

07835-SUTEL-SCS-2023

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 055-2023 celebrada el 14 de setiembre del 2023, mediante acuerdo 020-055-2023, de las 12:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

**RCS-206-2023**

**DEROGATORIA DE LA RESOLUCIÓN RCS-128-2020, DENOMINADA:**

***“CONSIDERACIONES SOBRE LAS ALTERNATIVAS Y FORMALIDADES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL PROVOCADA POR EL COVID-19”***

**EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00745-2023.**

---

### RESULTANDO

1. Que, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en la Gaceta N°82 del 29 de abril de 2009, el cual, en la actualidad, **se encuentra vigente** hasta el próximo 22 de setiembre de 2023.
2. Que, el Consejo de esta Superintendencia, según sesión ordinaria 036-2020, celebrada el 7 de mayo del 2020, mediante acuerdo 015-036-2020 de las 15:40 horas, aprobó la resolución número RCS-128-2020 *“Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19”*, publicada en el alcance N° 118 del Diario Oficial La Gaceta N° 115 del 19 de mayo de 2020.
3. Que, en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, en adelante RPUF, publicado en el alcance N°200 de La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, se contempló que entrará en vigencia en el plazo de doce (12) meses calendario, posteriores a dicha publicación y, adicionalmente, se ordenó que deben dejarse sin efecto las disposiciones regulatorias que resulten contrarias.
4. Que la Dirección General de Calidad mediante oficio número 07514-SUTEL-DGC-2023 del 4 de setiembre de 2023, emitió el criterio jurídico relacionado con la derogatoria de la resolución número RCS-128-2020 *“Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19”*, emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
5. Que mediante comunicado oficial del 5 de mayo de 2023, el Ministerio de Salud informó por medio de su página WEB<sup>1</sup> que el COVID-19 ya no representa una emergencia de salud global y ya no estamos ante una pandemia.
6. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

---

<sup>1</sup> <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/60-noticias-2023/1580-covid-19-ya-no-representa-una-emergencia-de-salud-global> Consultado el 5 de setiembre de 2023.

07835-SUTEL-SCS-2023

## CONSIDERANDO

- I. Que los artículos 1 y 2 inciso d) de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, Ley N°8660, indican: *“Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación Créase, por medio de la presente Ley, el Sector Telecomunicaciones y se desarrollan las competencias y atribuciones que corresponden al ministro rector del Sector del Ministerio de Ambiente y Energía, en adelante denominado Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (Minaet). Además, se modernizan y fortalecen el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus empresas; también se modifica la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996, para crear la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante denominada Sutel, que será el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Quedan sometidos al ámbito de aplicación de esta Ley, toda la Administración Pública, tanto la centralizada como la descentralizada, incluyendo a aquellas que pertenezcan al régimen municipal, las instituciones autónomas, las semiautónomas y las empresas públicas y privadas, que desarrollen funciones o actividades relacionadas con las telecomunicaciones, infocomunicaciones, productos y servicios de información, interconexión y demás servicios en convergencia del Sector Telecomunicaciones”. “Artículo 2. Objetivos de la Ley. Son objetivos de esta Ley: (...) d) Reformar la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996, para constituir la Sutel, encargada de regular, aplicar, vigilar y controlar el marco regulatorio de las telecomunicaciones”.*
- II. Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, la Sutel tiene como obligaciones fundamentales 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. b) Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. c) Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías. d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. (...) f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones. (...) i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos (...)”.*
- III. Que, el numeral 73 de la Ley N°7593 señala las funciones del Consejo de la Sutel, que, en lo que interesa, son las siguientes: *a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...) c) Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia. (...) j) Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. k) Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento. (...)”.*

