

4534-SUTEL-SCS-2015

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 34-2015, celebrada el 1 de julio del 2015, mediante acuerdo 027-034-2015, de las 19:25 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-111-2015

“INSTRUCCIÓN REGULATORIA DE CARÁCTER GENERAL PARA LOS OPERADORES / PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL”

EXPEDIENTE GCO-NRE-RCS-00329-2015

RESULTANDO

1. Que el número de reclamaciones de usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones recibidas por la SUTEL, relacionadas con inconformidades o algún tipo de anomalía en los servicios de información de tarificación adicional, presentaron un incremento del 33% en el 2014 con respecto al 2013.
2. Que aún con la mejora de los procesos institucionales y la aplicación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos para la atención de reclamaciones, continúa presentándose un incremento considerable de reclamaciones, que supera las posibilidades de actuación del regulador, y que podría atribuirse a una eventual falta de decisión resolutoria eficiente en la gestión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.
3. Que los usuarios finales deben ser cada vez más conscientes de las necesidades, los derechos y las responsabilidades que ostentan, pues éstos no sólo tienen derecho a interponer reclamaciones, sino y aún más importante, tienen derecho a solicitar una solución efectiva por parte de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones, siempre que se hayan menoscabado sus derechos, según declaración expresa del artículo 45 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.
4. Que la mayor parte de las reclamaciones sobre servicios de información, se encuentran relacionadas con problemas de facturación y la no disponibilidad de información clara, veraz y oportuna por parte del operador o proveedor.
5. Que por medio de los servicios de telecomunicaciones, los usuarios pueden utilizar una gran gama de servicios como los mensajes de texto, mensajes multimedia y llamadas telefónicas para acceder a diversos servicios de información; no obstante, por el desarrollo tecnológico que se ha manifestado en los últimos años, en la actualidad, el usuario puede hacer uso de servicios de información por otras vías, como es el caso del acceso a Internet.
6. Que en la legislación costarricense, los servicios de información se definen en el artículo 6 inciso 25) de la Ley General de Telecomunicaciones; sin embargo, a partir de la regulación comparada, surge la necesidad de delimitar aquellos servicios de información conocidos como servicios por mensajes o llamadas telefónicas de contenido o servicios de tarificación adicional. Como elemento común, estos servicios consisten en los que se brindan a los usuarios a cambio de información, comunicación, entretenimiento u otros.
7. Que el estudio de la regulación comparada permite un acercamiento a los diversos sistemas

jurídicos; por lo que de esta forma se tiene conocimiento de ciertos puntos de coincidencia en diversos países. Es así como, se consideran de relevancia las experiencias internacionales, para conocer los problemas que se han enfrentado en otras latitudes y, así analizar la posibilidad de poner en práctica aquellos mecanismos de solución que les han sido eficientes.

8. Que en España, mediante la resolución N° 12439 del 08 de julio de 2009, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones implementó el “*Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el Envío de Mensajes*”.
9. Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones de la República de Colombia, mediante la resolución N° 3066 del año 2011, la cual fue parcialmente modificada por la resolución N° 4458 de 2014, regula el “*Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*”, el cual describe en el capítulo IV la regulación de los mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
10. Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos o disponibles al público, en el caso de las telecomunicaciones, la cual debe atender las dimensiones y el impacto social y económico de éstos, basado en las circunstancias y condiciones actuales de los mercados, y en consecuencia, debe velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, lo cual repercute directamente en la facturación o desconocimiento de las personas por reconociendo los cambios y avances tecnológicos.
11. Que en un escenario convergente de redes y servicios, los servicios comparables desde el punto de vista del usuario, no pueden diferenciarse regulatoriamente por el hecho que sean ofrecidos por diferentes canales o plataformas, en virtud del principio de neutralidad tecnológica.
12. Que esta Superintendencia, ante las diversas reclamaciones que se han recibido y que motivan el establecimiento de medidas de protección de los derechos de los usuarios, reconoce la necesidad de establecer lineamientos que regulen el manejo de servicios de información de tarificación adicional; lo anterior, como una forma de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, proveedores y derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
13. Que se han realizado las diligencias necesarias y a los anteriores antecedentes de hecho le son de aplicación los siguientes:

CONSIDERANDO

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios, inclusive aquellos que se vean afectados en la relación de consumo de servicios de información de tarificación adicional. De esta forma, la SUTEL es responsable de velar porque se cumplan los parámetros y condiciones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
- II. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: “a) *Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (...)*”.
- III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entre otros: “*Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones,*

asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)”.

- IV. Que en los artículos 54, 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, facultan a esta Superintendencia para establecer condiciones de seguridad en la red de los operadores, con el fin de prevenir y minimizar irregularidades en la prestación y tarificación de los servicios de telecomunicaciones, la cuales deberán de fijarse de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales para asegurar la protección y derechos de los usuarios.
- V. Que el objeto de la presente resolución es fijar lineamientos de carácter general a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, para velar por la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de información de tarificación adicional.
- VI. Que de conformidad con el artículo 6 inciso 25) de la Ley General de Telecomunicaciones (N°8642) son servicios de información aquellos que le permiten al proveedor de éstos *“generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica a través de las telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha”*. Ahora, desde el punto de vista del usuario, son aquellos que mediante la marcación de un código corto o llamada telefónica u otros medios, le permiten acceder a información y entretenimiento, cuyos costos se facturan de forma adicional en su servicio telefónico.
- VII. Que dentro de los servicios de información existe una modalidad denominada servicios de tarificación adicional que se contratan y suministran utilizando como soporte un servicio de telecomunicaciones y cuyo precio se paga conjuntamente con la tarifa de éste, es decir, se incluye el rubro adicional en la facturación del servicio pospago o se rebaja del saldo disponible en servicios prepago. Para la provisión de estos servicios, es común que exista un proveedor de servicios de información que establece una relación comercial con los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para llevar el servicio hasta los usuarios finales.
- VIII. Que la naturaleza jurídica de los servicios de información presentan una particularidad, ya que los mismos se componen de tres relaciones jurídicas independientes; sea la relación que existe entre el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el prestador del servicio de información; el vínculo entre el prestador del servicio de información con el usuario final del servicio de telecomunicaciones, y por último, la relación entre el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el usuario final.
- IX. Que el contrato de servicio de información de tarificación adicional se caracteriza por ser bilateral, consensual, oneroso, y de adhesión, ya que no cabe en el mismo más objeto, prestaciones y contenidos que los que el prestador introduce en su oferta comercial. No hay negociación alguna entre las partes, el consumidor se limita a aceptar o no el servicio y en las condiciones que el prestador establezca a través de su oferta. Estos contratos tienen dos tipos de controles: i) de contenido, para evitar la existencia de cláusulas abusivas, y ii) otro control de inclusión o incorporación para evitar la falta de transparencia. Estos controles exigen buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas, incorporadas a la vigente legislación de protección de consumidores y usuarios.
- X. Que además, para los contratos de servicios de información, se requiere concreción, claridad y sencillez en la redacción de las cláusulas, con posibilidad de comprensión directa. Asimismo, respecto del control de incorporación de las cláusulas, se exige accesibilidad y legibilidad, de forma que se permita al usuario conocer su existencia y contenido de previo a la celebración del contrato, y sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual. Este contrato goza de alguna especialidad en su régimen jurídico, como es el caso de la contratación entre ausentes, la contratación a distancia y la contratación electrónica.

- XI.** Que el artículo 51 de la Ley N° 8642, señala taxativamente las obligaciones que se exceptúan del cumplimiento a los proveedores de servicios de información, las cuales se limitan a: *“a) Proveer estos servicios al público en general; b) Justificar sus precios de acuerdo con sus costos o registrarlos; c) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios; d) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones.”*
- XII.** Que tal y como se evidencia, las exclusiones de responsabilidad de los proveedores de servicios de información, se encuentran asociadas con la obligación de prestación, la justificación del precio y la interconexión para la prestación de dichos servicios. En sentido contrario, dichos proveedores se encuentran en la obligación de proteger y respetar los derechos de los usuarios de tales servicios, principalmente los relacionados con la información que se brinde y la facturación que se realice por este concepto.
- XIII.** Que los términos de suscripción de los servicios de información de tarificación adicional, obligan a quien las realiza. No obstante, el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tiene un grado de participación en la prestación del servicio de información; por lo que tanto el operador/proveedor como el prestador de servicios de información son responsables de forma concurrente en lo que respecta a la protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, máxime tomando en consideración que es a través de las redes de los operadores/proveedores que se cursan dichas comunicaciones y que es en la facturación del usuario final que se registran los consumos realizados por los usuarios de dichos servicios.
- XIV.** Que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran plenamente facultados para celebrar convenios comerciales o de asociación empresarial para prestar servicios de telecomunicaciones o de información. Dicha participación genera responsabilidades compartidas entre los agentes involucrados en la prestación de dichos servicios. En este sentido, el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 señala que: *“El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.”*
- XV.** Que en este mismo sentido, el artículo 146 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N° 7472), dispone la responsabilidad objetiva de los agentes del comercio, que señala: *“Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, **responderán concurrentemente** el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio. La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan.”* Es por ello que, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la responsabilidad de velar por que los negocios que ejecuten sean lícitos y no perjudiquen de alguna forma a los usuarios, para lo cual deben cerciorarse que las actividades que se desarrollen sobre sus redes y plataformas se encuentren ajustadas a derecho, máxime si obtienen algún tipo de rédito por su operación.
- XVI.** Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, en su artículo 14, determina la obligación para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en cuanto al deber de información, al señalar: *“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, las cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión”.*
- XVII.** Que el artículo 13 incisos f) e i) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, rezan lo siguiente: *“Obligaciones de los operadores y proveedores. De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones: f) Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente*

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

- XVIII.** Que el usuario final tiene derecho a recibir una facturación exacta, clara y veraz, de todos los servicios que se registren en la misma, ya sean de telecomunicaciones como de información. De esta forma, los operadores/proveedores son solidariamente responsables de la forma y monto que se facture por concepto de servicios de información, que sean prestados a través de sus redes de telecomunicaciones.
- XIX.** Que el artículo 45, de la Ley General de Telecomunicaciones (N°8642), establece como derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, entre otros, los siguientes: “1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...); 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva (...); 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (...) 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado”.
- XX.** Que el artículo 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece que “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 (...)”.
- XXI.** Que el artículo 46 párrafo final de la Constitución Política establece que: “Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a **recibir información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a un trato equitativo (...)”. (La negrita no es del original).
- XXII.** Que actualmente los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se ven afectados con actuaciones anómalas en la prestación de los servicios de información, toda vez que la información que recibe el usuario, de previo a la suscripción de dicho servicio y durante la relación contractual, es escasa o nula, en relación con las particularidades y condiciones del servicio, tarifas, procedimiento de activación y desactivación, costo real por unidad del servicio prestado, entre otras; lo cual propicia que se lleven a cabo conductas fraudulentas por parte de esos proveedores, que en muchos casos se aprovechan de la necesidad, incredulidad o desconocimiento de los usuarios, lo cual repercute directamente en la facturación del servicio telefónico de éstos.
- XXIII.** Que el principio de información consiste en el derecho que le asiste al usuario de solicitarla, así como al operador o proveedor de servicios de brindarla. Lo cual también se traduce en una obligación en aquellos casos en los que la información que se le brinde, no le permita conocer las implicaciones de un servicio, esto en atención a la responsabilidad y diligencia que atañe al mismo usuario y a la buena fe que debe privar en toda relación contractual, en cualquiera de sus etapas. Esta información debe ser clara, veraz y oportuna de previo a utilizar los servicios que correspondan.
- XXIV.** Que adicionalmente a las consideraciones expuestas, las medidas propuestas encuentran fundamento también en el instituto jurídico de la buena fe objetiva; ya que la mayoría de los preceptos que se proponen son la concreción del principio de buena fe en la materia, por lo que resultan jurídicamente aplicables en tal concepto al contrato de servicio de información de

tarificación adicional. La buena fe como principio general del derecho, ha de informar todo contrato y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, legal, honrado y lógico en el sentido de estar a las consecuencias de todo pacto libremente asumido. Son concreción de este principio los preceptos que prohíben contenidos que lleven a conclusiones erróneas, a consecuencias de inexactitud, ambigüedad, exageración, omisión o similares, así como la información falsa o caduca. También se proscriben en estos servicios tiempos de espera fraudulentos, tanto en el tiempo que dure la locución informativa como durante la prestación efectiva del servicio. Asimismo, con base en este principio se intenta evitar técnicas fraudulentas que inciten a utilizar el servicio, llamar compulsivamente; prohibiendo expresamente inducir un estado inaceptable de ansiedad o temor o aprovecharse o explotar el estado de necesidad económica, laboral o personal del usuario que utiliza el servicio, explotar la confianza o atentar contra la intimidad de personas mentalmente discapacitadas, desequilibradas o vulnerables o inducir a utilizar compulsivamente el servicio proporcionando, brindar información no veraz sobre el número de participantes simultáneos en un determinado servicio. Además, las medidas específicas para servicios dirigidos a la infancia y juventud que imponen que no se utilicen palabras malsonantes o despectivas; medidas para evitar que se explote la credulidad de menores o falta de experiencia.

- XXV.** Que las estipulaciones contractuales en beneficio de terceros contribuyen a desarrollar y vincular obligaciones y medidas en protección de los consumidores y usuarios de servicios de información de tarificación adicional. Si bien pueden existir medidas que podrían estar más allá de lo que podría ser una estricta aplicación del principio de buena fe, encontramos obligaciones muy precisas dirigidas a los prestadores y que benefician a los usuarios, las cuales se deberían acordar y establecer en los contratos entre los operadores/proveedores servicios de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de información de tarificación adicional. Tales medidas o preceptos podrían ser aplicados al contrato de servicio de información de tarificación adicional porque dichas prescripciones son asumidas por los prestadores en el contrato que suscriben con su operador de red para la provisión de estos servicios; en virtud del instituto jurídico de la estipulación contractual en beneficio de tercero. Estos preceptos que pactarían el operador/proveedor de telecomunicaciones y proveedor de servicios de información de tarificación adicional estarían establecidos en exclusivo beneficio y protección de los usuarios, que son terceros ajenos a este contrato, y que podrían exigir el cumplimiento de sus compromisos. Esto es lo que se ha denominado la “*contractualización del cumplimiento de deberes legales*”, mecanismo que, entre otros, se propone utilizar para implementar y operativizar la protección de los derechos de los usuarios finales y consumidores de servicios de tarificación adicional.
- XXVI.** Que la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se considera de interés público, por lo que su tutela es prioritaria frente al derecho fundamental de libertad de empresa y el de mínima intervención, los cuales podrían verse afectados por el establecimiento de unas obligaciones, claramente justificadas en el marco de la protección reforzada de los derechos de los usuarios finales de éstos servicios. La propia Constitución Política limita la libertad de empresa con las exigencias de la economía general y de la planificación; además, no es arbitrario ni desproporcionado que se regule el desarrollo, de las actividades productivas en el marco de los valores constitucionalmente relevantes, como son la protección de los usuarios cuya garantía se encomienda a los poderes públicos.
- XXVII.** Que el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública señala: 1. “*Se concederá audiencia a las entidades descentralizadas sobre los proyectos de disposiciones generales que puedan afectarlas.* 2. *Se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto.* 3. *Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale*”. (el destacado no es del original).

POR TANTO

Con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones; en la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública; Ley de la

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. N° 7593 y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

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

1. **DISPONER** las siguientes medidas regulatorias de acatamiento obligatorio por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, que participen en la provisión de servicios de información de tarificación adicional.

**“INSTRUCCIÓN REGULATORIA DE CARÁCTER GENERAL PARA LOS
OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE
PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN
ADICIONAL”**

- A. Esta resolución tiene por objeto establecer disposiciones regulatorias relativas a los derechos de los usuarios finales en la prestación de servicios de información de tarificación adicional, que contribuyen a la mejora del funcionamiento del mercado de telecomunicaciones, tanto para los operadores/ proveedores como para los usuarios finales.
- B. Para efectos de la presente resolución se considerarán las siguientes definiciones:
- a. **Proveedor de servicios de información de tarificación adicional:** son aquellas empresas que mantienen una relación comercial con los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y utilizan sus redes y/o plataformas para la prestación de servicios de información o contenido a los usuarios finales, a cambio de una contraprestación económica, que se factura y cobra de forma conjunta con el servicio de telecomunicaciones que les sirve de soporte.
 - b. **Operador/proveedor de red de acceso (operador/proveedor):** es el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público que suscribe un contrato comercial con el prestador de servicios de información de tarificación adicional, con el fin que éste utilice y explote a través de sus redes de telecomunicaciones, información o contenido. Es el operador/proveedor responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario final.
 - c. **Usuario final:** usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
 - d. **Servicios de información de tarificación adicional:** servicio que se contrata al proveedor de servicios de información, y que se suministra utilizando como soporte una comunicación electrónica y cuyo precio se factura y paga conjuntamente con la tarifa de los servicios de telecomunicaciones que brinda el operador o proveedor de red de acceso.
- C. Con el fin de proteger los derechos de los usuarios, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público que celebren contratos o presten servicios de información de tarificación adicional, deben acatar las siguientes medidas:
- a. **Sobre los derechos de los usuarios:**
 - i. Garantizar a los usuarios su derecho de solicitar, en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, utilizadas para enviar mensajes cortos o llamadas telefónicas de tarificación adicional, para lo cual los operadores/proveedores de telecomunicaciones y proveedores de servicios de información adicional deberán proceder de forma inmediata.

- ii. La exclusión del usuario final de la base de datos, no conlleva en manera alguna la exclusión para el envío de mensajes cortos o llamadas telefónicas, relacionados con la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de los operadores o proveedores, tales como, avisos de vencimiento, corte de facturación, entre otros.

b. Sobre la información que debe constar en los contratos comerciales que suscriban los operadores de servicios de telecomunicaciones con los proveedores de tarificación adicional:

Los contratos que se celebren entre los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán incluir al menos los siguientes requisitos y obligaciones:

i. En relación con el usuario y el proveedor de servicios de información de tarificación adicional:

1. La información personal que suministre el usuario al proveedor del servicio de información de tarificación adicional, será utilizada discrecionalmente, por los involucrados en la prestación del mismo, para lo cual se debe cumplir con los requisitos y disposiciones de la Ley N° 8968.
2. La información personal que suministre el usuario, no se debe utilizar para brindar o promocionar otros servicios de información.
3. La información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) será facilitada en cada una de las comunicaciones que se cursen entre el usuario y el prestador de dicho servicio, y deben permanecer publicadas y actualizadas en el respectivo sitio WEB del proveedor del servicio de información de tarificación adicional, con indicación expresa de la numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado.
4. El acceso a las condiciones de prestación y suscripción del servicio de información de tarificación adicional, así como la solicitud de su desactivación se realizará, únicamente, mediante mensajes de texto o multimedia o sistemas de respuesta por voz (IVR), gratuitos para los usuarios finales, en los que el operador/proveedor tenga control y pueda brindar el registro detallado (CDR) respectivo. Asimismo, dichos medios deberán brindar a los usuarios la correspondiente información para darse de baja del servicio, la cual debe estar publicada en sus sitios WEB.
5. Cuando los usuarios activen o desactiven suscripciones de servicios de información de tarificación adicional, deberán recibir una confirmación inmediata y gratuita sobre el estado actual de su servicio, por los mismos canales de acceso, que a su vez contenga los números de atención gratuita del proveedor de información. En caso de no recibir la respectiva confirmación se asumirá que el servicio se encuentra desactivado.
6. Se les facilitará a los usuarios, por el medio que se está accediendo al servicio, el nombre del responsable de la prestación del servicio de información de tarificación adicional, sus números de contacto y atención gratuita al usuario.
7. Los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán contar con servicios de asistencia telefónica gratuita para atender las consultas de los usuarios de los servicios de información de tarificación adicional, mismos que deben publicar en sus páginas WEB las condiciones de prestación, así como los reglamentos del servicio e informar a los usuarios mediante un mensaje de texto gratuito, el momento a partir del cual éste queda suscrito al servicio.
8. El reglamento de los servicios de información de tarificación adicional, deberá contener

como mínimo la siguiente información: costo de las comunicaciones, frecuencia en que se van a recibir, horario de remisión de dichos contenidos, canales de atención al usuario, condiciones especiales y cualquier otra que pueda incidir en la decisión de consumo.

9. En caso de no existir un reglamento del servicio de información de tarificación adicional, que se haya puesto a disposición de los usuarios, o que las cláusulas de éste sean omisas o contradictorias, cualquier interpretación sobre el uso de dicho servicio, se realizará de conformidad con el principio de beneficio o a favor del usuario final.

ii. **En relación con la información publicitaria y comercial de los servicio de información de tarificación adicional:**

1. Los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán indicar claramente en la publicidad o anuncios comerciales, información que sea fácilmente comprensible, con letra de tamaño y color apropiado, legible, con perfecta visualización del precio final con impuestos e identificación del proveedor.
2. Los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán contemplar para el envío de información comercial o publicitaria, los siguientes requisitos:
 - a. Información del remitente y números de contacto.
 - b. Mecanismo claro, sencillo y gratuito para activar (ACEPTO) y desactivar (SALIR) el servicio de información. Este mecanismo deberá ser uniforme para todos los proveedores e indiferente de la utilización de letras mayúsculas o minúsculas. Tras la recepción de la solicitud de activación (ACEPTO) o desactivación (SALIR), el proveedor remitirá al usuario un mensaje de confirmación.
 - c. Periodicidad en la que será recibida la información.
 - d. Costo unitario del servicio.
 - e. Referencia a la página WEB de consulta, sobre los términos, precios y condiciones del servicio.
 - f. Números de servicios de asistencia telefónica gratuita.
3. El envío de dicha información no tendrá ningún costo para el usuario y deberá proporcionarse de previo a la suscripción del servicio de información de tarificación adicional, ya sea por mensaje o llamada telefónica (IVR). En caso de omitir parcial o totalmente los anteriores requerimientos, no podrá facturarse ningún costo por dicho servicio.
4. Es indispensable el consentimiento o voluntad expresa del usuario para recibir contenido informativo, de entretenimiento o de cualquier otra naturaleza, mediante mensajes o llamada telefónica, el cual se deberá registrar y almacenar por el término de cuatro (4) años. En caso de no contar con la citada información, no podrán justificarse los cobros realizados al usuario o consumidor por el uso del servicio de información de tarificación adicional.

iii. **Prácticas prohibidas o no autorizadas:**

1. La suscripción a cualquier servicio de información de tarificación adicional, se realizará única y exclusivamente por medio de mensajes cortos o llamadas telefónicas, para lo cual los operadores/proveedores del servicio de telecomunicaciones y proveedores de los servicios de tarificación adicional, deberán mantener el registro del consentimiento expreso del usuario para la suscripción del servicio. Cualquier otro mecanismo de registro para los usuarios se entenderá como inválido; principalmente, aquellas afiliaciones automáticas, o en los casos donde se oculta la identidad del remitente o por razón alguna induzcan a error al usuario o

consumidor sobre el método de suscripción, frecuencia, precio de cada una de las comunicaciones u otro elemento decisivo en la contratación.

2. Que dicho lo anterior se deben cumplir los principios y consideraciones que permitan una adecuada prestación de los servicios de información de tarificación adicional; por lo que resulta prohibido cualquiera de las siguientes prácticas:
 - a) Inducir o promover discriminación sexual, racial o religiosa o cualquier otra vulneración de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico.
 - b) Confundir al usuario sobre la actividad que se lleva a cabo, sobre su transmisión en vivo o en tiempo diferido.
 - c) Inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor, o a aprovecharse o explotar el estado de necesidad económica, laboral o personal del usuario.
 - d) Infringir las normas legales o reglamentarias sobre el secreto de las telecomunicaciones, propiedad intelectual, derecho al honor y a la intimidad personal o familiar, o cualquier otra disposición aplicable a la naturaleza del servicio.
 - e) Contener información falsa o caduca.
 - f) Retrasar su inicio o prolongarse de forma poco razonable o mantener al usuario en espera, sin prestar efectivamente el servicio.
 - g) Incrementar la duración de la comunicación artificial o malintencionadamente.
 - h) Inducir a realizar comunicaciones compulsivamente.

3. Ninguna forma de publicidad deberá contener una exhortación directa a los menores para que adquieran los servicios o convezan a los padres o adultos para tal adquisición. El proveedor de los servicios de información de tarificación adicional, deberá vigilar mediante mecanismos de autocontrol, que los usuarios de dichos servicios no sean menores de edad. Deberá indicarse y advertirse que se precisa el consentimiento de los padres, tutores o titular del servicio de telecomunicaciones para la utilización del servicio de información de tarificación adicional.

c. En relación con las obligaciones directas y responsabilidades de los operadores de servicios de telecomunicaciones:

Los operadores/proveedores tendrán responsabilidad, dentro de la relación contractual que celebren con terceros para la prestación de los servicios de información de tarificación adicional, por medio de su red de telecomunicaciones, de conformidad con lo siguiente:

- i. Deberán informar al usuario final sobre la posibilidad de desactivar el acceso a servicios de información de tarificación adicional; así como fijar límites máximos de consumo final por dicho concepto. En caso de no acordar con el usuario final un límite definido, se deberá aplicar por defecto un límite de consumo máximo de US\$ 20,00 (veinte dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones, sin incluir impuestos, para la facturación mensual de los servicios de información de tarificación adicional.
- ii. Cuando el usuario desee ampliar el límite de consumo señalado en el apartado i), deberá realizar la solicitud expresa ante el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por medio de sistemas de mensajería corta o sistemas de gestión telefónica (IVR), que éstos designen para tal fin.
- iii. Velarán también por que se envíe una notificación vía mensajes cortos o sistema de respuesta por voz (IVR), al terminal móvil del usuario del servicio de información de tarificación adicional, cuando éstos hayan alcanzado el 80% del límite de consumo permitido.

- iv. Una vez superado el límite de consumo máximo definido, los operadores/proveedores de servicios telecomunicaciones y los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán asegurar que no se carguen al usuario final montos adicionales por el uso del servicio de información, siempre y cuando, el usuario no solicite expresamente el aumento del límite de acuerdo con las condiciones dispuestas en la presente resolución. Los cargos adicionales al límite de consumo establecido no podrán facturarse al usuario.
 - v. Adicionalmente, deben poner a disposición de los usuarios, herramientas, centro de llamadas o mensajería corta, que les permitan consultar el consumo realizado en tiempo real, para la cual el proveedor de servicios de información deberá implementar los mecanismos de verificación de la identidad del solicitante.
 - vi. En el momento que el usuario llegue a su límite máximo de consumo el operador, sea el monto de los \$20 o el elegido por cliente, el operador tendrá la obligación de informar que no se tiene crédito suficiente para la contratación de dicho servicio.
 - vii. Deberán facturar los consumos por servicios de información de tarificación adicional de manera separada de los servicios de telecomunicaciones; asimismo deberá ser detallada y se debe indicar, expresamente, la cantidad de unidades consumidas, monto por unidad y monto total, el proveedor del servicio de información, código corto, número telefónico u otro mecanismo de acceso utilizado, número telefónico para consultas o reclamaciones de los rubros facturados y fecha y hora del cargo del servicio suministrado. En caso de omitir parcial o totalmente dicho requerimiento, no podrá facturarse al usuario final ningún costo por dicho servicio de tarificación adicional.
 - viii. Las llamadas telefónicas y mensajes que envíe y reciba el usuario final, así como el proveedor de servicios de información de tarificación adicional, deberán estar debidamente registradas (a través de registros de comunicaciones CDRs) en las plataformas del respectivo operador/proveedor; caso contrario, no podrán ser facturadas del usuario. De igual forma no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos.
 - ix. Para todos los efectos, las comunicaciones que el proveedor del servicio de información de tarificación adicional comercialice por minuto, deberán tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de décimas de segundo, realizando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno en el registro de la información y en los procesos de facturación.
 - x. Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, deberán almacenar los registros de los mensajes cortos o llamadas telefónicas (CDRs), asociadas a servicios de información de tarificación adicional, generadas por el usuario, por el término de tres (3) años.
 - xi. Los operadores/proveedores de servicio de telecomunicaciones deberá garantizar al usuario, mediante un procedimiento ágil, sencillo y gratuito, el efectivo ejercicio de desconexión de determinados servicios de información de tarificación adicional.
- d. **En relación con el incumpliendo contractual por parte del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones o de los proveedores de servicios de información de tarificación adicional:**
- i. En caso de producirse incumplimiento de las medidas citadas por parte de los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, según las condiciones establecidas en los contratos comerciales celebrados con el

operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, éste último podrá rescindir el contrato.

- ii. En caso de producirse incumplimiento de las medidas citadas por parte de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según las condiciones establecidas en los contratos, celebrados con los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, la Superintendencia de Telecomunicaciones procederá de oficio, a recuperar los recursos de numeración. Lo anterior según lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET.

2. **INDICAR** que la presente resolución tiene el carácter de una instrucción general con el fin de proteger los derechos de los usuarios finales (recibir información clara, veraz y oportuna, recibir facturación exacta y detallada de los servicios que refleje el consumo realizado, no ser facturado por servicios no solicitados), para garantizar la correcta prestación de los servicios de información de tarificación adicional, para la efectiva atención y resolución de reclamaciones interpuestas por los usuarios finales y para salvaguardar la confianza en los mercados de telecomunicaciones.
3. **ORDENAR** que las medidas aludidas deberán implementarse, ejecutarse y ponerse a disposición de los usuarios finales por parte de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y servicios de información de tarificación adicional, dentro de un plazo máximo de **6 meses calendario** posteriores a la publicación de la presente instrucción.
4. **ORDENAR** que dentro del mismo plazo anterior, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deberán remitir a esta Superintendencia un informe en el que detallen las medidas implementadas para garantizar el cumplimiento de las regulaciones establecidas.

ACUERDO FIRME

PUBLICAR en el diario oficial La Gaceta

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

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Firmado digitalmente por:

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo