración.
 - 21.4.3 Definiciones de las diferentes categorías asociadas con comportamientos atípicos/irregulares por parte de los usuarios o de los operadores dentro o fuera de la relación de prestación del servicio, implementación de mecanismos de control (generar factura extraordinaria, bloqueo de servicios, notificaciones al usuario), detección y prevención de fraudes IDS (Intrusion Detection System) y IPS (Intrusion Prevention System), sanciones asociadas con el uso fraudulento o irregular del servicio y en la red de telecomunicaciones
 - 21.4.4 Mecanismos para el registro e implementación del control de consumo por parte de los usuarios de los servicios.
 - 21.4.5 Mecanismos para el registro y depuración de las bases de datos de usuarios prepago con el fin de promover que los operadores apliquen el registro de sus suscriptores.
 - 21.4.6 Implementación de mecanismos para el control del envío y recepción de comunicaciones no solicitadas con el fin de venta directa de bienes y servicios de telecomunicaciones u ofrecidos por el comercio en general.
 - 21.4.7 Implicaciones y limitaciones técnicas del identificador de llamadas y número privado.
 - 21.4.8 Viabilidad y consecuencias asociadas de implementar el bloqueo de llamadas entrantes y salientes por solicitud del usuario.
 - 21.4.9 Implementación y análisis del cobro por descarga del Internet móvil y por tarifa plana, políticas de regulación por consumo excesivo.
 - 21.4.10 Regulaciones y plazos, sobre las promociones y ofertas en la comercialización de servicios.
 - 21.4.11 Normativa sobre homologación de terminales móviles de conformidad con la resolución RCS-332-2013 e implementación del bloqueo (por robo, hurto o pérdida) del terminal, procedencia de dicha práctica en casos de incumplimiento contractual. Análisis de la procedencia de realizar procesos de homologación sobre otros tipos de terminales considerando redes fijas.
 - 21.4.12 Vigencia de las recargas y su relación con la numeración de los servicios prepago, definición del ciclo para considerar un número telefónico como disponible nuevamente.

-
- 21.4.13** Regulaciones especiales para personas con algún tipo de discapacidad física (auditiva, visual, de lenguaje, motora) en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo final del artículo 45 de la Ley N° 8642.
- 21.4.14** Información mínima que debe constar en la factura, implicaciones de realizar pagos en recaudadores tercerizados por los operadores.
- 21.4.15** Requisitos que deben contener los contratos de adhesión de usuario final.
- 21.5** El borrador consolidado deberá completarse e integrarse con las mejores prácticas internacionales que rigen la regulación del mercado de telecomunicaciones en los citados países citados en el punto 21.2, las cuales deberán ajustarse a las tendencias y marco jurídico de la regulación nacional.
- 21.6** El adjudicatario posteriormente deberá analizar la propuesta del Reglamento realizada por la Dirección General de Calidad de la SUTEL y unificar éste con los resultados del estudio anterior, con el fin de integrar ambos en una sola propuesta. Para ello deberá justificar razonadamente las recomendaciones que acoge, modifica o rechaza, indicando las razones técnicas o jurídicas que tuvo en cada caso.
- 21.7** El adjudicatario deberá agrupar en un solo documento una propuesta final del Reglamento en el cual se reúna y cumpla con todos los requerimientos establecidos en esta sección, para tal efecto deberá confeccionarse un documento en versión Excel en el cual se demuestre comparativamente mediante columnas lo siguiente:
- a. Versión original del Reglamento.
 - b. Versión aportada por la Dirección General de Calidad.
 - c. Versión final sugerida por el consultor de la presente contratación.
 - d. Aclaración y justificación sobre las modificaciones implementadas, tomando en consideración las observaciones realizadas por la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología.
- 21.8** Dicha propuesta deberá ser presentada ante el Consejo de la SUTEL y la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en caso de considerarlo necesario los Administradores del contrato. De igual forma, se deberá presentar la propuesta final en un documento con formato Word, así como realizar un resumen de las observaciones, conclusiones y recomendaciones más relevantes sobre los temas desarrollados para la consecución del producto final.

22. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE LOS ESPECIALISTAS:

A continuación se detalla el conocimiento mínimo requerido de cada especialista que debe analizar el RPUF vigente:

- 22.1 Director general del proyecto** con conocimientos en regulación y derecho de las telecomunicaciones:

- 22.1.1 Deberá contar con el grado académico mínimo de Máster en derecho de las telecomunicaciones o especialidad afín.
- 22.1.2 Deberá poseer una especialidad en Administración de proyectos.
- 22.1.3 Experiencia comprobada para el cargo en al menos cinco (5) proyectos de consultoría.
- 22.1.4 Cumplir con los requisitos dispuestos en el apartado 22.2.3, 22.4.2, 22.4.3 y 22.4.4 de este cartel.

22.2 Especialista en el área legal con conocimientos en regulación y derecho de las telecomunicaciones:

- 22.2.1 Deberá realizar el análisis integral de la normativa nacional, especialmente el Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones vigente, la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, la Ley General de la Administración Pública en relación con el desarrollo de procedimientos administrativos, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593, Ley N° 8660 Fortalecimiento y Modernización de la Entidades públicas del sector de Telecomunicaciones, Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 34765, Ley de la Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor N° 7472 y demás normativa relacionada con los derechos de los usuarios.
- 22.2.2 Deberá realizar un análisis de la normativa comparada, específicamente en materia de protección de derechos de usuario, como mínimo en los siguientes países: Colombia, Argentina, Perú, Chile, España, Brasil, México e Inglaterra.
- 22.2.3 Deberá contar con experiencia y conocimientos en:
 - a. Regulación en servicios de telecomunicaciones
 - b. Derecho de las telecomunicaciones
 - c. Derecho Público y/o Administrativo
 - d. Ordenamiento jurídico costarricense.

22.3 Especialista en el área de ingeniería en telecomunicaciones:

- 22.3.1 Este experto debe realizar el análisis técnico del contenido del Reglamento vigente, en el cual se desarrolle un estudio sobre las condiciones técnicas, sistemas de facturación y plazos, sobre la instalación, activación, desactivación, reactivación, desconexión, reconexión, suspensión y bloqueo de los servicios de telecomunicaciones, especialmente para telefonía fija, telefonía IP y servicios móviles y transferencia de datos fijo y móvil.
- 22.3.2 Deberá realizar un análisis de las diferentes categorías de fraude que podría experimentar el operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones y el usuario de éstos, en relación con el uso del servicio y la operación de la red, así como las medidas de seguridad y

protección y prevención de ataques informáticos que deben implementar los operadores/proveedores. Se debe analizar las diferentes técnicas del mercado que permitan minimizar las prácticas desleales más comunes que utilizan los defraudadores de previo a la activación del servicio o en el desarrollo de la relación comercial.

22.3.3 Deberá tener experiencia y conocimientos probados en:

- a. Ingeniería en telecomunicaciones.
- b. Diseño e implementación de redes de telecomunicaciones.
- c. Conocimiento en equipos de conmutación telefónica y telefonía IP.
- d. Conocimiento en redes móviles GSM, UMTS y LTE.
- e. Conocimiento de los estándares de los servicios de transferencia de datos fija y móvil.
- f. Conocimiento en temas relacionados con regulación de los servicios de telecomunicaciones.

22.4 Los especialistas requeridos en el presente cartel deberán contar al menos con los siguientes requerimientos:

22.4.1 Grado académico mínimo de Licenciatura en Derecho o Ingeniería eléctrica o electrónica en telecomunicaciones, según corresponda.

22.4.2 Experiencia mínima de 10 años en el desarrollo de actividades afines a su formación académica, a partir del momento de la debida incorporación a los respectivos Colegios profesionales o acreditación por parte del ente correspondiente.

22.4.3 Los especialistas en derecho deberán contar con una experiencia mínima de 3 años en asesoría en regulación de los servicios de telecomunicaciones y los especialistas en ingeniería deberán contar con una experiencia mínima de 5 años desarrollando labores en ingeniería de telecomunicaciones.

22.4.4 Dicha experiencia se debe acreditar presentando los siguientes documentos:

- a. Hoja de vida (currículum) de cada uno de los especialistas que comprueben la experiencia en el área de su competencia.
- b. Al menos 2 cartas de recomendación por cada especialista (original o copia certificada) de las diferentes empresas donde hayan brindado servicios y donde se mencione los últimos 3 trabajos realizados en relación con la regulación de los servicios de telecomunicaciones o ingeniería en telecomunicaciones según aplique. Las certificaciones de experiencia deben indicar el contacto de la empresa que pueda cotejar con la SUTEL la información brindada. La SUTEL se reserva el derecho de verificar la información suministrada y

- solicitar aclaraciones cuando lo estime pertinente. En caso de discrepancia prevalecerá la certificación de la empresa.
- c. Para cada especialista se deberá aportar copia certificada por notario público de los títulos universitarios que respalden su especialización.
 - d. Cuando corresponda, el oferente que resulta adjudicado debe aportar copia de los títulos universitarios emitidos por un ente extranjero, éstos deben ser apostillados o en su defecto debidamente consularizados.
 - e. Adicionalmente, se debe brindar la documentación que certifique que el especialista ha recibido las capacitaciones necesarias que demuestren la especialización en las áreas respectivas de acuerdo a los apartados 22.2.3 y 22.3.3 de este cartel.
- 22.5** El oferente puede cumplir los requisitos técnicos de los puntos 22.2 con dos o más especialistas y para el apartado 22.3 con un profesional en ingeniería, para lo cual deberá aportar de forma obligatoria la información desglosada por cada uno de los puntos indicados anteriormente.
- 22.6** En caso de no presentar la información requerida en apartado 22.4.4, el oferente será excluido del proceso de selección.

REQUERIMIENTOS GENERALES

23. PRODUCTOS ESPERADOS

El oferente entregará los siguientes productos (la totalidad de ellos en español), los cuales deberán ser aprobados por escrito por la SUTEL, quien podrá solicitar los cambios o adaptaciones que considere pertinentes:

- 23.1 Primer Informe preliminar con la propuesta de análisis del actual Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF) y la integración con el marco jurídico costarricense relacionado con el objeto de la contratación.**

El informe contemplará lo siguiente:

- 23.1.1** Análisis integral de la versión actual del RPUF y de las disposiciones normativas en materia de derechos de usuarios establecidas en la Ley N° 8642, Ley N° 7593, Ley N° 8660, Ley N° 7472, entre otras, con el fin de determinar los temas con trascendencia regulatoria que deben ser incorporados y desarrollados en la nueva versión del Reglamento.

- 23.1.2** Evaluación general de la estructura del Reglamento vigente con el fin que la propuesta agrupe y desarrolle temáticamente los capítulos correspondientes los cuales deben ser complementados con nuevas propuestas en caso de determinarse vacíos normativos.
- 23.1.3** Análisis de aquellos conceptos, tópicos y prácticas dispuestas en el actual reglamento que no se acoplan a las condiciones actuales del mercado de telecomunicaciones costarricense, y que deben ser considerados para su modificación o eliminación en la propuesta definitiva.
- 23.1.4** El informe de este apartado se deberá presentar en dos documentos: el primero, es un estudio-diagnóstico que contemple los principales puntos de mejora del actual Reglamento en relación con la normativa vigente. De igual forma, deberá contener un resumen de las principales observaciones y recomendaciones generales que deberán aplicarse a la versión actual del Reglamento. El segundo documento, se entregará mediante un archivo Excel o herramienta similar, en el cual se detalle los comentarios y observaciones de cada uno de los artículos analizados, así como las recomendaciones para la integración, modificación o eliminación de las diferentes secciones del reglamento vigente, con las respectivas justificaciones técnicas y jurídicas.
- 23.2 Segundo Informe preliminar sobre propuesta de modificación del Reglamento que integre las mejores prácticas internacionales e incorpore los temas especiales señalados en este cartel. Revisión de las observaciones realizadas por la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología.**

El informe contemplará lo siguiente:

- 23.2.1** Un análisis detallado de las mejores prácticas internacionales en materia de regulación de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, que considere al menos, normativa promulgada en los siguientes países: Colombia, Argentina, Perú, Chile, España, Brasil, México e Inglaterra y la justificación para la implementación de dichas prácticas dentro del marco jurídico nacional. Para tal efecto, deberá limitarse a los objetivos, principios y alcances de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y Ley N° 7593.
- 23.2.2** Deberá desarrollarse un estudio con el fin de incorporar en la propuesta final del Reglamento, en el cual se incluya el desarrollo de los temas señalados en el apartado 21.4 de este cartel.
- 23.2.3** De igual forma, dicha propuesta deberá realizar un análisis de las observaciones planteadas por la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología (CIT) y justificar las eventuales recomendaciones de mejora al reglamento con base en dichas observaciones. En cualquier escenario mencionado, se deberá justificar los motivos o razones de forma o fondo que lo respalde.

23.2.4 El informe de este apartado se deberá presentar en dos documentos: el primero mediante un análisis escrito de las mejores prácticas según la normativa internacional comparada y el desarrollo de temas especiales que deben ser incorporados en el Reglamento, según los alcances y limitaciones de la Ley N° 8642 y tal y como se dispuso en los apartados 23.2.1 y 23.2.2 de este cartel. El segundo documento se entregará mediante un archivo Excel o herramienta similar, en el cual se aporte una primera versión del Reglamento en la cual se integre lo indicado en los apartados 23.1.1, 23.1.2, 23.1.3, 23.2.1, 23.2.2 y 23.2.3 del presente cartel.

23.3 Tercer Informe preliminar sobre la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones aportada por la Dirección General de Calidad:

El informe contemplará lo siguiente:

23.3.1 Revisión y evaluación de la propuesta de la versión del RPUF actualizada y modificada por el equipo de análisis técnico-legal de la Dirección General de Calidad (DGC). Esta propuesta se entregará al adjudicatario el mismo día de la presentación del segundo producto señalado en el apartado 23.2 de este cartel.

23.3.2 En dicho informe se deberá detallar si se acogen las recomendaciones de modificación planteadas por la DGC, o si por el contrario, se rechazan. En ambos casos, se deberán justificar las razones para cada posición. En caso de rechazo, se deberá plantear una nueva propuesta que optimice la norma actual.

23.3.3 El informe de este apartado se deberá presentar en dos documentos: el primero, es un estudio-diagnóstico que contemple un análisis integral de la propuesta de actualización sometida a conocimiento, con la debida justificación de los motivos o razones de la aceptación o rechazo de las modificaciones planteadas por las DGC. El segundo documento se entregará mediante un archivo Excel o herramienta similar, en el cual se detalle las observaciones, recomendaciones y justificaciones específicas para cada uno de los artículos analizados.

23.4 Cuarto informe (Informe final) de la versión actualizada del RPUF

El informe contemplará lo siguiente:

23.4.1 Propuesta final de la versión actualizada del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, la cual deberá contener lo siguiente:

23.4.1.1 Una propuesta final de la versión actualizada y modificada del Reglamento vigente en formato Word, la cual deberá incluir las observaciones y correcciones realizadas a los

entregables por los Administradores en el desarrollo de esta contratación.

23.4.1.2 El adjudicatario deberá agrupar en un solo documento una propuesta final del Reglamento en el cual se reúna y cumpla con todos los requerimientos establecidos en esta sección, la cual deberá presentarse en versión Excel, en el cual se demuestre comparativamente mediante columnas lo siguiente: a) versión original del Reglamento, b) versión aportada por la Dirección General de Calidad, c) versión final sugerida por el consultor de la presente contratación, d) aclaración y justificación sobre las modificaciones implementadas, tomando en consideración las observaciones realizadas por la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología.

23.4.1.3 Resumen de las observaciones, conclusiones y recomendaciones más relevantes sobre los temas desarrollados para la consecución del producto final.

23.4.1.4 Dicha propuesta deberá ser presentada y defendida máximo en dos oportunidades, una ante el Consejo de la SUTEL y otra ante la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en caso de considerarlo necesario los Administradores del contrato.

23.5 La SUTEL podrá postergar las fechas establecidas o derivadas de los plazos indicados, previa comunicación formal al contratista, la cual se realizará con tres (3) días hábiles de anticipación. Esta facultad de postergación del plazo de ejecución del contrato, se ajustará en lo que corresponda a las disposiciones de los artículos 198, 199 y 202 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

24. INDICACIONES SOBRE LA FORMA DE PRESENTAR EL PROYECTO

24.1 Se deberá entregar a la Dirección General de Calidad de la SUTEL una copia digital e impresa de los informes solicitados en los apartados 23.1 al 23.4 del presente cartel.

24.2 Realizar ante las Autoridades Administrativas que la SUTEL defina, la exposición de la metodología utilizada, los resultados obtenidos y las recomendaciones emitidas.

24.3 Entregar una declaración jurada, junto con lo indicado en el apartado 23.4 del cartel, donde se indique que los productos obtenidos de la presente contratación, en cuanto a su propiedad intelectual, pertenecen a la SUTEL y que el adjudicatario no utilizará la información aportada durante el proceso para efectos ajenos a la presente contratación.

24.4 A continuación se muestra una descripción de las etapas requeridas para la revisión del Reglamento, que el oferente deberá considerar para efectos de la presentación del cronograma requerido en el punto 19.12 del presente cartel:

ETAPAS	TAREAS / ACTIVIDADES	ENTREGABLES SEGUN CARTEL
Reunión	Reunión inicial "Kick off"	9.2
I Etapa	Revisión integral del RPUF y de la normativa costarricense relacionada con la protección de los derechos de los usuarios.	23.1.1
	Evaluación de la estructura del RPUF vigente y análisis conceptual de temas que deben incluirse, modificarse o eliminarse de la versión actual del RPUF.	23.1.2 y 23.1.3
	Entrega de un informe para valoración SUTEL	23.1.4
Reunión	Reunión de seguimiento	9.3
II Etapa	Estudio de las mejores prácticas regulatorias internacionales	23.2.1
	Incorporación de tópicos especiales	23.2.2
	Revisión de las Observaciones del Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología	23.2.3
	Entrega de un borrador RPUF para valoración SUTEL	23.2.4
Reunión	Reunión de seguimiento	9.3
III Etapa	Revisión de la Propuesta de Reglamento RPUF versión SUTEL	23.3.1 y 23.3.2
	Entrega de un borrador RPUF para valoración SUTEL	23.3.4
Reunión	Reunión de seguimiento	9.3
IV Etapa	Entrega del Reglamento RPUF con la versión final actualizada	23.4.1
	Cuadro comparativo de la versión original del Reglamento, versión aportada por la DGC, versión final sugerida por el consultor, aclaración y justificación sobre las modificaciones implementadas, con las observaciones realizadas por la CIT.	23.4.1.2
	Resumen de las observaciones, conclusiones y recomendaciones más relevantes.	23.4.1.3
	Defensa de la versión final actualizada ante las Autoridades correspondientes.	23.4.1.4

25. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACION

- 25.1** El oferente deberá incluir toda la información necesaria para la correcta evaluación de la oferta. Serán excluidas aquellas ofertas que se aparten de lo solicitado de forma tal que haga imposible armonizarlas con las estipulaciones de esta contratación.
- 25.2** Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales generales y técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se tendrá como adjudicada la oferta que obtenga el mayor puntaje de todos los oferentes que participen y en caso de empate en puntos entre dos o más oferentes, se adjudicará a aquella que ofrezca el menor precio. En caso de persistir el empate, será adjudicada aquella propuesta que ofrezca el menor plazo de entrega y de continuar el empate, se definirá por medio de suerte (Art. 55 del R.L.C.A).
- 25.3** Los elementos que serán tomados en consideración para la evaluación de las ofertas y el porcentajes de valoración correspondiente serán los siguientes, de conformidad con lo indicado en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa:

CONCEPTO		Peso asignado
a) Evaluación económica		60%
a.1 Precio	60%	
b) Experiencia		25%
b.1 Experiencia adicional en consultorías relacionadas con regulación de los servicios de telecomunicaciones, por encima de los dos (2) años citados en el punto 19.4	10%	
b.2 Experiencia en consultorías en derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones	15%	
c) Plazo de entrega		
c.1 Evaluación del tiempo de entrega de los productos	15%	15%
TOTAL		100%

a) Evaluación Económica: 60 puntos

a.1 Precio: 60 puntos

La oferta base que cotice el menor precio obtendrá el mayor puntaje. Las demás ofertas base se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P = \frac{P_b}{P_E} * 60$$

Dónde:

P = Puntaje obtenido para la oferta base en estudio

P_b = Precio correspondiente a la oferta base con precio más bajo

P_E = Precio correspondiente a la oferta base en estudio

La finalidad de evaluar este factor, es obtener las mejores condiciones económicas para la administración. El precio sujeto de evaluación para cada oferta corresponde únicamente al monto principal cotizado, sin considerar las cotizaciones opcionales.

b) Experiencia y plazo de entrega: 40 puntos

Para cada uno de los ítems que se indican en este apartado, los oferentes deberán presentar la documentación original o certificada por un notario público, que permita la verificación de la experiencia requerida en cada uno de ellos (en caso que el adjudicado sea un oferente internacional deberá presentarlas debidamente consularizadas o apostilladas). La documentación presentada por los oferentes deberá contener como mínimo: el nombre de la empresa a la que se le proporcionó la consultoría o asesoría, el monto de la transacción, la descripción del trabajo realizado y el producto final obtenido. **De no presentarse esta información el oferente no obtendrá calificación alguna para estos ítems.**

b.1 Experiencia adicional brindando consultorías relacionadas con regulación de los servicios de telecomunicaciones: 10 puntos

Se evaluará la experiencia adicional requerida en el presente cartel con que cuente el oferente. En el presente caso se aplicará estos puntos adicionales para aquellos oferentes que cuenten con experiencia superior a los dos (2) años. Se asignará todo el puntaje al oferente para aquel caso que tenga la mayor cantidad de años de experiencia en la elaboración de consultorías relacionadas con la regulación de los servicios de telecomunicaciones. Las demás ofertas se valoraran aplicando la siguiente fórmula:

$$Exp_R = \frac{Exp_{O/R}}{Exp_{m/R}} * 10$$

Dónde:

- Exp_R Puntaje total obtenido en cuanto a experiencia brindando consultorías sobre regulación de los servicios de telecomunicaciones.
- $Exp_{O/R}$ Experiencia adicional del oferente en estudio, medida en cantidad de años brindando consultorías relacionadas con regulación de los servicios de telecomunicaciones, por encima del mínimo de 2 años
- $Exp_{m/R}$ Experiencia del oferente que cuente con mayor cantidad de años brindando consultorías relacionadas con regulación de los servicios de telecomunicaciones, por encima del mínimo de 2 años.

b.2 Experiencia brindando asesorías/consultorías relacionadas con derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: 15 puntos

Se evaluará la experiencia con que cuente el oferente en asesorías/consultorías relacionadas con los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Se asignará todo el puntaje al oferente con la mayor cantidad de años de experiencia brindando consultorías relacionadas con derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Las demás ofertas se valoraran aplicando la siguiente fórmula:

$$Exp_D = \frac{Exp_{O/D}}{Exp_{m/D}} * 15$$

Dónde:

- Exp_D* Puntaje total obtenido en cuanto a la mayor cantidad de años de experiencia brindando asesorías/consultorías sobre derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Exp_{O/D}* Experiencia del oferente en estudio, medida en cantidad de años brindando asesorías/consultorías relacionadas con los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Exp_{m/D}* Experiencia del oferente que cuente con mayor cantidad de años brindando asesorías/consultorías relacionadas con los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

c) Plazo de entrega

c.1 Evaluación de tiempo de ejecución: 15 puntos

Se evaluará con base en el plazo ofertado para la entrega final de la totalidad de los productos solicitados en el presente cartel, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_E = \frac{P_{min}}{P_{E/O}} * 15$$

Dónde:

- P_E* Puntaje obtenido en cuanto al plazo de entrega (medido en días naturales)
- P_{min}* Plazo de entrega, medido en cantidad de días naturales, de la oferta con menor tiempo de entrega (medido en días naturales)
- P_{E/O}* Plazo de entrega, medido en cantidad de días naturales, de la oferta en estudio (medido en días naturales)

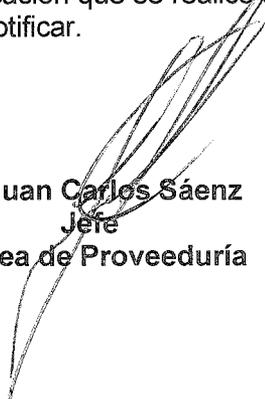
Para la evaluación de este aspecto, se deberá presentar un documento original o certificado por un notario público, donde el representante legal del oferente se compromete a ejecutar y presentar los entregables de la presente licitación en un plazo menor a los 90 días naturales definidos para la presente licitación. En ningún caso, el plazo ofertado podrá ser menor a 60 días naturales, ni mayor a 90 días naturales.

Los oferentes deberán presentar el cronograma con los detalles indicados en el apartado 19.12, el cual deberá reflejar el tiempo de ejecución ofertado. El representante legal del oferente deberá presentar una carta original o copia certificada por notario donde se compromete a brindar los productos de la presente contratación en el plazo ofertado. **De no presentarse esta información, el oferente en cuestión no obtendrá calificación alguna por este punto.**

Notas importantes

Cualquier condición no prevista en el presente cartel, se regirá de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y leyes conexas que sean aplicables.

Los oferentes que participen y no revisen diariamente la página web de la SUTEL lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad de no ser notificados de cualquier aclaración o modificación que se realice al cartel, ya que ese es el medio oficial que utilizará la Institución para notificar.



Juan Carlos Sáenz
Jefe
Área de Proveeduría



Glenn Fallas Fallas
Director
Director General de Calidad

10/9/2014

ANEXO 1

2°—Que mediante voto 2009-06084 de las 15:32 horas del 22 de abril del 2009, notificado el 30 de abril a las 13:25 horas, la Sala Constitucional declaró con lugar recurso de amparo presentado Mayid Halabi Fauaz contra el Presidente de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, por infracción al derecho de participación ciudadana en la tramitación de la audiencia pública donde se conoció la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. En dicho voto la Sala Constitucional ordenó reprogramar la audiencia para permitir la participación de todos los interesados.

3°—Que mediante acuerdo 023-062-2009 del acta de la sesión ordinaria 062-2009 celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora el 14 de setiembre de 2009 y ratificada el 28 del mismo mes y año, se dispuso solicitar al Gerente General realizar los trámites respectivos para convocar la audiencia pública para debatir lo concerniente al Proyecto de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Dicha audiencia pública se realizó a las 17:15 horas del 18 de noviembre del 2009.

4°—Que la Junta Directiva en sesión ordinaria 010-2010 celebrada el 18 de marzo de 2010 y ratificada el 25 de marzo de 2010 conoció de las observaciones realizadas en la audiencia pública respectiva y mediante el acuerdo 007-010-2010 dispuso aprobar el siguiente:

REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

Objetivo y ámbito de aplicación

Artículo 1°—**Objetivo.** El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones.

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

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** Están sometidas al presente reglamento y a la jurisdicción costarricense, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas de telecomunicaciones (en adelante “operadores”) o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público (en adelante “proveedores”), así como sus clientes y usuarios finales (usuario).

CAPÍTULO II

Definiciones

Artículo 3°—**Definiciones.** El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones.

Abonado o cliente: persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, equipárese estos conceptos con el término de usuario establecido en la Ley 8642.

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

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

Bypass: Evasión de la ruta original del origen o el destino.

Es una técnica que corresponde al redireccionamiento de una o varias comunicaciones, cambiando el origen o destino.

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

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

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

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

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

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

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

DNS (Domain Name System): Sistema de Nombres de Dominio.

Conjunto de protocolos y servicios para la identificación/conversión de una dirección de Internet expresada en lenguaje natural por una dirección IP.

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

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

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

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

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

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

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

Internet: red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.

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

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

LAN (Local Access Network): Red de Área Local

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

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

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

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

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

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

PBX: Central telefónica interna de una entidad u organización.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

Disposiciones generales

Artículo 4°—**Condiciones generales.** Con base en el artículo 45 de la Ley 8642 los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente:

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

Artículo 5°—**Condiciones de la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.** Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tienen el derecho a hacer uso de estos servicios en los términos establecidos en la Ley 8642, el presente reglamento y la normativa vigente.

Artículo 6°—**Inviolabilidad de las comunicaciones.** La SUTEL velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 8642 sobre la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones. Asimismo se regirá por la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y por el Reglamento sobre Medidas de Protección a la Privacidad de las Comunicaciones. Además, para el cumplimiento de sus objetivos se ajustará a lo dispuesto por lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.

Artículo 7°—**Potestad de la SUTEL para fijar estándares técnicos y tarifarias para la prestación de un servicio.** La SUTEL establece y garantiza los estándares de calidad y las condiciones tarifarias para la prestación de un los servicios de telecomunicaciones, según lo indicado en los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la Ley 7593 y sus reformas, así como en el artículo 50 de la Ley 8642. Este Reglamento respetará las disposiciones reglamentarias y normativas vigentes.

Artículo 8°—**Libertad de establecimiento de comunicaciones.** Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización.

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

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

CAPÍTULO IV

Procedimiento de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos del usuario final

Artículo 9°—**Intervención de la SUTEL.** De conformidad con los artículos 41 y 48 de la Ley 8642, la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución dentro del plazo establecido en la citada Ley.

Artículo 10.—**Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor.** De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.

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

Los operadores o proveedores deben informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones. Igualmente, deben informar que la presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor. Sin embargo, al amparo del principio constitucional de protección a la intimidad, si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial, la misma será de conocimiento únicamente del cliente, autoridad legal competente o de tercero debidamente autorizado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los usuarios finales o cualquier persona ante el operador o proveedor que le este brindando el servicio directamente. En el caso de que el servicio sea provisto a través de varios operadores y proveedores, la responsabilidad directa sobre la calidad, facturación y demás condiciones de prestación del servicio, recaerá sobre el operador o proveedor que brinde el servicio en forma directa al cliente, independientemente de la cantidad de operadores y proveedores involucrados en la prestación del servicio, para lo cual los operadores y proveedores deberán delimitar sus responsabilidades en los contratos de acceso e interconexión. Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (fax, correo electrónico, centro de tele gestión, entre otros), los operadores y proveedores deberán asignarles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para realizar su seguimiento, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido.

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

El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), independientemente de la cantidad de operadores o proveedores interconectados involucrados en la su atención. El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada. En caso de que la queja sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador respectivo en un plazo máximo de 3 días hábiles.

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

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

Artículo 11.—Procedimiento de intervención de la SUTEL. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita (fax, correo electrónico, carta, personalmente en las oficinas de la SUTEL o cualquier medio que permita la identificación del solicitante) y responderá al operador o proveedor la carga de la prueba.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 12.—Suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio. El operador o proveedor, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL, relativa al procedimiento para la suspensión o desconexión definitiva del servicio, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual.

En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081, ningún operador o proveedor podrá, suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.

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

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

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

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

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

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

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

En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 siguiente. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”, posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.

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

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

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

CAPÍTULO V

Obligaciones de los operadores y proveedores

Artículo 13.—Obligaciones de los operadores y proveedores. De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones:

- Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL y en el contrato de adhesión,
- A todos los operadores y proveedores, se les podrá imponer obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones respecto a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; atendiendo los principios de igualdad, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los clientes y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.
- Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja y otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.
- Cuando la SUTEL tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis de fondo, podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras se tramita y resuelve el reclamo presentado.
- Todo operador o proveedor deberá informar las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenido serán definidos por la SUTEL. Los cuales deberán estar disponibles, en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados, según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.
- Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente sobre el consumo realizado durante un periodo de facturación. Estos sistemas de consulta deberán

brindar una opción que permita obtener la información del consumo telefónico a la fecha de la solicitud. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato tal y como lo define el inciso 10) del artículo 21 del presente reglamento.

- g) La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.
- h) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:
1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
 2. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando los cargos incluidos en las tarifas o cargos por instalación, tarifas mensuales o planas u otros especiales.
 3. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas.
 4. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
 5. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
 6. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
 7. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales.
 8. Procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador.
 9. Información, general sobre características y derechos del servicio universal.
- i) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
- j) Los operadores y proveedores se encuentran obligados a implementar los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación según las disposiciones de la SUTEL.
- k) La modificación de ofertas publicitarias se regirá por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original e informarse a los usuarios finales afectados.

CAPÍTULO VI

Condiciones técnicas, legales y procedimentales de la prestación de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 14.—**Deber de información.** Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.

Artículo 15.—**Libertad de elección del operador o proveedor.** El cliente o usuario podrá elegir libremente entre operadores y proveedores. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor.

Artículo 16.—**Acceso a las redes o plataformas de los distintos operadores o proveedores.** Los clientes y usuarios, tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados, ya sea mediante códigos de preselección o mediante la pre-suscripción de servicios, indistintamente del servicio de telecomunicaciones del que se trate.

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

Artículo 17.—**Equipos terminales.** Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, se apegarán a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

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

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

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

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

Artículo 18.—**Integración de servicios de telecomunicaciones.** De conformidad con el artículo 6, inciso 8) de la Ley 8642, los operadores o proveedores podrán, cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan, brindar varios servicios de forma integrada por un mismo medio.

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

Artículo 19.—**Indicadores para atención al cliente o usuario.** De conformidad con el artículo 73 inciso k) de la Ley 7593, la SUTEL fijará los indicadores de eficiencia operativa para la gestión administrativa de los distintos operadores o proveedores, los cuales deberán ser publicados y actualizados mensualmente por éstos.

CAPÍTULO VII

Contratos de adhesión

Artículo 20.—**Contratos de adhesión.** Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.

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

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

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

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

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.

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

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

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

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

Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para

que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo.

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

Artículo 21.—Contenido de los contratos de adhesión. Sujeto a las disposiciones previstas en la Ley 8642, en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, así como en el presente reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- 1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros.
- 2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- 3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.
- 4) Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
- 5) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.
- 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
- 7) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
- 8) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario.
- 9) La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
- 10) Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.
- 11) Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.
- 12) Las causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.
- 13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
- 14) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. (-Dirección Postal, electrónica, fax, etc.)
- 15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- 16) Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda.

Artículo 22.—Plazo para el inicio en la provisión de servicios. Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca, el cual deberá ajustarse en lo establecido en el artículo 31 del “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”.

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.

Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido.

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

Artículo 23.—Tratamiento de la información y calidad de los servicios

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

Artículo 24.—Tasación de las llamadas de servicios de telefonía.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 25.—Correo de voz. Los operadores o proveedores que presten servicios de correo de voz, deberán informar al cliente o usuario que origina la comunicación, que la misma está siendo atendida por dicho sistema, y en todos los casos la tasación se realizará a partir del momento en que se reproduce el tono para iniciar la grabación del mensaje. Adicionalmente, estas comunicaciones también serán tasadas conforme el tiempo real de la comunicación.

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

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

Artículo 26.—Tasación de los servicios de telecomunicaciones. Los procedimientos de tasación de los servicios de telecomunicaciones se regirán por lo establecido en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Reglamento de precios y tarifas y los pliegos tarifarios que emita la SUTEL.

Artículo 27.—Divulgación de tarifas. Los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por éstos.

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

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

Artículo 28.—Modificación de tarifas. Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas:

- Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL:
De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.
- Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva:
Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL.

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

Artículo 29.—Derecho a conservar el número telefónico. El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del cliente; por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración; o por razones técnicas o legales que afecten gravemente la continuidad del servicio y que se encuentren previamente aprobadas por la SUTEL, en ningún caso se justificará el cambio de número telefónico por cambio en la tecnología a través de la cual se brinda el servicio o algún cobro adicional por mantener el número.

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

La portabilidad numérica, se refiere a que el usuario final puede conservar su número telefónico, sin importar cual operador o proveedor le brinde el servicio.

En caso que el usuario o cliente decida cambiar de operador mantendrá su mismo número telefónico, y no se le aplicará ningún cargo adicional por conservar el número telefónico. Los operadores por otra parte, establecerán acuerdos que garanticen la portabilidad numérica, para ello suscribirán contratos entre operadores o proveedores. El administrador del plan de numeración diseñará e implementará una base de datos con toda la información del plan nacional de numeración y la asignación numérica correspondiente a los operadores con el fin de garantizar un adecuado control del movimiento de la numeración asignada.

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

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

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

Artículo 30.—Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente. En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a los clientes o usuarios por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

CAPÍTULO VIII

Facturación

Artículo 31.—Información contenida en la factura. Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas impresas o digitales, que incluyan el desglose de los cargos y consumos por los servicios suministrados. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, los precios establecidos para cada servicio contratado. Los clientes o usuarios tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional u otros servicios independientes. Asimismo, de forma opcional y a solicitud expresa del cliente tendrán derecho a obtener una facturación detallada (ya sea digital o impresa).

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

- Factura normal
 - La unidad mínima de tasación b.
 - El valor de la unidad mínima de tasación
 - Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación
 - Las características del plan tarifario en el cual se encuentre el cliente o usuario
 - Tipo de servicio
 - Velocidad contratada
 - Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual
 - Período al cobro
 - Detalle de servicios suplementarios, con su respectivo desglose
 - Detalle de otros cargos incluidos en la factura, con su respectivo desglose
 - Fecha de vencimiento de la factura.
 - Especificación del cargo por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
 - Cargos por atraso en el pago del servicio.
 - Cargos por desconexión del servicio (si es que existe).
 - Demás información definida por la SUTEL 2.
- Factura detallada para cada comunicación
 - Identificador de origen y de destino
 - Fecha y hora de la comunicación
 - Período tarifario
 - Duración de la comunicación en décimas de segundo.
 - Monto o cargo por cada comunicación
 - Punto de acceso
 - Cargos de consumo en Bytes (o sus múltiplos)
 - Demás información definida por la SUTEL

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

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

Artículo 32.—Entrega de la factura. Todo cliente o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio por los medios que éste seleccione. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente...

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

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

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

Cuando en la facturación del servicio se incluyan otros servicios diferentes al servicio contratado, estos deberán ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo.

Después de treinta (30) días naturales contados a partir del último día de registro de estos otros servicios, ya no se pondrán cobrar al cliente o usuario.

El cliente tiene el derecho de indicar al proveedor que se incluyan otros servicios en la factura para su cobro o facilidad o conveniencia.

Artículo 33.—Independencia de cobro de los servicios facturados. Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.

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

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

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

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

Artículo 34.—Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

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

Artículo 35.—Derecho de desconexión de determinados servicios. Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desactivación de determinados servicios, entre los que se incluirán llamadas internacionales, llamadas a servicios 900, casillero de voz, mensajería contenido, bloqueo selectivo a destinos seleccionados por el cliente o usuario, entre otros.

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

A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios.

Artículo 36.—Cálculo de la indemnización por la interrupción temporal de servicios de telecomunicaciones. Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

CAPÍTULO IX

Prestación de servicios telecomunicaciones en modalidad de prepago

Artículo 37.—Indicación del operador o proveedor responsable del servicio. Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, todo medio de recarga utilizado debe indicar claramente la información del operador o proveedor de telecomunicaciones responsable del servicio, el saldo disponible y los precios de las recargas aplicables.

Artículo 38.—Medios de atención a clientes y usuarios. Los operadores o proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deberán ofrecer a sus clientes o usuarios, números gratuitos, portales electrónicos y centros de atención personalizada en lugares específicos, los cuales darán a conocer a todos estos, los medios de recarga disponibles y que pueden ser accedidos por los interesados. Estos medios de atención podrán ser accedidos desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador o proveedor A través de estos medios de atención, los clientes podrán consultar información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de quejas y reclamos e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras.

Artículo 39.—Tasación de los servicios en modalidad prepago. Todos los servicios de prepago que impliquen comunicaciones por unidad de tiempo, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas décimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la SUTEL.

Artículo 40.—Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago. La SUTEL establecerá los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como también definirá las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados.

Artículo 41.—Posibilidad de clientes y usuarios para recibir llamadas y conservar el número telefónico de suscripción. Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia de la recarga. La SUTEL establecerá los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, lo anterior en respeto al principio del uso eficiente de los recursos de infraestructura del operador o proveedor.

Artículo 42.—Transferencia de saldos. Los operadores o proveedores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de un medio de prepago determinado, a otros servicios diferentes de igual naturaleza, mediante el reemplazo completo a otro medio de prepago nuevo, activación a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por la SUTEL.

Artículo 43.—Registro de Información del cliente en servicios prepago. Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la información básica de sus clientes. Incluyendo al menos pero sin limitarse: nombre, cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros, dirección exacta, número telefónico de referencia o correo alternativo, y para personas jurídicas cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para localizar al cliente.

Dicha información debe mantenerse en una base de datos la cual pueda ser consultada en línea 24 horas 7 días a la semana, los registros de nuevos clientes deberán de ser incluidos en la base de datos en un periodo máximo de 60 minutos, contados a partir de la adquisición del nuevo servicio prepago.

CAPÍTULO X

Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones

Artículo 44.—Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. En materia de telecomunicaciones, se consideran derechos de los usuarios finales, los definidos en el artículo 45 de la Ley 8642 y demás establecidos en el ordenamiento vigente.

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

Artículo 46.—Contenido del directorio telefónico. El directorio telefónico deberá contener la información de los servicios telefónicos pertenecientes a personas físicas y jurídicas de la telefonía fija. En relación con la información de los servicios telefónicos móviles podrán ser consignados en el directorio telefónico, previa autorización expresa del cliente o abonado.

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

- Nombre completo del cliente
- Número telefónico
- Dirección, cantón y distrito

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 47.—**Bloqueo de servicios.** Los clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de solicitar la restricción de tráfico saliente de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier destino o grupo de números telefónicos (por prefijo) que éstos soliciten, sin cargo adicional alguno.

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

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

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

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

Artículo 48.—**Cancelación de la cuota de instalación registrada en la facturación.** La cuota de instalación de un servicio de telecomunicaciones podrá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión, o bien, puede ser cargada a la primera factura del servicio telefónico correspondiente. En este caso, el operador o proveedor deberá detallar claramente el cobro de la tarifa por cuota de instalación.

CAPÍTULO XI

Condiciones de instalación de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 49.—**Reembolso de la cuota de instalación y devolución de equipos.** En el eventual caso que el abonado desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar al operador o proveedor la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto cancelado y cuando proceda, la devolución de los equipos adquiridos. En aquellos casos en que el servicio ha sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador o proveedor.

Artículo 50.—**Garantía por la prestación del servicio.** Los operadores o proveedores podrán establecer diferentes medios de garantías para la prestación de sus servicios, los cuales deberán ser aprobados por la SUTEL.

CAPÍTULO XII

Protección ante el fraude en servicios de telecomunicaciones

Artículo 51.—**Fraude en telecomunicaciones.** El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes.

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

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

Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y el Código Penal Costarricense.

Artículo 52.—**Confidencialidad de los datos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.** Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios finales y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de evitar que terceras personas puedan utilizar esta información para desarrollo de fraudes y/o acciones de usufructo

ilegítimo; para tal efecto los operadores y proveedores se registrarán por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642, el reglamento sobre medidas de protección a la privacidad de las comunicaciones y demás establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 53.—**Obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de verificar la autenticidad de los datos aportados por el cliente en la suscripción de servicios.** Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de verificar la autenticidad de los datos y documentos de identificación aportados por sus clientes o usuarios al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones.

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

Artículo 54.—**Potestad de la SUTEL para establecer condiciones de seguridad para minimizar el fraude en servicios de telecomunicaciones.** La SUTEL tiene la potestad de establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio y éstos anualmente deberán presentar las actualizaciones en sus sistemas antifraude ante este Ente Regulador.

Artículo 55.—**Tipificación de fraudes.** Los fraudes corresponden a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden o a través de alguna otra práctica, participan de alguna forma o emplean servicios e infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar derechos del Estado, de los operadores y proveedores, de los clientes o usuarios o terceros.

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

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

Artículo 56.—**Fraudes en contra del usuario.** Estos fraudes son aquellos que afectan directamente a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, donde se realizan acciones sin su consentimiento:

- Cambio no autorizado de operador o proveedor: Corresponde a la situación en que se cambia a un usuario de operador o proveedor sin su autorización o consentimiento. Ya sea por engaño, por conveniencia de los operadores u otra situación.
- Clonación de terminales: Esta situación se da cuando un tercero (defraudador) intercepta y copia la configuración del terminal y suplanta los datos colocándolos en otro equipo, cargándose el costo de la comunicación al suscriptor del servicio.
- Instalación de servicios y/o aplicaciones no solicitados por el cliente (cramming): Se hace referencia a los servicios que son instalados y/o cobrados a los usuarios sin su consentimiento, sin que estos hayan sido solicitados o autorizados. Normalmente la estrategia de los defraudadores, consiste en cuatro métodos: llamadas a números gratuitos, llenado de formularios de inscripción (en papel o vía telefónica), uso de tarjetas de prepago y llamadas internacionales, en cada uno de estos casos se induce al usuario a dar datos personales y a expresar las palabras "yo acepto" o frases similares, logrando de esta forma que el usuario adquiera un servicio que en realidad no desea y que en algunos el servicio solo se factura, pero no está activo. Además, queda bajo responsabilidad de los prestadores de servicio verificar que el suscriptor haya aceptado las nuevas condiciones de prestación del servicio, información que deberá estar disponible en todo momento al cliente.
- Marcadores automáticos (Dialers): Estos son programas utilizados por el defraudador para que el usuario realice su conexión a Internet a través de un proveedor de servicios diferente al contratado por el cliente, normalmente ubicado en otro país mediante sistema conmutado tradicional.
- Robo y reactivación de celulares: Grupos organizados o particulares que se dedican al robo de celulares con el objetivo de revender dichos terminales como repuestos, o para ser usados dentro o fuera del territorio nacional con otros operadores, cambiando el número de identificación haciéndolos ver como otro equipo ante la red, dificultando los controles de inactivación de terminales robados. Por otra parte, el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales. Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios. Los operadores y proveedores deberán compartir sus bases de datos de terminales robados o de dudosa procedencia (listas negras y grises) con el fin de evitar este tipo de prácticas.

- g) Duplicidad de número de terminal: Esto se da cuando el operador o proveedor de servicio, asigna a dos o más terminales el mismo número telefónico, dentro de los bloques numéricos asignados a este operador o proveedor, o cuando se utilizan bloques numéricos asignados a otros operadores o proveedores para realizar dicha duplicidad.
- h) Suscripción automática de servicios inicialmente sin costo no solicitados por el cliente Este tipo de fraude se presenta en el momento en se modifica la condición de un servicio que inicialmente era gratuito a un servicio con tarifa y el mismo se suscribe de forma automática al cliente sin su consentimiento.
- i) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan en forma ilegítima del servicio.

Artículo 57.—**Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio.** Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:

- a) Derivaciones o toma de señal (decodificación) no autorizadas: Corresponde a la utilización de un servicio mediante la derivación del enlace de comunicación alámbrico o la decodificación de la señal inalámbrica sin autorización del cliente, provocando consumos y degradación de las condiciones de prestación del servicio.
- b) Fraude de Tercer país o refile: El defraudador con una o varias líneas telefónicas en su propio país y a través de la facilidad de llamada en conferencia o mediante un pequeño conmutador, permite que usuarios de distintos países se comuniquen entre ellos, los cargos de las comunicaciones se facturan a las líneas adquiridas por el defraudador que normalmente ha adquirido a través de documentación falsa, derivaciones fraudulentas.
- c) Fuga de equipos: En este caso el defraudador se suscribe en planes promocionales ofrecidos por los operadores o proveedores donde los equipos son subsidiados, con el objeto de capturar nuevos clientes, el defraudador se aprovecha de esta situación y se lleva los equipo terminales, con el fin de venderlos.
- d) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero.
- e) Manipulación de elementos de red: Esta se da cuando el personal del operador o prestador de servicio, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de usufructuar el servicio prestado a un cliente, el cual no ha autorizado dicho acto. También se puede explicar cuando el personal del operador o proveedor de servicio o un tercero, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de que los cargos por consumo de su servicio sean facturados a nombre del operador o proveedor o un tercero.
- f) Manipulación de la información: Se da cuando existe un acceso no autorizado a la información correspondiente a los servicios prestados a los clientes, por medio de un acceso local o intromisión (hackeo) de las plataformas de registro, facturación u otros datos de importancia. Lo anterior, con la finalidad de borrar o alterar los registros de uso, tal como el costo, modalidad del servicio, activación de servicios no autorizados, entre otros. Otra posibilidad, se da cuando el defraudador modifica el saldo en modalidad prepago de algún servicio, cobrando por estas modificaciones.
- g) Alteración de líneas telefónicas o medios físicos de transmisión de datos: Esta situación se da cuando las líneas u otro medio a través de las cuales son realizadas las comunicaciones ya sea de voz o datos, son monitoreadas, derivadas o trasladadas a otro domicilio sin autorización del cliente y del operador o proveedor del servicio en beneficio de un tercero.
- h) Uso de Pines de tarjetas o claves de servicios especiales para realizar llamadas: Esta situación se da cuando el defraudador captura las claves o pines que el usuario utiliza al momento de establecer una comunicación, a través de tarjetas prepago o algún otro medio por el cual se establecen comunicaciones.
- i) Uso y venta de facilidades asignadas por las compañías para usufructo de terceros: Dicha situación se presenta cuando las facilidades de comunicación de las compañías asignadas a sus empleados utilizados para cumplir con sus labores, estos hacen abuso de sus funciones para poner al servicio de terceros dichas facilidades con el objetivo de obtener beneficios personales.

- J) Desacreditar al operador o proveedor de servicio: Esta situación se presenta cuando dos o más compañías interconectan sus redes y una de las mismas, a través de los prefijos telefónicos o algún otro identificador según el servicio prestado al cliente, deniega, daña, bloquea o manipula intencionalmente el funcionamiento de la red en perjuicio del operador o prestador de servicio externo, haciendo que el usuario perciba que no hay comunicación con el destino. Dando una falsa percepción al usuario sobre el funcionamiento de la red o canal de comunicación.

- k) Reoriginamiento (Bypass): consiste en transformar la modalidad de una llamada a otra de menor costo. Esto se da cuando se cambia o simula el origen de la comunicación que inicialmente es de larga distancia o internacional, por una de origen local o de red interna (en el caso de los móviles). Ganándose la diferencia entre una modalidad tarifaria de mayor costo y otra de menor costo, evadiendo las obligaciones regulatorias, tributarias, entre otros. Algunos tipos de reoriginamiento son los siguientes:

I. Bypass entrante: consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino, y terminarlo a nivel local.

II. Bypass saliente: consiste en exportar tráfico internacional recolectado localmente mediante tarjetas de prepago ilegales, o por algún otro tipo de suscripción no autorizada y generar tráfico, sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de origen.

III. Bypass entrante y saliente: consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino y reexportarlo a otros países.

IV. Reoriginamiento local: consiste en cambiar el origen de una llamada internacional simulando una llamada local. Esta situación produce que la llamada se tramite como una llamada de menor costo.

V. Reoriginamiento móvil: consiste en cambiar el origen de una llamada internacional con destino hacia destinos móviles simulándola como una llamada dentro de la misma red móvil.

VI. Reoriginamiento internacional: Consiste en cambiar el origen de una llamada internacional, por otro origen internacional donde el costo de la llamada internacional es menor.

- l) Callback: Este tipo de fraudes consiste en importar, exportar o importar y reexportar tonos de indicación a marcar, para accesar las redes públicas del país de origen o destino u otras redes privadas de telecomunicaciones, mediante la inversión del sentido del tráfico de la comunicación, para que en vez de darse una llamada desde el origen hacia el destino quede registrada como una llamada de destino hacia origen.

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

Artículo 58.—**Mensajes masivos.** Se refiere a una práctica desarrollada por empresas con fines comerciales o fraudulentos causando deterioro en las condiciones de prestación de servicio:

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

Artículo 59.—**Uso de equipos supresores de señal.** Los equipos supresores de señal son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes bloquean el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

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

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

Artículo 60.—**Mecanismos de evasión de seguimiento e identificación de llamadas.** Se prohíbe el uso de mecanismos y/o dispositivos que dificulten la identificación, rastreo y seguimiento de los orígenes o destinos de las comunicaciones, por parte de los operadores, proveedores o entidades judiciales.

Artículo 61.—**Usurpación de identidad.** Los operadores y proveedores implementarán en sus puntos de venta y suscripción de servicios los mecanismos tecnológicos y logísticos que permitan la comprobación de la identidad de los suscriptores de servicios.

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

Artículo 62.—**Métodos de pago por terceros.** Este fraude pretende omitir el pago de los servicios de telecomunicaciones o que los mismos sean cargados a facturaciones de otros usuarios con el propósito de evadir dicho pago.

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

Artículo 63.—**Fraude por roaming.** Los operadores y proveedores deberán establecer los mecanismos de autenticación y control de acceso a usuarios que permitan asegurar que sus redes sean utilizadas únicamente por los usuarios que hayan suscrito los servicios o que cuenten con un acuerdo de roaming.

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

Artículo 64.—**Interrupción de la continuidad de los servicios.** Se prohíbe la implementación y uso de mecanismos y equipos que interrumpan deliberadamente la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con fines ilícitos o para provocar una falsa percepción del cliente sobre la calidad de servicio percibida.

Artículo 65.—**Facturación engañosa.** Se considera fraude en los sistemas de facturación o comprobantes del servicio cuando la información contenida en el desglose, no corresponda a los servicios contratados, o cuando los costos de las comunicaciones indicadas en dicho documento no concuerdan con las tarifas legalmente establecidas.

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

Artículo 66.—**Fraude en modalidad prepago.** Los operadores y proveedores deberán garantizar que los sistemas de comunicaciones en modalidad prepago, verifiquen el saldo disponible en la cuenta del cliente previo al establecimiento de comunicaciones.

Artículo 67.—**Suplantación de páginas Web (Pharming).** Queda prohibida la utilización de mecanismos, equipos y software que permitan la interrupción de los servicios brindados a través de páginas Web, para su posterior suplantación por parte de terceros.

Artículo 68.—**Suplantación de identidad de equipos (Spoofing).** Este tipo de fraude, se deriva de las técnicas conocidas como phishing y pharming, el cual consiste en sustituir un equipo o servidor que posee un servicio WEB al que accede el usuario, por otro equipo con el propósito de capturar su información privada, tales como pines o claves de acceso, datos personales e información bancaria, entre otros.

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

Artículo 69.—**Sistemas antifraude.** Los operadores o proveedores, están en la obligación de contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes.

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

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

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

Artículo 70.—**Implementación de métodos de seguridad en fraude.** Es obligación de los operadores y proveedores de servicios, aplicar las mejores prácticas internacionales en que permitan asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, por lo que deberán implementar sistemas de prevención y detección de fraude FMS (Fraud Management System).

Artículo 71.—**Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas.** Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por éstos.

Artículo 72.—**Medidas cautelares.** La SUTEL actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 8642, 14 inciso 2 y 146 de la Ley General de Administración Pública.

Artículo 73.—**Cierre de establecimientos y remoción de equipos.** Con el objetivo de garantizar la seguridad de los usuarios, la SUTEL podrá imponer como sanción, en el caso de las infracciones muy graves, el cierre definitivo de un establecimiento y la clausura de sus instalaciones, la remoción de cualquier equipo o instrumento que permita la operación de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones en forma ilegítima, o ponga en riesgo la integridad de las instalaciones, redes, equipos y aparatos. Para ejecutar estas medidas se dispondrá del auxilio de la Fuerza Pública.

CAPÍTULO XIII

Recursos

Artículo 74.—**Recursos.** Las resoluciones que dicte la SUTEL de conformidad con este reglamento, podrán ser impugnadas mediante los procedimientos señalados en la Ley General de la Administración Pública. Tratándose del recurso de revocatoria, este deberá ser presentado ante el Consejo de la SUTEL.

CAPÍTULO XIV

Infracciones y sanciones

Artículo 75.—**Infracciones.** En materia de telecomunicaciones, se consideran infracciones las definidas en el artículo 67 de la Ley 8642.

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

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

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

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

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en presente reglamento, se apegarán a lo dispuesto en la Ley 8642, de acuerdo con el criterio y resolución fundada emitida por la SUTEL.

Artículo 76.—**Sanciones.** Serán aplicables las sanciones previstas en la Ley 8642, respetando el procedimiento establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 77.—**Criterios para la aplicación de las sanciones.** De conformidad con lo que establece el artículo 70 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, las sanciones se aplicarán de forma gradual y proporcionada, teniendo en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor gravedad de la infracción, el tiempo en que se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, el daño causado y la capacidad del pago del infractor.

Artículo 78.—**Varios operadores o proveedores involucrados en la infracción.** En este caso se realizará el cálculo de la sanción por aplicar a cada operador o proveedor en forma independiente de las sanciones que recaerán sobre otros operadores o proveedores, salvo lo establecido en el párrafo final del artículo 68 de la Ley 8642.

Artículo 79.—**Sanciones a contrataciones no autorizadas.** El operador o proveedor que preste un servicio al usuario sin su consentimiento, sustituyendo o desconectando el servicio brindado por otro operador o proveedor, deberá compensar al usuario y al operador o proveedor de servicio afectado con un monto equivalente al daño causado que podrá ser calculado por la SUTEL, considerándose como falta grave.

Artículo 80.—**Reincidencia en contrataciones no autorizadas.** Dado el caso de que un operador o proveedor sea reincidente se expondrá a una infracción grave, con base en el artículo 67 inciso b) aparte 3 de la Ley 8642.

Artículo 81.—**Prescripción.** La prescripción de la responsabilidad administrativa derivada de las infracciones establecidas en la Ley 8642, se regirá por las disposiciones estipuladas en el artículo 71 de esa Ley.

Artículo 82.—**Vigencia.** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en Diario Oficial *La Gaceta*.

San José, 6 de abril de 2010.—Secretaría de Junta Directiva.—Fernando Herrero Acosta, Regulador General.—Marta María Vinocour Fornieri.—Adolfo Rodríguez Herrera.—1 vez.—O. C. N° 4881-2010.—Solicitud N° 3810.—C-1607350.—(IN201029440).

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA DE HEREDIA

El Concejo Municipal de Santa Bárbara de Heredia, mediante acuerdo N° 3597-10, inciso d), de la sesión ordinaria N° 202, celebrada el martes 9 de marzo del 2010, aprobó por unanimidad el Reglamento para la Depuración de la Base de Datos Municipal, como sigue.

REGLAMENTO DE LA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Procedimiento para la depuración de la base de datos municipal

I.—**Justificación:** Uno de los principales problemas que presentan las bases de datos municipales sin que el cantón de Santa Bárbara de Heredia sea la excepción, es el exceso de inconsistencias en sus registros.

Las razones por las cuales se han dado dichas inconsistencias:

Se tienen diferentes factores que han incidido, destacándose como los más importantes:

1. Manipulación de la información (mal intencionado) o mal uso de la misma.
2. Bases de datos que acumulan información muy antigua.
3. Levantamiento de censos antiguos por ampliación de servicios, sin verificación de propietarios de los inmuebles.
4. Registros duplicados.
5. Incorporación de información proveniente del Impuesto Territorial, sin ser sometida a revisión o depuración en su momento, y por lo tanto se ha mantenido mucha de esa inconsistencia.
6. Falta de personal que se dedique de manera exclusiva a estudiar las Bases de datos y determine las inconsistencias que existan tanto en Impuesto de bienes inmuebles como en servicios y patentes municipales.

II.—Objetivos:

Objetivo General. Depurar la base de datos municipal mediante la actualización de datos inconsistentes tanto en catastro municipal, bienes inmuebles, patentes, basura y cobros.

Objetivos específicos:

1. Determinar en el primer mes de iniciada la labor de depuración la cuantificación de inconsistencias, cuya determinación se realizará basada en los registros (números de cédula, números de fincas duplicadas, números de contribuyentes, nombres sin cédula, basura, cobros, etc.).
2. Reducir las inconsistencias de la base de datos.
3. Efectuar la depuración de manera ordenada por distritos y por tributos.
4. Contar con expedientes e informes periódicos que demuestren las acciones realizadas.

III.—Procedimiento:

Artículo 1°—**Depuración de la Base de datos.** Se entenderá por depuración de la base de datos municipal aquella acción que corresponda a la eliminación del registro por discrepancia existente entre el monto adeudado o pendiente de pago con respecto al Catastro Municipal, sea por registro duplicado, sea por no corresponder al titular del bien inmueble, sea por no poderse identificar la finca por falta de cédula de identidad, nombre, apellidos u otro del supuesto propietario con respecto al registro catastral. Tratándose de patentes municipales se considerarán inconsistentes aquellos casos que se encuentren morosos sin que exista documento formal que respalde la generación de dicho impuesto, o bien porque el titular de la deuda haya fallecido y la actividad no se continúe realizando.

Artículo 2°—**De la creación de expediente especial.** Para efectos de realizar estudios que conlleven a la depuración del registro de cobro, se deberá elaborar un expediente especialmente creado para ese fin, el cual deberá contener al menos la siguiente información:

1. Estado de cuenta del contribuyente.
2. Estudio de registro que demuestre la existencia o no de bienes inmuebles inscritos.
3. En caso de tratarse de un bien sin inscribir se deberá aportar algún documento que evidencie la titularidad.
4. Recomendación técnica que justifique la respectiva depuración.

Artículo 3°—**De la recomendación técnica.** Será elaborada por los funcionarios designados para la labor de depuración de la base de datos, revisado por el Encargado del Departamento correspondiente al tributo y el administrador Tributario y autorizado por el Coordinador en montos menores a \$300.000,00 o por el Alcalde Municipal en cantidades superior a los \$300.000,00 para los casos en el que la desafectación de la Base de Datos deducirá el Pendiente de Recaudación. Consistirá en un razonamiento justificado en la documentación aportada y el resultado de la investigación, así como la imposibilidad de determinar la existencia real del hecho generador del registro. Dicha recomendación será dirigida al Coordinador de la depuración en el formato del Anexo I, firmada por el funcionario que emite la recomendación, revisada y firmada por el funcionario que corresponda según la siguiente clasificación:

- a) (Encargado de Catastro).
Trasposos.
- b) (Encargado de Bienes Inmuebles).
Impuestos de Bienes Inmuebles.
- c) (Encargado de Rentas y Cobranzas y Patentes).
Patentes Municipales, de Servicios Generales Cementerio, basura, obras de ornato etc.

Se llevará un control mediante un libro de consecutivo en donde se emita una resolución administrativa por cada expediente al final del procedimiento de depuración firmado por los encargados y revisado y autorizado por el Departamento Legal.

Artículo 4°—**Etapas del procedimiento.** El procedimiento constará de 5 etapas para su análisis sin que exista un orden previo de ejecución, aun cuando se sugiere aplicar en el orden propuesto, a saber:

1. La primera consistirá en realizar un análisis a los contribuyentes no traspasados, crear expedientes para eliminar datos duplicados o incluir datos faltantes.
2. La segunda en un análisis de los números de cédula, especialmente aquellos que inician con el N° 9 o que en general el número de cédula registrado se compone de números 9 consecutivamente y menor.
3. La tercera consistirá en un análisis de los nombres de clientes registrados en la Base de datos, de manera duplicada pero con diferente número de cédula.
4. La cuarta consistirá en un estudio de inconsistencias en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, en donde por cada análisis que se realice partiendo de este tributo, implicará de manera obligatoria, analizar la aplicación de los servicios que por definición institucional se brindan en el sector donde se ubica la finca en análisis.
5. La quinta etapa consistirá en el estudio de inconsistencias en el cobro por servicios municipales, en donde por cada análisis que se realice partiendo de este tributo, implicará de manera obligatoria, analizar la aplicación de los servicios que por definición institucional se brindan en el sector donde se ubica la finca en análisis.

Artículo 5°—**De las tareas a realizar.** El encargado de Informática ejercerá el control diario, permanente y constante sobre la labor que realicen los funcionarios designados para la labor de depuración de la base de datos. Las tareas a realizar consistirán en:

- a) Emitir listados, extraídos del sistema de facturación integral que contengan las siguientes inconsistencias:
 - i. números de cédula con numeración reiterativa de nueves.
 - ii. números de fincas duplicadas.
 - iii. números de contribuyentes, nombres sin cédula.
 - iv. cualquier otra que a criterio del Encargado de Informática sea conveniente analizar y que cuente con la debida aprobación por parte de los responsables.
- b) Una vez obtenida la información indicada en el acápite anterior, el coordinador, cuantificará el porcentaje de las inconsistencias a depurar.

ANEXO 2

OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA CÁMARA DE INFOCOMUNICACIÓN Y

IOLOGÍA PARA EL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN

AL USUARIO FINAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO	VIGENTE	OBSERVACIONES	PROPUESTA
3	Artículo 3°— Definiciones. El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones.	Definiciones: Eliminar primer párrafo, reiterativo copia del artículo 1 (objeto) El artículo 3 referente a las definiciones incluye nuevamente el texto de forma integral del artículo 1.	Artículo 3.- A los efectos del presente reglamento se establecen las presentes definiciones:
	Abonado o cliente: persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, equipárese estos conceptos con el término de usuario establecido en la Ley 8642.	Esta definición incorpora un concepto que no se encuentra regulado por la Ley y CAFTA, que es la palabra abonado.	Cliente: persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
	Contratos de adhesión: Son aquellos elaborados con base en un esquema predefinido donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones.	Interesa excluir de los contratos de adhesión aquellos contratos con personas jurídicas.	Contratos de adhesión: Son aquellos elaborados con base en un esquema predefinido donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones y el abonado no posee posibilidad de negociación.
	Tráfico telefónico excesivo: corresponde a la condición en que un cliente o usuario registra un consumo telefónico superior a su comportamiento habitual. Se considerará tráfico telefónico excesivo a partir del momento en que el acumulado de comunicaciones desde la última fecha de lectura, supere en un 50% el consumo promedio de los últimos tres periodos de facturación.	Hay multiplicidad de clientes y de planes, es complicado establecer el tráfico excesivo.	Eliminar esta definición. Se verá posteriormente en el artículo 31.
	Bypass: Evasión de la ruta original del origen o el destino. Es una técnica que corresponde al redireccionamiento de una o varias comunicaciones, cambiando el origen o destino.	Definir este tipo de fraude como BY PASS, de acuerdo a la definición descrita en "redireccionamiento" ya que esta es la correcta., y eliminar el redireccionamiento del reglamento	
	Redireccionamiento: Actividad irregular consiste en el etiquetamiento de tráfico de telecomunicaciones el cual tiene como finalidad evadir las tasas de terminación que deben pagar los operadores respectivos.	Definir este tipo de fraude como BY PASS, de acuerdo a la definición descrita en "redireccionamiento" ya que esta es la correcta., y eliminar el redireccionamiento del reglamento	Eliminar esta definición, pues se encuentra contenida en la Bypass
	Periodo de facturación: Periodo de 30 días naturales para el cobro de los registros acumulados de telecomunicaciones y disponibilidad del servicio. Puede ajustarse a ciclos flexibles de emisión, a solicitud del cliente.	Se propone que exista un periodo de gradualidad para ajustar dichos periodos. Además resulta importante definir un máximo de ciclos y no dejarlo de forma indefinida. Asimismo debe aclararse el momento a partir del cual corre el periodo de facturación. Resulta necesaria la mejora de ese numeral, de manera que efectivamente los operadores o proveedores cuenten con un plazo determinado para ajustarse a los requerimientos de este reglamento. La claridad en la definición de los ciclos y del momento a partir del cual corre el periodo de facturación, resulta en mejores prácticas por parte de los operadores o proveedores de los servicios de Telecomunicaciones.	Periodo de facturación: Periodo de 30 días naturales para el cobro de los registros acumulados de telecomunicaciones y disponibilidad del servicio.
		La definición de usuario final no existe en el Reglamento que lleva su nombre.	Usuario final: usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
4.1	El operador o proveedor de servicio debe garantizar la privacidad de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, la jurisprudencia desarrollada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, el capítulo II de la Ley 8642 y el capítulo II del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Telecomunicaciones, implementando los equipos necesarios o modificaciones a nivel de software para realizar dicha función, entre las cuales deberá incluir al menos sistemas de bloqueo total y selectivo de llamadas, así como sistemas de detección y prevención de intromisiones en la red y demás que establezca la SUTEL 2.	Esta no debe ser una obligación del operador, sino de quien origina las comunicaciones	El operador o proveedor de servicio debe garantizar la privacidad de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política.
4.4	En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que establezca la SUTEL.	A la hora de resolver se debe respetar lo establecido: 1. En la legislación. 2. En el contrato. No puede la SUTEL establecer "disposiciones" que obliguen a los operadores si éstos no han sido a probadas siguiendo el trámite legal respectivo.	En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos de la Ley 8642 y este Reglamento.

4.5	<p>En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso que usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima del servicio será revocada y se deberá reintegrar la indemnización correspondiente.</p>	<p>En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, el operador debe ser quien le ofrezca las diferentes formas de redimir su indemnización. En caso que usuario decida terminar anticipadamente el servicio, la permanencia mínima del servicio podrá ser revocado; sin embargo esto no le debe eximir del pago de las penalidades correspondientes. Se propone, eliminar esa situación de retiro, ya que da pie a que por cualquier tipo de falla, el cliente se retire, porque de ser así se estaría sancionando al operador doble, el tener que indemnizar y la posibilidad de perder clientes ante una eventual falla, sea la falla que sea. Es necesario para evitar fugas masivas de clientes que se elimine esa posibilidad de retiro, o en caso contrario se realice una clasificación de cuales fallas darían esa posibilidad, y no dejarlo abierto a que se contemplen fallas mínimas.</p>	<p>En caso que el usuario tenga que ser compensado por alguna avería en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio.</p>
4.6	<p>Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios. Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias.</p>	<p>La parte final del inciso 6) debería estar en otro acápite, pues habla del acceso a la numeración y no de los niveles de calidad. En relación con esta disposición se debe proceder a corregir el error de omisión en la numeración de este inciso, y por tanto proceder a numerar su segunda parte o segundo tema como inciso 7. Resulta necesario para un mejor ordenamiento de la normativa, el tener artículos e incisos para temas específicos, y no por error consignar en un solo numeral mas de un contenido.</p>	<p>Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios.</p>
4.6	<p>Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios. Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias.</p>	<p>La parte final del inciso 6) debería estar en otro acápite, pues habla del acceso a la numeración y no de los niveles de calidad. En relación con esta disposición se debe proceder a corregir el error de omisión en la numeración de este inciso, y por tanto proceder a numerar su segunda parte o segundo tema como inciso 7. Resulta necesario para un mejor ordenamiento de la normativa, el tener artículos e incisos para temas específicos, y no por error consignar en un solo numeral mas de un contenido.</p>	<p>4.7 Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias.</p>
6	<p>Artículo 6°—Inviolabilidad de las comunicaciones. La SUTEL velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 8642 sobre la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones. Asimismo se regirá por la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y por el Reglamento sobre Medidas de Protección a la Privacidad de las Comunicaciones. Además, para el cumplimiento de sus objetivos se ajustará a lo dispuesto por lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.</p>	<p>Es de forma, se elimina "por lo dispuesto"</p>	<p>Artículo 6°—Inviolabilidad de las comunicaciones. La SUTEL velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 8642 sobre la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones. Asimismo se regirá por la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y por el Reglamento sobre Medidas de Protección a la Privacidad de las Comunicaciones. Además, para el cumplimiento de sus objetivos se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.</p>
8	<p>Artículo 8°—Libertad de establecimiento de comunicaciones. Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización. No obstante, el operador o el proveedor, previa autorización de la SUTEL, podrá restringir el acceso a servicios de telecomunicaciones en aquellos casos debidamente comprobados, o donde el operador demuestre la existencia de un uso fraudulento en sus redes. Los operadores y proveedores deberán implementar sistemas que permitan a sus clientes y usuarios restringir el tráfico a un destino particular o grupo de éstos.</p>	<p>Eliminar párrafo 3 del artículo. Algunas ocasiones existe descuido de parte del usuario. Eliminar la obligación de implementar sistemas que permitan a los clientes restringir el tráfico a un destino particular o grupo de éstos.</p>	<p>Artículo 8°—Libertad de establecimiento de comunicaciones. Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización. No obstante, el operador o el proveedor, podrá restringir el acceso a servicios de telecomunicaciones en aquellos casos debidamente comprobados, o donde el operador demuestre la existencia de un uso fraudulento en sus redes. Los operadores y proveedores deberán implementar sistemas que permitan a sus clientes y usuarios restringir el tráfico a un destino particular o grupo de éstos.</p>

9	<p>Artículo 9º—Intervención de la SUTEL. De conformidad con los artículos 41 y 48 de la Ley 8642, la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución dentro del plazo establecido en la citada Ley.</p>	<p>Se busca evitar reclamos ante SUTEL de casos que no han sido sometidos a conocimiento del operador.</p>	<p>Artículo 9º—Intervención de la SUTEL. De conformidad con los artículos 41 y 48 de la Ley 8642, la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución dentro del plazo establecido en la citada Ley. En caso de que el usuario aún no haya acudido al operador la SUTEL le deberá indicar a éste el proceso a seguir de conformidad con la legislación nacional.</p>
10	<p>Artículo 10.—Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor. De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.</p>	<p>Se propone que los reclamos sean únicamente interpuestos por personas que posean un interés legítimo presuntamente lesionado. Además debe aclararse el momento a partir del cual corre el plazo de 3 días para remitir el expediente, si éste se cuenta a partir de la resolución final o de algún otro momento procesal.</p>	
	<p>Para ello, deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada. Los operadores o proveedores podrán suscribir contratos con otros operadores o proveedores, o con particulares; a fin de que puedan brindar la atención o recepción de las reclamaciones.</p>		
	<p>Los operadores o proveedores deben informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones. Igualmente, deben informar que la presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor. Sin embargo, al amparo del principio constitucional de protección a la intimidad, si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial, la misma será de conocimiento únicamente del cliente, autoridad legal competente o de tercero debidamente autorizado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los usuarios finales o cualquier persona ante el operador o proveedor que le este brindando el servicio directamente. En el caso de que el servicio sea provisto a través de varios operadores y proveedores, la responsabilidad directa sobre la calidad, facturación y demás condiciones de prestación del servicio, recaerá sobre el operador o proveedor que brinde el servicio en forma directa al cliente, independientemente de la cantidad de operadores y proveedores involucrados en la prestación del servicio, para lo cual los operadores y proveedores deberán delimitar sus responsabilidades en los contratos de acceso e interconexión. Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (fax, correo electrónico, centro de tele gestión, entre otros), los operadores y proveedores deberán asignarles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para realizar su seguimiento, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido.</p>		
	<p>A todas las reclamaciones que se presenten, deberá asignárseles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las respuestas que haya emitido a las reclamaciones, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.</p>		

	<p>El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá ,der, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), independientemente de la cantidad de operadores o proveedores interconectados involucrados en la su atención. El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada. En caso de que la queja sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador respectivo en un plazo máximo de 3 días hábiles.</p>	<p>Se propone eliminar la siguiente frase "En caso de que la queja sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador respectivo en un plazo máximo de 3 días hábiles."</p>	<p>El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), independientemente de la cantidad de operadores o proveedores interconectados involucrados en la su atención. El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada.</p>
	<p>La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.</p>		
	<p>En caso de solicitarse intervención de la SUTEL, de conformidad con el artículo 9 de este reglamento, el operador o proveedor deberá remitir a la SUTEL el expediente objeto de reclamación, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación.</p>		
11	<p>Artículo 11.—Procedimiento de intervención de la SUTEL. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita (fax, correo electrónico, carta, personalmente en las oficinas de la SUTEL o cualquier medio que permita la identificación del solicitante) y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba.</p>	<p>La medida cautelar como medida que puede causar efectos nocivos debe estar debidamente fundamentada y otorgarse solo en aquellos casos en que se cumplan los requisitos generales de otorgamiento (pelicum in mora, apariencia de buen derecho, etc).</p>	
	<p>La SUTEL podrá, en cualquier momento, realizar sus propias pruebas técnicas. Para ello, los operadores y proveedores denunciados, deberán colaborar y autorizar el ingreso y acceso total a los equipos y poner a disposición de los técnicos necesarios para estas evaluaciones.</p>	<p>Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL deberían estar sujetas al cumplimiento mínimo de algunos requisitos, como por ejemplo que el cliente aporte el número correcto de caso y asegure que ya ha transcurrido el plazo de los 10 días. En caso de no poder proporcionarse dicha información el reclamo no debería ser recibido y si la información aportada por el reclamante es errónea o falsa se debe de archivar el expediente de oficio.</p>	
	<p>La SUTEL deberá dictar la resolución final en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores al recibo del expediente que contiene la queja; la cual tendrá eficacia inmediata.</p>	<p>La SUTEL debe respetar el plazo máximo de quince (15) días hábiles para el dictado de la resolución final, so pena de que los funcionarios sean amonestados y se archive el expediente de oficio.</p>	
	<p>Dentro del plazo de los 15 días, la SUTEL podrá solicitar información adicional para la resolución de la queja en estudio, para lo cual los operadores o proveedores de servicio tendrán un plazo máximo de 3 días hábiles prorrogables a solicitud razonada del operador o proveedor para responder los requerimientos de la SUTEL. Si el operador o proveedor de servicio no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la SUTEL resuelva con la información establecida en el expediente y a las sanciones establecidas en los artículos 67 y 68 de la Ley 8642.</p>	<p>Se elimina el plazo de los 15 días</p>	<p>La SUTEL podrá solicitar información adicional para la resolución de la queja en estudio, para lo cual los operadores o proveedores de servicio tendrán un plazo máximo de 3 días hábiles prorrogables a solicitud razonada del operador o proveedor para responder los requerimientos de la SUTEL. Si el operador o proveedor de servicio no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la SUTEL resuelva con la información establecida en el expediente e inicie con el procedimiento sancionatorio establecido en la Ley.</p>
	<p>En el transcurso de este plazo, la SUTEL podrá aplicar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado del procedimiento o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, tales como ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o, que en el plazo que le indique proceda a su reconexión inmediata, entre otras.</p>		
	<p>El acatamiento de las resoluciones y la correcciones de anomalías que dicte la SUTEL, tendrán un plazo máximo de un (1) mes calendario para su cumplimiento, salvo que se presente justificación razonada por impedimento técnico que imposibilite el inmediato acatamiento; caso contrario, la SUTEL podrá aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.</p>		

	Las resoluciones que dicte la SUTEL serán vinculantes para las partes involucradas.		
	Contra la resolución dictada por la SUTEL, caben los recursos de revocatoria y el extraordinario de revisión, conforme a lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, los cuales deben presentarse en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.		
	En cualquier momento, previo al dictado de la resolución de la SUTEL, las partes podrán llegar a un acuerdo y desistir de la intervención de la SUTEL.		
	Sin perjuicio de los recursos ordenados por Ley; y cuando en derecho corresponda la SUTEL ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.	La ley no faculta a la SUTEL a manifestarse sobre daños y perjuicios. Así mismo el reglamento de calidad establece las indemnizaciones correspondientes. Se debe eliminar la facultad que SUTEL ordene resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa. La redacción debe ir orientada a que SUTEL renviará el expediente a la sede civil para que sea en esta donde se determinen los daños y perjuicios. Eliminar el último párrafo de este artículo. Los daños y perjuicios se reconocen en sede judicial.	
12	Artículo 12.—Suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio. El operador o proveedor, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL, relativa al procedimiento para la suspensión o desconexión definitiva del servicio, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual.	No todos los contratos de servicios son contratos de adhesión y por lo tanto no todos deberían ser homologados (clientes corporativos, pymes, etc).	Artículo 12.—Suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio. El operador o proveedor, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato de servicios correspondiente, relativa al procedimiento para la suspensión o desconexión definitiva del servicio, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual.
	En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081, ningún operador o proveedor podrá, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.		En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta realizada por parte del cliente o usuario, caso en que el Operador podrá suspender el servicio de manera inmediata.
			De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081, ningún operador o proveedor podrá, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.
	Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.		
	Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser advertido de acuerdo con lo establecido en el contrato de adhesión. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, con excepción de la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL.		Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser advertido de acuerdo con lo establecido en el contrato de correspondiente. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, con excepción de la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.
	La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.	Aclarar que los en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta realizada por el cliente.	

	Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones llevarán u stro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indic en la facturación siguiente.		
	No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.		
	El retraso en el pago total o parcial por parte del usuario final del servicio, posterior a la fecha límite de pago establecida por el operador correspondiente al consumo del período inmediato anterior, podrá dar lugar, previo aviso al usuario final, a su suspensión temporal. La falta de pago por servicios particulares registrados en una misma factura tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.		El retraso en el pago total o parcial por parte del usuario final del servicio, posterior a la fecha límite de pago establecida por el operador correspondiente al consumo del período inmediato anterior, podrá dar lugar, previo aviso al usuario final, a su suspensión temporal.
	En el caso de pagos parciales por servicios particulares registrados en una misma factura, tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo se dará lugar a la suspensión de los servicios no cancelados. En el caso de los servicios telefónicos, se deberán mantener todas las llamadas entrantes y salientes a servicios de emergencia, con excepción de las realizadas a través de plataformas de cobro revertido.	Se elimina el párrafo completo	
	En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 siguiente La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.	Acá no puede hablarse de reconexión dado que lo que existe es una terminación del contrato, (suspensión definitiva) lo que podría darse es la firma de un contrato nuevo no sujeto a estos plazos y condiciones. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro de un plazo establecido por el operador y no por un reglamento, pues este se debe ajustar a sus posibilidades. Es importante recalcar que el operador es el más interesado en que la reconexión se realice lo antes posible, pues de esta manera el cliente sigue facturando.	En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se procederá a la liquidación contable del mismo.
	No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.	La falta de pago por servicios particulares registrados en una misma factura tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, no dará lugar a la suspensión de tales servicios, siempre y cuando el cliente haya presentado un reclamo por encontrarse disconforme con la facturación, caso contrario se podrá suspender el servicio hasta tanto el cliente no cancele la totalidad de la facturación.	
	Las empresas operadoras o proveedoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.	Se elimina porque se repite con el párrfo 6 del mismo artículo	
	En el supuesto de suspensión temporal de un servicio telefónico por falta de pago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.		
13.a	Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL y en el contrato de adhesión,	La SUTEL no puede dictar de manera arbitraria "normas de calidad" estas normas deben formar parte del ordenamiento.	Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como la legislación vigente.
13.j	Los operadores y proveedores se encuentran obligados a implementar los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación según las disposiciones de la SUTEL.	En virtud del principio de seguridad jurídica no es posible dejar al Arbitrio del regulador la definición de parámetros como estos, la SUTEL puede definirlos mediante la reglamentación pertinente y siguiendo los procedimientos generales establecidos en la Ley General de la Administración Pública.	Los operadores y proveedores se encuentran obligados a implementar los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación según la legislación vigente.
14	Artículo 14.—Deber de información. Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.	No necesariamente todos los contratos deben ser de Adhesión. Se recomienda que se indique expresamente que la posibilidad de suscribir contratos sea utilizando cualquier medio tecnológico para suscribir contratos, sea virtual, físico o de cualquier otra índole. Esto va en concordancia con los esfuerzos del Gobierno por establecer un Gobierno Digital, así como el uso legal de la firma digital. Resulta necesario la aplicación de todos los medios que la tecnología nos brinda para la suscripción de contratos.	Artículo 14.—Deber de información. Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de servicio.

20	<p>Artículo 20.—Contratos de adhesión. Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.</p>		<p>Artículo 20.—Contratos de adhesión. Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.</p>
	<p>Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL.</p>	<p>Debe existir un procedimiento que establezca plazos expesos para que SUTEL revise, haga observaciones, modificaciones y apruebe los contratos de adhesión.</p>	<p>Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642.</p>
	<p>Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.</p>	<p>Acá es importante notar que el artículo 46 de la Ley no indica que necesariamente todos los contratos deben ser homologados ya que no todos deben ser contratos de adhesión. Es decir solo se deben homologar los que son de adhesión. Esto según la misma ley con el objetivo de corregir o eliminar cláusulas abusivas, peligro que no existe cuando se da un equilibrio en el poder de negociación de las partes.</p>	<p>Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales de los contratos de adhesión, según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de quince (15) días naturales.</p>
	<p>Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</p>	<p>Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser aprobada por la SUTEL, pero se debe especificar un plazo máximo.</p>	<p>Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</p>
	<p>Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por al SUTEL.</p>	<p>La comunicación al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario resulta un plazo muy extenso, debería reducirse a la mitad.</p>	<p>Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por al SUTEL.</p>
	<p>Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.</p>	<p>El cliente debería poder rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones; sin embargo se debe poder una excepción cuando exista terminal subsidiado.</p>	<p>Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.</p>
	<p>Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.</p>	<p>Discutir el tema, 1. Permanencia atada a subsidio. 2. La alternativa con no permanencia.</p>	<p>Se recomienda eliminar este párrafo.</p>
	<p>La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.</p>	<p>Condiciones de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas</p>	<p>La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.</p>

	El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo.	La devolución de los depósitos de garantía debe ampliarse a un plazo máximo de 30 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas con el operador.	El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo.
	Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones.		Se recomienda eliminar este párrafo
	Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo.		Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual.
	Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.		Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.
			SUTEL contará con un plazo de un (1) mes calendario para pronunciarse sobre cualquier propuesta de aprobación o modificación de los contratos de adhesión.
21.4	Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.	Eliminar el inciso	Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento.
21.5	Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.	Eliminar el inciso	Los supuestos en que el incumplimiento al las condiciones estipuladas en el Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio, faculta al abonado a exigir una indemnización.
21.13	La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsimile de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.	Eliminar el inciso	Se recomienda eliminar este párrafo
21.16	Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda.	Contenido mínimo de los contratos de adhesión	Se recomienda eliminar este párrafo por cuanto el servicio prepago se regula aparte en este Reglamento

22	<p>Artículo 22.—Plazo para el inicio en la provisión de servicios. Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca, el cual deberá ajustarse en lo establecido en el artículo 31 del "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios". Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna. Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido. En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.</p>	<p>Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada; no obstante, se debe eliminar la posibilidad de devolver del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.</p>	<p>Artículo 22.—Plazo para el inicio en la provisión de servicios. Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca, el cual deberá ajustarse en lo establecido en el artículo 31 del "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios". Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada. Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido. En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.</p>
23.a	<p>Los operadores o proveedores facilitarán los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la SUTEL en su página de Internet, y por escrito, si así lo solicita un cliente o usuario sin costo alguno.</p>	<p>Similar al caso del artículo 20.</p>	<p>Se recomienda eliminar este párrafo</p>
23.e	<p>La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original y notificarse a los usuarios finales afectados.</p>	<p>Disposición idéntica a la establecida en el inc k) del artículo 13.</p>	<p>Se recomienda eliminar este párrafo</p>
24	<p>Artículo 24.—Tasación de las llamadas de servicios de telefonía. Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación.</p>		
	<p>En todos los casos, la tasación de las comunicaciones se apegará a lo dispuesto en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.</p>		
	<p>Se entiende por servicios de telefonía, todos aquellos que impliquen el intercambio de señales vocales entre interlocutores, independientemente de la modalidad de pago (prepago y pos pago) y tecnología a través de la cual se brinden.</p>		
	<p>El operador o proveedor podrá establecer sistemas de tasación para servicios con tarifa plana, y planes de consumo de acuerdo con su gestión administrativa; para lo cual, deberá comunicar a la SUTEL cuáles son las nuevas condiciones tarifarias del servicio de telecomunicaciones.</p>		
	<p>Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. En todo caso aplicará lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.</p>	<p>Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. Se debe incluir como excepción a esta regla son los consumos por roaming y/o cobro revertido internacionales, pues en estos casos depende de terceros operadores que no siempre conservan la información.</p>	<p>Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. En todo caso aplicará lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones. Se exceptúan de esta obligación los consumos de roaming y cobro revertido internacional.</p>
	<p>Todas las comunicaciones con duraciones inferiores a los 3 segundos para el caso de tráfico local y 6 segundos para el caso de tráfico internacional no generarán facturación alguna a los clientes o usuarios de los servicios.</p>		

	Para todas aquellas comunicaciones que no se encuentren registradas en las centrales de comunicaciones involucradas o la diferencia entre los tiempos de comunicación registrados por éstas sea de ± 3 segundos o mayor, no se efectuará cargo alguno a los servicios de los usuarios involucrados en estas comunicaciones inconsistentes.		
	Los operadores y proveedores no podrán aplicar los cobros correspondientes a los consumos de las comunicaciones en las que no puedan proporcionar al cliente o usuario el desglose de las llamadas, dentro del periodo histórico de de 3 años.	El periodo de 3 años para entregar el desglose de las llamadas resulta muy amplio, este debería reducirse a los últimos 12 meses.	Los operadores y proveedores no podrán aplicar los cobros correspondientes a los consumos de las comunicaciones en las que no puedan proporcionar al cliente o usuario el desglose de las llamadas.
	La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la SUTEL, será remitida digitalmente en formato EXCEL, en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso de que el operador o proveedor no presente la información requerida dentro de este plazo, la SUTEL considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes.		
25	Artículo 25.—Correo de voz. Los operadores o proveedores que presten servicios de correo de voz, deberán informar al cliente o usuario que origina la comunicación, que la misma está siendo atendida por dicho sistema, y en todos los casos la tasación se realizará a partir del momento en que se reproduce el tono para iniciar la grabación del mensaje. Adicionalmente, estas comunicaciones también serán tasadas conforme el tiempo real de la comunicación. Si el cliente o usuario final, no desea el servicio de correo de voz, podrá solicitar su desactivación al operador o prestador del servicio, de forma personal, escrita o por algún medio que no requiera la presencia del usuario en la agencia o en la oficina de atención al cliente y que a su vez permite corroborar la identidad del solicitante. Adicionalmente, toda comunicación originada desde un servicio de telefonía fija hacia un servicio móvil, terminada en un casillero de voz será cobrada conforme a la tarifa del servicio que inició la comunicación.	y en todos los casos la tasación se realizará a partir del momento en que se reproduce el tono para iniciar la grabación del mensaje o inicio del mensaje personalizado	Artículo 25.—Correo de voz. Los operadores o proveedores que presten servicios de correo de voz, deberán informar al cliente o usuario que origina la comunicación, que la misma está siendo atendida por dicho sistema, y en todos los casos la tasación se realizará a partir del momento en que se reproduce el tono para iniciar la grabación del mensaje o inicio del mensaje personalizado. Adicionalmente, estas comunicaciones también serán tasadas conforme el tiempo real de la comunicación. Si el cliente o usuario final, no desea el servicio de correo de voz, podrá solicitar su desactivación al operador o prestador del servicio, de forma personal, escrita o por algún medio que no requiera la presencia del usuario en la agencia o en la oficina de atención al cliente y que a su vez permite corroborar la identidad del solicitante. Adicionalmente, toda comunicación originada desde un servicio de telefonía fija hacia un servicio móvil, terminada en un casillero de voz será cobrada conforme a la tarifa del servicio que inició la comunicación.
30	Artículo 30.—Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente. En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a los clientes o usuarios por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el periodo de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.	... Además, en el periodo de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para el plan contratado. Las reglas anteriores aplican a los casos en los cuales se solicita la suspensión por robo o extravío del terminal. Cuál es la necesidad de esta norma?	Artículo 30.—Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente. En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a los clientes o usuarios por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el periodo de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para el plan contratado. Las reglas anteriores aplican a los casos en los cuales se solicita la suspensión por robo o extravío del terminal.
31	El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas.	El operador o proveedor podrá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores podrán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48	En caso de que los operadores y proveedores determinen la existencia de un tráfico telefónico considerado por éstos como excesivo o irregular podrán informar al cliente sobre esta condición. Asimismo podrán emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o irregular cuando se presenten comportamientos fraudulentos.

33	<p>Artículo 33.—Independencia de cobro de los servicios facturados. Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos. En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinda el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido. A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.</p>		<p>Artículo 33.—Independencia de cobro de los servicios facturados. Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.</p>
			<p>En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá solicitar al operador o proveedor el estudio correspondiente, y el operador o proveedor no podrá deshabilitar el servicio sobre el cual existe disconformidad. El cliente o usuario deberá cancelar únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.</p>
	<p>Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642. En casos en que de conformidad con el artículo 8 e inciso d) del artículo 10 de este reglamento, el caso sea remitido a la SUTEL, tampoco se le podrá suspender o desconectar al cliente o usuario el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la SUTEL.</p>	<p>Se debe proceder a la corrección. La redacción del reglamento no puede generar confusión.</p>	<p>Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642. En casos en que de conformidad con el artículo 10 de este reglamento, el caso sea remitido a la SUTEL, tampoco se le podrá suspender o desconectar al cliente o usuario el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la SUTEL.</p>
35	<p>Artículo 35.—Derecho de desconexión de determinados servicios. Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desactivación de determinados servicios, entre los que se incluirán llamadas internacionales, llamadas a servicios 900, casillero de voz, mensajería contenido, bloqueo selectivo a destinos seleccionados por el cliente o usuario, entre otros. La desactivación de los servicios seleccionados por el cliente o usuario deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas después de recibida la solicitud. A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios.</p>	<p>A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios. Estos dos párrafos resultan contradictorios, cual plazo prevalece. Se debe proceder a la corrección. Ya que el plazo es indispensable definirlo puesto que repercute en responsabilidad para el operador o proveedor.</p>	<p>Artículo 35.—Derecho de desconexión de determinados servicios. Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desactivación de determinados servicios, entre los que se incluirán llamadas internacionales, llamadas a servicios 900, casillero de voz, mensajería contenido, bloqueo selectivo a destinos seleccionados por el cliente o usuario, entre otros. A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios.</p>
36	<p>Artículo 36.—Cálculo de la indemnización por la interrupción temporal de servicios de telecomunicaciones. Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.</p>	<p>Los contratos de servicios adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios. Cálculo de indemnización por interrupción temporal. La fórmula para el cálculo de la indemnización debe simplificarse, de manera que utilice únicamente como parte del factor de cálculo el periodo de facturación o vigencia de la recarga y la interrupción, realizando un prorrateo de los mismos.</p>	<p>Se recomienda eliminar este párrafo</p>

39	Artículo 39.— Tasación de los servicios en modalidad prepago. Todos los servicios de prepago que impliquen comunicaciones por unidad de tiempo, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas décimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la SUTEL.	Es repetitivo incluir la tasación de los servicios pre-pago, cuando la misma resulta igual que en post-pago.	
40	Artículo 40.— Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago. La SUTEL establecerá los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como también definirá las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados.	Resulta arbitrario que sea SUTEL quien defina los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados., pues esto debe ser fijado por los operadores como parte diferenciadora de su oferta comercial y en respuesta a la realidad del mercado.	Artículo 40.— Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago. El Operador o Proveedor establecerá los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como también definirá las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados.
41	Artículo 41.— Posibilidad de clientes y usuarios para recibir llamadas y conservar el número telefónico de suscripción. Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia de la recarga. La SUTEL establecerá los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, lo anterior en respeto al principio del uso eficiente de los recursos de infraestructura del operador o proveedor.	Resulta arbitrario que sea SUTEL quien defina los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, pues esto debe ser fijado por los operadores como parte diferenciadora de su oferta comercial y en respuesta a la realidad del mercado.	Artículo 41.— Posibilidad de clientes y usuarios para recibir llamadas y conservar el número telefónico de suscripción. Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia de la recarga. Los operadores establecerán los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, lo anterior en respeto al principio del uso eficiente de los recursos de infraestructura del operador o proveedor.
43	Artículo 43.— Registro de Información del cliente en servicios prepago. Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la información básica de sus clientes. Incluyendo al menos pero sin limitarse: nombre, cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros, dirección exacta, número telefónico de referencia o correo alternativo, y para personas jurídicas cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para localizar al cliente. Dicha información debe mantenerse en una base de datos la cual pueda ser consultada en línea 24 horas 7 días a la semana, los registros de nuevos clientes deberán de ser incluidos en la base de datos en un periodo máximo de 60 minutos, contados a partir de la adquisición del nuevo servicio prepago.	Esta redacción podría crear una confusión en cuanto a los requisitos y el objetivo de los registros. El reglamento de protección al usuario lo que persigue es garantizar los derechos de estos, desde este punto de vista las exigencias de este artículos resultan desproporcionadas e innecesarias, en este sentido lo único relevante es llevar un registro que permita al usuario hacer uso de sus derechos como titular del servicio en caso de así requerirlos. Para el registro de personas físicas se debería solicitar únicamente el nombre, cédula de identidad, o documento equivalente para los extranjeros. Las exigencias de la norma actual van en contradicción directa con la costumbre y la realidad comercial del sector y específicamente del producto de prepago donde lo normal es realizar ventas rápidas sin muchos requisitos, exigir lo que pida la norma es inviable comercialmente. Se solicita hacer una valoración de los requerimientos de información a solicitar, para poder ofrecerse el servicios a todos las personas en todos y cada uno de los lugares de la República, y que no se vea limitado al usuario a no poder acceder al servicio por vivir en zonas rurales. limitando así la penetración de la telefonía celular afectando de esa manera a los usuarios.	Artículo 43.— Registro de Información del cliente en servicios prepago. Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la siguiente información: nombre, cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros. El Registro anterior tendrá como objetivo garantizar a los usuarios finales el efectivo ejercicio de sus derechos.
45	Artículo 45.— Integración de la numeración de los abonados en un único directorio telefónico. Con el fin de brindar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 45 inciso 15) de la Ley 8642, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de integrar la numeración de todos sus clientes para ser incluida en una única guía telefónica y en un servicio de información de su contenido.	Se solicita aclarar en este artículo lo siguiente: 1. Financiamiento de la producción del directorio (se recomienda que sea asumido por cada operador de manera proporcional a la cantidad de registros que sean incorporados) 2. Quien será el integrador de la información de los clientes de los distintos operadores 3. Aclarar el mecanismo de actualización de la información. La prestación de este servicio y demás elementos que este requiere para lograr una adecuada puesta en funcionamiento, no queda clara con los temas consignados en este reglamento, existen una serie de aspectos que no se logran tratar de la mejor manera posible.	Consultar al señor Gilberth Camacho este tema.

47	<p>Artículo 47.—Bloqueo de servicios. Los clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de solicitar la restricción de tráfico saliente de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier destino o grupo de números telefónicos (por prefijo) que éstos soliciten, sin cargo adicional alguno. Los clientes o usuarios podrán en cualquier momento solicitar la restricción de tráfico saliente o entrante indicando hacia cuáles números (prefijos) desea que se establezca dicha restricción del tráfico, dicha restricción no aplica para las llamadas que se hagan hacia los números de teléfono de los miembros de los Supremos Poderes de la República, quienes en cualquier momento podrán verificar el número de origen. En casos debidamente motivados, por violaciones a la intimidad de los usuarios finales y a solicitud de la SUTEL, los operadores y proveedores deberán habilitar el bloqueo selectivo de tráfico entrante, ya sea a un número en particular o grupo de éstos. Los operadores y proveedores deberán implementar los mecanismos que permitan la aplicación del bloqueo selectivo de llamadas. Una vez recibida la solicitud de bloqueo de tráfico selectivo el operador o proveedor deberá aplicarlo en un plazo no mayor a 3 días hábiles. Adicionalmente el abonado podrá solicitar en cualquier momento, y sin costo adicional alguno, la habilitación o deshabilitación del bloqueo a cualquier prefijo telefónico.</p>	<p>Se debe proponer una nueva redacción. Eliminar la obligación, pues el deber de no contactar a los clientes es de la persona/empresa que realiza las llamadas, no del operador o proveedor que ofrece el servicio. Se solicita eliminar del segundo párrafo: "dicha restricción no aplica para las llamadas que se hagan hacia los números de teléfono de los miembros de los Supremos Poderes de la República, quienes en cualquier momento podrán verificar el número de origen." Esa parte del párrafo, no tiene nada que ver con la restricción de tráfico entrante o saliente, es un tema más bien del identificador de llamadas, donde los números de teléfono de los miembros de los supremos poderes, van a poder verificar siempre de donde proceden las llamadas que reciben.</p>	<p>Artículo 47.—Restricción de servicios. Los clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de solicitar la restricción de tráfico saliente de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier destino que éstos soliciten, sin cargo adicional alguno. Los clientes o usuarios podrán en cualquier momento solicitar la restricción de tráfico saliente o entrante indicando hacia cuáles números (prefijos) desea que se establezca dicha restricción del tráfico.</p>
47 bis	No existe		<p>Artículo 47 bis.- Responsabilidad por comunicaciones no solicitadas. El usuario, cliente u operador que origine la comunicación no solicitada será responsable directamente por los daños o molestias que éstas pudieran originar. //Los operadores podrán implementar las medidas tendientes a colaborar con el usuario afectado.</p>
48	<p>Artículo 48.—Cancelación de la cuota de instalación registrada en la facturación. La cuota de instalación de un servicio de telecomunicaciones podrá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión, o bien, puede ser cargada a la primera factura del servicio telefónico correspondiente. En este caso, el operador o proveedor deberá detallar claramente el cobro de la tarifa por cuota de instalación.</p>	<p>Se sugiere que el cargo por concepto de instalación de los servicios de Telecomunicaciones, solo pueda ser cancelado al momento de suscribir el contrato con el proveedor u operador de servicios de Telecomunicaciones, para que de esta manera, por salud financiera de la empresa proveedora, se pueda evitar el riesgo del no pago. Sobre todo, para aquellos clientes que puedan considerarse de alto riesgo o que dispongan de antecedentes por morosidad. Se justifica en tratar de alcanzar una mayor seguridad para el operador o proveedor en el cobro del rubro de instalación, disminuir en el mayor grado posible el riesgo de mora que pueda presentarse.</p>	<p>Ser recomienda eliminar este artículo. El operador decide si cobra o no.</p>
51	<p>Artículo 51.—Fraude en telecomunicaciones. El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes. De conformidad con el artículo 67, inciso a), subinciso 7) de la Ley 8642 para todos los efectos el fraude en telecomunicaciones será considerado como una infracción muy grave. Quedan terminantemente prohibidas todas aquellas actividades relativas al fraude en servicios de telecomunicaciones y su incumplimiento implicará la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V de la Ley 8642. Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y el Código Penal Costarricense.</p>	<p>Este inciso no tiene relación con este tema, la ley establece la categorización de infracciones, no puede un reglamento contravenir lo establecido en la ley. El artículo 67, inciso a), subinciso 7) de la Ley 8642 no tiene relación, con el tema de fraudes. Se recomienda quitarlo para no crear confusión, pues se trata de materia sancionatoria. O adecuarlo al artículo que corresponda.</p>	<p>Artículo 51.—Fraude en telecomunicaciones. El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes. Quedan terminantemente prohibidas todas aquellas actividades relativas al fraude en servicios de telecomunicaciones.</p>
53	<p>Artículo 53.—Obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de verificar la autenticidad de los datos aportados por el cliente en la suscripción de servicios. Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de verificar la autenticidad de los datos y documentos de identificación aportados por sus clientes o usuarios al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones. Cuando los operadores y proveedores constaten que la información presentada para la suscripción de servicios es alterada o falseada, deberán negarse a suscribir el contrato de los servicios solicitados.</p>	<p>Los colaboradores de los operadores no son expertos peritos en temas de legitimidad de documentos y demás datos. No es posible imponerle a los operadores una obligación de resultados, resulta desproporcional, la obligación debería limitarse a realizar una labor diligente.</p>	<p>Artículo 53.—Obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de verificar la autenticidad de los datos aportados por el cliente en la suscripción de servicios. Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de realizar su mejor esfuerzo a fin de verificar la autenticidad de los datos y documentos de identificación aportados por sus clientes o usuarios al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones en modalidad post pago.</p>

57.c	<p>Artículo 57.—Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio. Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:c) Fuga de equipos: En este caso el defraudador se suscribe en planes promocionales ofrecidos por los operadores o proveedores donde los equipos son subsidiados, con el objeto de capturar nuevos clientes, el defraudador se aprovecha de esta situación y se lleva los equipo terminales, con el fin de venderlos.</p>	<p>En estos casos la normativa no incorpora mecanismos que hagan aplicable las sanciones aquí estipuladas.</p>	<p>Artículo 57.—Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio. Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:c) Fuga de equipos: En este caso el defraudador se suscribe en planes promocionales ofrecidos por los operadores o proveedores donde los equipos son subsidiados, con el objeto de capturar nuevos clientes, el defraudador se aprovecha de esta situación y se lleva los equipo terminales, ya sea con el fin de venderlos o no, pero con la intención de obtener una ganancia patrimonial antijurídica.</p>
57.d	<p>d) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero.</p>	<p>Es un fraude en contra del usuario.</p>	<p>Se propone eliminar este inciso</p>
57.k	<p>k) Reoriginamiento (Bypass): consiste en transformar la modalidad de una llamada a otra de menor costo. Esto se da cuando se cambia o simula el origen de la comunicación que inicialmente es de larga distancia o internacional, por una de origen local o de red interna (en el caso de los móviles). Ganándose la diferencia entre una modalidad tarifaria de mayor costo y otra de menor costo, evadiendo las obligaciones regulatorias, tributarias, entre otros. Algunos tipos de reoriginamiento son los siguientes:</p>		<p>Se conoce como Bypass, el mecanismo para realizar comunicaciones internacionales obviando los sistemas de redes que proveen los operadores, utilizando redes alternas a través de satélites, microondas o cable submarino para los sistemas dedicados o redes virtuales a través de internet, todo esto con la finalidad de evadir la tasa contable establecida entre los operadores."</p>
58.b	<p>Artículo 58.b Comunicaciones no solicitadas: Corresponden a aquellas generadas a través de sistemas de llamadas</p>		<p>Se propone que pase al Artículo de Definiciones.</p>
59	<p>Artículo 59.—Uso de equipos supresores de señal. Los equipos supresores de señal son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes bloquean el acceso a los servicios de telecomunicaciones. Se prohíbe la instalación y utilización de equipos bloqueadores de señal que afecten las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones en zonas públicas, de libre acceso al público o propiedad de terceros. Con base en el artículo 67 inciso a) aparte 2) de la Ley 8642 se constituye en una infracción muy grave el uso de estos dispositivos que explotan bandas de frecuencias sin la correspondiente concesión y permiso, por lo que la SUTEL podría actuar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la misma Ley.</p>	<p>Definición propuesta " Se conoce como Bypass, el mecanismo para realizar comunicaciones internacionales obviando los sistemas de redes que proveen los operadores, utilizando redes alternas a través de satélites, microondas o cable submarino para los sistemas dedicados o redes virtuales a través de internet, todo esto con la finalidad de evadir la tasa contable establecida entre los operadores."Las definiciones que vienen en el reglamento tienden a confundir los fraudes entre si, además que ninguna resalta la finalidad del bypass que es la evasión de la tasa contable.-</p>	
61	<p>Artículo 61.—Usurpación de identidad. Los operadores y proveedores implementarán en sus puntos de venta y suscripción de servicios los mecanismos tecnológicos y logísticos que permitan la comprobación de la identidad de los suscriptores de servicios.La usurpación de la identidad se presenta cuando algún defraudador sustituye la identidad de otra persona con el objetivo de suscribir uno o varios servicios y eludir las responsabilidades asociadas.</p>	<p>Nuevamente el personal del operador no es especialista en análisis criminal, por lo que la obligación del operador debería ser llevar a cabo las diligencias necesarias, pero no garantizar un resultado.</p>	<p>Se propone eliminar este artículo.</p>
71	<p>Artículo 71.—Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas. Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por éstos.</p>	<p>Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas. Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud o aceptación expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por éstos.</p>	<p>Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas. Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud o aceptación expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por éstos.</p>