07835-SUTEL-SCS-2023

- IV. Que de conformidad con los artículos 6<sup>2</sup> y 124<sup>3</sup> de la Ley General de la Administración Pública, la Superintendencia de Telecomunicaciones puede ejercer su competencia regulatoria por medio de instrumentos de carácter general de inferior jerarquía, siendo éstos: “*circulares, instrucciones y demás disposiciones administrativas*”.
- V. Que la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia indicó mediante la resolución 001263-F-S1-2021 de las 9:18 horas del 26 de agosto de 2021 que: “(...) el acto administrativo emitido por la Sutel reviste el carácter de instrucción en el tanto no se trata normativa ex novo emitida por parte de la Superintendencia, sino por el contrario, lo que hizo fue una condensación normativa que regula el tema de las reclamaciones en protección del usuario y ante recurrentes reclamos sobre la inadecuada canalización de sus reclamos. Ante este panorama, es evidente, Infocom sabía que los lineamientos establecidos en el acto que impugnó tenían respaldo normativo y reglamentario e inclusive de rango constitucional (...)”.
- VI. Que, el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final señala en el transitorio I) que: “*El presente Reglamento entrará en vigencia en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a su publicación en Diario Oficial La Gaceta, momento a partir del cual se deroga el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2010 y aquellas disposiciones regulatorias que resulten contrarias al presente reglamento*”. (Destacado intencional).
- VII. Que los artículos 9, 10 y 13 de la Ley General de la Administración Pública señalan:

“Artículo 9: El ordenamiento jurídico administrativo es independiente de otros ramos del derecho. Solamente en el caso de que no haya norma administrativa aplicable, escrita o no escrita, se aplicará el derecho privado y sus principios. 2. Caso de integración, por laguna del ordenamiento administrativo escrito, se aplicarán, por su orden, la jurisprudencia, los principios generales del derecho público, la costumbre y el derecho privado y sus principios”.

“Artículo 10: 1. La norma administrativa deberá ser interpretada en la forma que mejor garantice la realización del fin público a que se dirige, dentro del respeto debido a los derechos e intereses del particular. 2. Deberá interpretarse e integrarse tomando en cuenta las otras normas conexas y la naturaleza y valor de la conducta y hechos a que se refiere”.

“Artículo 13.- 1. La Administración estará sujeta, en general, a todas las normas escritas y no escritas del ordenamiento administrativo, y al derecho privado supletorio del mismo, sin poder derogarlos ni desaplicarlos para casos concretos. 2. La regla anterior se aplicará también en relación con los reglamentos, sea que éstos provengan de la misma autoridad, sea que provengan de otra superior o inferior competente”.

- VIII. Que la Constitución Política, en su artículo 129, contiene una serie de reglas que permiten, determinar de qué manera se debe proceder para la eliminación de normas obsoletas en el ordenamiento jurídico: “*Las leyes son obligatorias y surten efectos desde el día que ellas designen; (...) Nadie puede alegar ignorancia de la ley salvo en los casos que la misma autorice. No tiene eficacia la renuncia de las leyes en general, ni la especial de las de interés público. Los actos y convenios contra*

<sup>2</sup> “Artículo 6. La jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico administrativo se sujetará al siguiente orden: a) La Constitución Política; b) Los tratados internacionales y las normas de la Comunidad Centroamericana; c) Las leyes y los demás actos con valor de ley; d) Los decretos del Poder Ejecutivo que reglamentan las leyes, los de los otros Supremos Poderes en la materia de su competencia; e) Los demás reglamentos del Poder Ejecutivo, los estatutos y los reglamentos de los entes descentralizados; y f) Las demás normas subordinadas a los reglamentos, centrales y descentralizadas. 2. Los reglamentos autónomos del Poder Ejecutivo y los de los entes descentralizados están subordinados entre sí dentro de sus respectivos campos de vigencia. 3. En lo no dispuesto expresamente, los reglamentos estarán sujetos a las reglas y principios que regulan los actos administrativos”.

<sup>3</sup> “Artículo 124. Los reglamentos, circulares, instrucciones y demás disposiciones administrativas de carácter general no podrán establecer penas ni imponer exacciones, tasas, multas ni otras cargas similares”.

07835-SUTEL-SCS-2023

*las leyes prohibitivas serán nulos, si las mismas leyes no disponen otra cosa. La ley no queda abrogada ni derogada sino por otra posterior; contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario (...)*”.

- IX.** Que la Procuraduría General de la República, en el dictamen 276 del 14 de diciembre de 2022, aclaró que: *“(...) la Procuraduría General no puede recomendar al órgano consultante, o bien a cualesquiera de las instituciones o dependencias que conforman la Administración Pública costarricense, la desaplicación de normas legales que, a su juicio o de la propia Administración, pudieran resultar contrarias al Derecho de la Constitución; esto con base en el principio de legalidad (artículos 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública-LGAP- corolario, el principio general de inderogabilidad singular de normas (art. 13 de la LGAP), según el cual, por el principio general que señala la obligatoriedad de las normas jurídicas (artículo 129 constitucional), la Administración Pública no puede dejar de aplicar una norma que se ha integrado al ordenamiento, si no es derogándola, modificándola o abrogándola por los procedimientos correspondientes (artículos 121.1, 129 de la Constitución y 8 del Código Civil), o bien cuando, por el control concentrado existente, se declare su inconstitucionalidad por la Sala especializada que establece el numeral 10 de la Constitución Política (Véase, entre otros muchos, los dictámenes C-126-2011, de 10 de junio de 2011; C-205-2019, de 12 de julio de 2019 y C-263-2019, de 16 de setiembre de 2019) (...)”.*(Destacado intencional).
- X.** Que el numeral 8 del Código Civil, señala que: *“Las leyes sólo se derogan por otras posteriores y contra su observancia no puede alegarse desuso ni costumbre o práctica en contrario. La derogatoria tendrá el alcance que expresamente se disponga y se extenderá también a todo aquello que, en la ley nueva, sobre la misma materia, sea incompatible con la anterior. Por la simple derogatoria de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado”.*
- XI.** Que la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-012-2000 del 26 de enero de 2000, dispuso sobre la derogatoria de normas lo siguiente:
- “(...*
- i. Por derogación expresa se entiende la cesación de la vigencia de una norma producida en virtud del mandato explícito contenido en la norma sucesiva, con indicación concreta y inequívoca del texto o parte del mismo cuya extinción se pretende. Se trata (...) de un imperativo derogatorio en estado puro, que no tiene por qué basarse necesariamente en la existencia de una incompatibilidad o contradicción de contenido entre el articulado de la norma derogante y el de la derogada: tal contradicción puede darse, o no (...).*
- ii. Por derogación tácita se entiende, en segundo lugar, la cesación de la vigencia de una norma producida por la incompatibilidad objetiva existente entre el contenido de sus preceptos y los de la nueva norma; puede hablarse también, en este caso, de derogación por sustitución de contenidos normativos, y su fundamento es tan obvio como en el tipo anterior. Su eficacia es la misma, con la diferencia de que la derogación tácita, al contrario de la expresa, requiere para su constatación y puesta en práctica de una operación interpretativa ulterior, tendente a fijar la existencia efectiva de incompatibilidad y su alcance. (...) “Hay dos formas de derogación tácita: a) cuando una materia se halla disciplinada por un sistema completo de normas y se establece otro sistema igualmente completo que no incluye algunas disposiciones de la anterior. (...) b) cuando dos textos legales son incompatibles, de manera que el anterior no pueda recibir aplicación simultánea con el posterior por tratar del mismo objeto y tener los mismos destinatarios, aunque integren cuerpos legales distintos. (...)”.* (Destacado intencional).
- XII.** Que el dictamen C-041-96 del 11 de marzo de 1996, la Procuraduría General de la República indicó: *“El operador jurídico puede concluir en la existencia de una derogación tácita o implícita cuando el análisis comparativo de la ley anterior y de la posterior revela una antinomia normativa, que torne incompatibles las normas e impida una armonización del régimen jurídico establecido, o bien cuando en virtud de la aprobación de la nueva ley se produzca una dualidad de la regulación de determinados*

07835-SUTEL-SCS-2023

*aspectos, aun cuando no exista una verdadera oposición entre la norma primigenia y la segunda (...)*”.

7. Que del criterio jurídico relacionado con la derogatoria de la resolución número RCS-128-2020 “Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19”, emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones rendido por la Dirección General de Calidad, mediante oficio número 07514-SUTEL-DGC-2023 del 4 de setiembre de 2023, que sirve de sustento a la presente resolución y el cual acoge en su totalidad este Consejo, conviene extraer lo siguiente:

“(…)”

### **3.1. Análisis de la resolución RCS-128-2020 que requiere una derogación expresa**

*La resolución número RCS-128-2020 “Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19”, aprobada por el Consejo de la Sutel en sesión ordinaria 036-2020 celebrada el 7 de mayo del 2020, mediante acuerdo 015-036-2020, se emite debido a la emergencia nacional ocasionada por el Covid-19 en ese mismo año.*

*En el “Resuelve Segundo” de la resolución de comentario se dispone que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben acatar las siguientes consideraciones en relación con la suscripción, ampliación y modificación de contratos, así como para la desconexión de los servicios principales y complementarios:*

**“Segundo.** Señalar a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, que deberán acatar las siguientes consideraciones en relación con la suscripción, ampliación y modificación de contratos, así como para la desconexión de los servicios principales y complementarios:

#### **1. Suscripción de nuevos contratos**

*Se permite por medio de firma manuscrita física o electrónica, digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos); las cuales, por equivalencia funcional tienen la misma validez. La oportunidad idónea para realizar dicha suscripción es de previo o al momento de la instalación o entrega del servicio.*

*En los escenarios de firma física y manuscrita sobre dispositivo electrónico, el operador/proveedor de servicios debe aplicar mecanismos de seguridad, dentro de los que se citan pero no se limitan a los siguientes: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario, b) obtener una copia impresa o digital del documento de identidad, c) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, d) abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa.*

*Para el caso de firma digital, únicamente aplica el requisito c).*

#### **2. Para ampliación o modificación de contratos ya suscritos**

*El operador/proveedor puede utilizar diversas herramientas para registrar el consentimiento del cliente, tales como correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos; lo anterior, debe ser informado en el sitio WEB del operador/proveedor y demás canales de información.*

*De igual forma, para este caso, el operador/proveedor debe: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario y b) registrar el consentimiento expreso de*

07835-SUTEL-SCS-2023

*éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual.*

### **3. Sobre la desconexión de servicios principales y complementarios**

*Conforme el principio de **paralelismo de las formas** y la disposición de los artículos 45 inciso 2 de la Ley General de Telecomunicaciones y 4 inciso 2) y 13 inciso f) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, aquellos canales o medios que el operador/proveedor utilice para la contratación y la modificación del contrato, deben permitir que el usuario final pueda dejar sin efecto dichas solicitudes independientemente del medio utilizado, para lo cual se debe considerar los mecanismos de seguridad señalados en el punto anterior y conservar respaldo del consentimiento y voluntad expresa del usuario.*

*Para el cumplimiento de lo anterior, el operador/proveedor también deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador. Para tal fin, el operador/proveedor debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipo las siguientes: a) Devolución por parte de terceros: un tercero autorizado por el usuario proceda con la devolución de los equipos en sus agencias cuando al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras; b) Retiro por parte del operador: el operador retira los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio, para lo cual el usuario cancela el monto establecido por el operador. Esta información, así como los respectivos costos asociados debe publicarse en la página Web del operador, en protección del derecho de información del usuario". (Destacado pertenece al original)*

*En atención a lo anterior, se regulan temas relacionados con la obligación de los operadores de servicios de aplicar mecanismos de seguridad en los escenarios de firma física y manuscrita sobre dispositivos electrónicos; se permite la ampliación o modificación de contratos ya suscritos por diversas herramientas donde se registre el consentimiento del cliente y por último, la resolución de cita desarrolla aspectos sobre la desconexión de servicios principales y complementarios, así como, la obligación de los operadores de contar con opciones para facilitar la entrega y devolución de los equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios cuando hayan sido entregados al usuario en calidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador.*

*Por su parte el "Resuelve Tercero" de la resolución número RCS-128-2020 establece que en los escenarios expuestos en el "Resuelve Segundo" y en caso de repudio por parte del usuario, el operador/proveedor de servicios deberá acreditar mediante documento idóneo la identidad del solicitante, así como, respaldar la voluntad y consentimiento expreso del usuario, para contratar un servicio nuevo, realizar una ampliación o modificación de un servicio previamente contratado, o bien, para la desconexión de servicios principales o complementarios. En caso de omisión, se tendrá por no realizada la gestión y se realizará la interpretación más favorable al usuario; de conformidad con el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios<sup>4</sup>.*

*Mientras que el "Resuelve Cuarto" de la resolución de cita, dispone que por seguridad jurídica, los dispositivos electrónicos sobre los que se plasme la firma digitalizada (generalmente sobre una tableta digital con un puntero) deben asegurar los siguientes principios básicos que permitan la: captura de elementos biométricos dinámicos de la firma asociados a sus datos de producción, vinculación biunívoca de los elementos biométricos con el documento firmado, imposibilidad de incrustar la firma en otros documentos, autenticidad del documento y vinculación con el firmante, confidencialidad de los datos y protección de la información, posibilidad de comprobar la validez de la firma por el titular, simetría probatoria y soporte duradero.*

*Por su parte el "Resuelve Quinto" de la resolución de referencia establece que las consideraciones que en ella se desarrollan aplican en las relaciones comerciales con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, durante y una vez superada la situación de emergencia nacional. Y en el*

<sup>4</sup> Reglamento que será derogado en su totalidad a partir del 23 de setiembre de 2023 por el nuevo RPUF.

07835-SUTEL-SCS-2023

“Resuelve Sexto” impone a los operadores/proveedores la obligación de información sobre las alternativas de suscripción y desconexión, ampliación o modificación de los contratos y planes de servicios de telecomunicaciones, según lo siguiente:

“**Sexto.** Ordenar a los operadores/proveedores que en todos sus canales incluyendo sitios WEB, informen a los usuarios finales sobre las alternativas de suscripción y desconexión, ampliación o modificación de los contratos y planes de servicios de telecomunicaciones; lo anterior, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”.

Una vez detallados principales elementos de la mencionada resolución, se procede a continuación a analizar si dichas disposiciones se encuentran reguladas en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el cual fue debidamente publicado en el Alcance N° 200 de la Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022.

En este sentido, el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, publicado, en su numeral 11 contiene las obligaciones de los operadores y proveedores, concretamente y en lo que interesa para el presente informe conviene resaltar los incisos 13), 27) y 34):

“Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores. De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes: (...) **13.** Asegurar que, la suscripción de las diferentes alternativas de comercialización de servicios de telecomunicaciones **obedezca a la expresa voluntad del usuario final, para lo cual debe conservar el respaldo de dichas solicitudes.** (...) **27.** **Verificar la autenticidad y registrar, adecuadamente, los datos y documentos de identificación de los clientes, al momento de realizar la suscripción o comercialización del servicio.** (...) **34.** Respetar los derechos de los usuarios finales establecidos en la normativa y las disposiciones regulatorias vigentes.”. (Destacado intencional)

A su vez, el Reglamento de cita resguarda en su artículo 30 el derecho de los usuarios a la desactivación y desconexión de servicios adicionales, conforme se detalla a continuación:

#### “Artículo 30. Desactivación y desconexión de servicios adicionales

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

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

Adicionalmente, el artículo 34 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, desarrolla la figura de los contratos de adhesión que celebran los operadores con los usuarios, en el cual debe constar su expresa aceptación, según lo siguiente:

#### “Artículo 34. Contratos de adhesión

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

**Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara,**

07835-SUTEL-SCS-2023

**veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada.**

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

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

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

*Aunado a lo anterior, se tiene que el numeral 40 del Reglamento de comentario regula lo referente a la modificación de las condiciones de los contratos homologados, estableciendo en su inciso 2) que cuando medie una solicitud del usuario final para la ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario y conservarlo conforme lo siguiente:*

#### **“Artículo 40. Modificación de las condiciones de los contratos homologados**

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

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

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

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

*Por su parte el artículo 43 del nuevo RPUF, regula lo relativo a la firma de los contratos, la cual puede ser física o digital, tal y como se expone a continuación:*

#### **“Artículo 43. Firma del contrato**

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

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

07835-SUTEL-SCS-2023

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

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

*Los numerales transcritos anteriormente desarrollan el derecho de los usuarios a celebrar contratos con los operadores, los cuales pueden ser de manera virtual o digital según sea un documento impreso o un medio electrónico, lo cual es consecuencia del desarrollo de nuevas tecnologías y responde a una necesidad social de suscribir contratos de manera virtual, para lo cual los usuarios deben estar debidamente informados de los términos, condiciones y características de los servicios así como del contenido del contrato.*

*En este sentido, el nuevo RPUF contiene disposiciones relacionadas con la firma de estos contratos la cual puede ser física o digital, el deber de conservar el documento de identidad del suscriptor y la obligatoriedad de contar con el respaldo del consentimiento expreso de los usuarios, el cual debe ser conservado incluso dos meses posteriores a la terminación contractual o hasta que exista resolución por parte de Sutel en casos de reclamaciones; disposiciones similares a las reguladas en la resolución RCS-128-2020, incluso más amplias por cuanto en dicha resolución no se contempla el tema de la conservación del consentimiento hasta la finalización de la reclamación en caso de presentarse.*

*De igual manera se tiene que el nuevo RPUF desarrolla el derecho de los usuarios a la desactivación y desconexión de servicios adicionales y regula las condiciones para las ampliaciones o modificaciones de las condiciones contractuales ya suscritas, para lo cual se debe contar con el consentimiento del usuario siendo que el mismo puede registrarse por diversos medios (correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos) previamente informados en la página WEB y canales de atención del operador; de forma similar a lo establecido en la resolución de comentario.*

*Mientras que el numeral 47 del referido cuerpo normativo relativo a la extinción de los contratos, entre otras cosas estipula que el operador/proveedor de servicios no puede condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos y que debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipos además de la gestión presencial la devolución por parte de terceros y el retiro por parte del operador/proveedor, según se aprecia de seguido:*

#### **“Artículo 47. Extinción de los contratos**

*(...) En ningún caso, el operador/proveedor podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o comodato o al pago de mensualidades o deudas pendientes. Para tal fin, el operador/proveedor debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipo, además de la gestión presencial que pueda hacer el cliente en cualquier centro de Atención al Usuario Final, las siguientes:*

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

07835-SUTEL-SCS-2023

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

*Es decir, en el nuevo RPUF se dispone la obligación respecto a que los operadores/proveedores brinden alternativas para el retiro de los equipos de los usuarios, ya sea mediante terceros o bien que sea el mismo operador/proveedor que retire el equipo con un costo el cual debe ser debidamente informado, y mantiene la obligación para el operador/proveedor de servicios de contar con mecanismos de seguridad que permitan verificar la identidad del cliente y conservar su consentimiento, de forma similar a lo establecido en la resolución RCS-128-2020.*

*En virtud de lo anterior, se determina que la resolución RCS-128-2020 desarrolla una serie de disposiciones normativas relacionadas con la suscripción de nuevos contratos, ampliación o modificación de contratos ya suscritos y la desconexión de servicios principales y complementarios, así como sobre la conservación del consentimiento y voluntad expresa de los usuarios, las cuales surgieron a partir de la **situación de emergencia nacional** ocasionada por el Covid-19; sin embargo, a partir del análisis previamente esbozado es posible concluir que dichas disposiciones se encuentran contenidas en los numerales 11 incisos 13), 27) y 34), 30, 34, 40, 43 y 47 del nuevo RPUF, el cual, además, goza de una jerarquía normativa superior, por cuanto es innecesario mantener vigente la resolución de cita.*

*Por lo que, se recomienda, **derogar expresamente** la resolución número RCS-128-2020 "Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19" según lo señalado en el transitorio I) del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, es decir, a partir del **23 de setiembre de 2023**, momento en el que empieza a regir dicho cuerpo normativo. (...)". (Destacados del original).*

En virtud de los antecedentes, consideraciones de fondo y con fundamento en la Constitución Política de la República de Costa Rica; Código Civil, Ley N°63; Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, Ley N°8660; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227; Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en el alcance N°200 de La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022; demás normativa de general jurisprudencia y dictámenes pertinentes de aplicación.

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

**Primero.** Dar por recibido y acoger el oficio número 07514-SUTEL-DGC-2023 del 4 de setiembre de 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el "CRITERO JURÍDICO RELACIONADO CON DEROGATORIA DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO RCS-128-2020 "CONSIDERACIONES SOBRE LAS ALTERNATIVAS Y FORMALIDADES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL PROVOCADA POR EL COVID-19" EMITIDA POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES".

**Segundo.** Señalar que, a partir del **23 de setiembre de 2023**, momento en el que empieza a regir el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, publicado en el Alcance N° 200 de La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, la resolución RCS-128-2020 "Consideraciones sobre

07835-SUTEL-SCS-2023

*las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19” queda **expresamente derogada.***

**Tercero.** Solicitar a la Secretaría de este Consejo que gestione la publicación de la presente resolución en el diario oficial La Gaceta.

**Cuarto.** Ordenar a la Unidad de Comunicación que, a partir del **23 de setiembre de 2023,** debe señalar en el sitio WEB de esta Superintendencia que la resolución RCS-128-2020 “*Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19*” **no se encuentra vigente.**

**Quinto.** Notificar la presente resolución a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

**ACUERDO FIRME. NOTIFÍQUESE  
PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA.**

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

Atentamente,

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo**

07835-SUTEL-SCS-2023

---

**CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**

**RCS-206-2023**

**DEROGATORIA DE LA RESOLUCIÓN RCS-128-2020:**

***“CONSIDERACIONES SOBRE LAS ALTERNATIVAS Y FORMALIDADES  
DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL PROVOCADA POR EL COVID-19”***

**EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00745-2023**

Se notifica la presente resolución a:

Unidad de Comunicación

Operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones