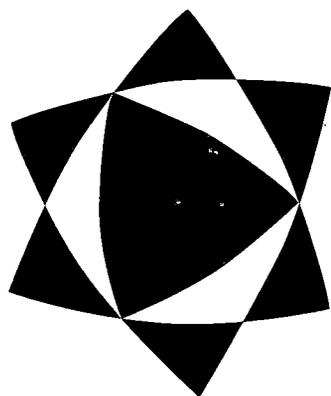


Gestión #

GCO-URE-REG-
01916-2014

Gestión #

GCO-URE-REG-
01916-2014



sutel

**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES**

Solicitante

Superintendencia de Telecomunicaciones

Trámite

Audiencia Pública:

Propuesta del Reglamento sobre el

Régimen de Protección al Usuario.

Observaciones:

AUTO DE APERTURA

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Calidad, Área de Calidad, procede a la apertura del expediente **GCO-NRE-REG-01916-2017**:

Promueve:

Superintendencia de Telecomunicaciones

Respecto A:

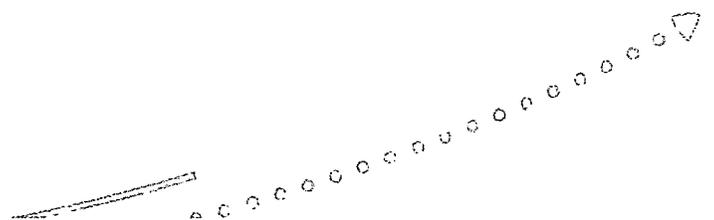
**Audiencia pública
Propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al
Usuario**



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



sutel
Telecomunicaciones
para todos



Esther Badilla

De: Natalia Ramirez
Enviado el: viernes 24 de noviembre de 2017 09:45 a.m.
Para: Esther Badilla; Alba Rodriguez
Asunto: RV: Oficio 843-SJD-2017
Datos adjuntos: 843-SJD-2017 Sutel (04-63-2017).pdf

Buenos días:

Por favor proceder con la apertura del expediente respectivo según lo ordenado por la Junta Directiva de la ARESEP, para someter al trámite de audiencia pública la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario".

Muchas gracias!

Saludos,



Natalia Ramírez Alfaro
 Dirección General de Calidad
 T. 4000-0027
 800-88-SUTEL
 800-88-78835
 Apartado 151-1200
 San José - Costa Rica

De: Alfredo Cordero Chinchilla

Enviado el: miércoles, 22 de noviembre de 2017 01:48 p.m.

Para: 'Gilbert Camacho' <gilbert.camacho@sutel.go.cr>; 'Luis Cascante' <luis.cascante@sutel.go.cr>

CC: Manuel Emilio Ruiz <manuelemlilio.ruiz@sutel.go.cr>; Hannia Vega <hannia.vega@sutel.go.cr>; Glenn Fallas Fallas <glenn.fallas@sutel.go.cr> <glenn.fallas@sutel.go.cr>; gestiondocumental@sutel.go.cr

Asunto: Oficio 843-SJD-2017

Señor

Gilbert Camacho Mora, Presidente

Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimado señor:

Mediante acuerdo 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre de 2017, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

ACUERDO 04-63-2017

- I. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con el artículo 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final", con fundamento en lo señalado en el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuya propuesta se transcribe a continuación: (...)

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

Saludos,



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

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

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

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

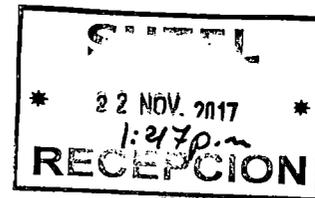
----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones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

Oficio 843-SJD-2017

Alfredo Cordero Chinchilla

mié 22/11/2017 01:47 p.m.

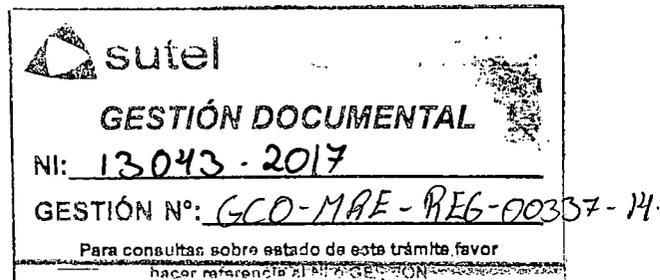
Para: Gilbert Camacho <gilbert.camacho@sutel.go.cr>; Luis Cascante <luis.cascante@sutel.go.cr>;

Cc: Manuel Emilio Ruiz <manuelemilio.ruiz@sutel.go.cr>; Hannia Vega <hannia.vega@sutel.go.cr>; Glenn Fallas <glenn.fallas@sutel.go.cr>;
Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>;

📎 1 archivos adjuntos (882 KB)

843-SJD-2017 Sutel (04-63-2017).pdf;

Señor
 Gilbert Camacho Mora, Presidente
 Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones



Estimado señor:

Mediante acuerdo 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre de 2017, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

ACUERDO 04-63-2017

- I. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con el artículo 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final", con fundamento en lo señalado en el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuya propuesta se transcribe a continuación: (...)
- II. Instruir al Consejo de la Sutel, para que proceda con la apertura del expediente administrativo respectivo.
- III. Solicitar al Consejo de la Sutel para que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública, en periódicos de amplia circulación y en el Diario Oficial La Gaceta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Pública.
- IV. Instruir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que una vez realizado el procedimiento de audiencia pública, proceda al análisis de oposiciones y la elaboración de la propuesta final del nuevo Reglamento, la cual deberá ser remitida a esta Junta Directiva oportunamente.

Saludos,

Alfredo Cordero Chinchilla
 Secretario de la Junta Directiva



Tel: (506) 2506-3200 Extensión 1281

Tel: (506) 2506-3270

Fax: (506) 2215-6051

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

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



21 de noviembre de 2017
843-SJD-2017/33628

8000-273737 (ARESEP)
T+ (506) 2506.3292
F+ (506) 2215-4031

Señor
Gilbert Camacho Mora, Presidente
Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

Correo electrónico:
sjd@aresep.go.cr
Apartado
936-1000
San José – Costa Rica
www.aresep.go.cr

Estimado señor:

Mediante acuerdo 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre de 2017, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

RESULTANDO

- I. Que según oficio N° 08221-SUTEL-DGC-2016 de fecha 03 de noviembre de 2016, debidamente notificado el 7 de dicho mes y año, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la propuesta del nuevo “Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones”, producto de la licitación abreviada 2014LA-000010-SUTEL y las diversas sesiones de trabajo realizadas con los operadores, entes públicos y privados y grupos de usuarios. (Folios 605 al 655).
- II. Que el 11 de noviembre de 2016, mediante oficio 08526-SUTEL-SCS-2016 el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el acuerdo N° 017-065-2016 adoptado en la sesión 065-2016 del 9 de noviembre del 2016, mediante el cual el citado Consejo adoptó por unanimidad, lo siguiente:

“a) Dar por recibido el oficio 08221-SUTEL-DGC-2016, del 03 de noviembre del 2016, por el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la propuesta consolidada de “Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)”.

b) Aprobar la propuesta de “Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)” presentada por la Dirección General de Calidad.

c) Trasladar la propuesta de “Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones

(RPUF)" a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para su conocimiento y aprobación y con el fin de que continúe con el proceso de consulta pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos." (Folios 656 al 707)

- III. Que mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL N° 025-019-2017 de la sesión ordinaria N° 019-2017 del 8 de marzo de 2017 se consultó a la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), el estado del trámite de las propuestas de reglamentos enviadas a ese órgano para su trámite." (folios 768 al 771)
- IV. Que mediante oficio N° 251-DGAJR-2017/7679-2017 del 10 de marzo de 2017 la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Aresep, remitió a la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el Criterio sobre la Propuesta de Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones. (Folios 712 al 767)
- V. Que según consta en el oficio N° 2849-SUTEL-DGC-2017 del 31 de marzo de 2017, la Dirección General de Calidad de la Sutel remitió al Consejo el Criterio sobre la propuesta actualizada del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 772 al 835)
- VI. Que el Consejo de la SUTEL por medio del oficio N° 03224-SUTEL-SCS-2017 del 21 de abril de 2017 remitió al señor Roberto Jiménez Gómez, Regulador General y Presidente de la Junta Directiva de la Aresep el Acuerdo N° 034-032-2017 de la sesión ordinaria N° 032-2014 del 19 de abril de 2017 mediante el cual se acordó por unanimidad, en lo que interesa, lo siguiente (Folios 839 al 900):

"a) Dar por recibido y acoger el oficio 02849-SUTEL-DGC-2017, del 31 de marzo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para valoración del Consejo la propuesta actualizada del "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)", el cual contiene las observaciones realizadas por la Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

b) Aprobar la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones(RPUF)"presentada por la Dirección General de Calidad, con las correcciones asociadas a las observaciones realizadas por la Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

c) Trasladar la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)" a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para su conocimiento y aprobación y con el fin de que continúe con el proceso de consulta pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Dicho acuerdo fue debidamente notificado a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la ARESEP, en fecha 21 de abril de 2017"

- VII. Que mediante memorando N° 328-SJD-2017/11526 del 21 de abril de 2017, el secretario de la Junta Directiva de ARESEP, remitió a la señora Carol Solano Durán, Directora General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (en adelante DGAJR), la Propuesta de Reglamento para que procediera con el correspondiente análisis, lo cual fue informado al Consejo de la SUTEL mediante Memorando N° 353-SJD-2017/12243 del 28 de abril de 2017. (Folios 836 y 837)
- VIII. Que según memorando N° 409-DGAJR-2017/12170-2017, del 27 de abril de 2017, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la ARESEP, solicitó al Secretario de la Junta Directiva: "En atención al memorando N° 328-SJD-2017 del 21 de abril de 2017, mediante el cual se traslada para análisis de esta Dirección General, la propuesta de reglamento elaborado por la Dirección General relativa al "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)" se solicita que se remita la versión final del reglamento de forma impresa y en formato electrónico (PDF y Word) en razón de que versión remitida incluye controles de cambios, tachones, comentarios y otros. Adicionalmente, se solicita la propuesta de resolución que deberá aprobar la Junta Directiva". (Folios 838).
- IX. Que mediante memorando N° 353-SJD-2017/12243, presentado ante esta Superintendencia el 28 de abril de 2017, el secretario de la Junta Directiva de la Aresep indicó: "*Se traslada el criterio 409-DGAJR-2017/12170-2017 del 27 de abril de 2017 remitido por la Dirección General de Asesoría Jurídica Regulatoria, sobre la propuesta de "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, con el fin de que se atienda lo solicitado por esa Dirección (...)*". (Folio 837).
- X. Que en fecha 19 de mayo de 2017 mediante el oficio N° CIT-101-2017, el señor Oscar Barahona de León en su condición de Presidente de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (Infocom) solicitó a esta Superintendencia que se informara sobre el estado actual y la cronología de las acciones, que se han efectuado en la tramitación de la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Lo cual fue debidamente atendido por

la Dirección General de Calidad mediante oficio 04510-SUTEL-DGC-2017 del 1 de junio del 2017. (Folios 901 y del 1013 al 1015)

- XI. Que según consta en el oficio N° 04388-SUTEL-SCS-2017 del 29 de mayo del 2017, la Secretaría del Consejo de la Sutel remite a la DGAJR por medio de la Secretaría de Junta Directiva de la Aresep, el proyecto final del citado Reglamento con y sin control de cambios en formatos Word y .pdf, tal y como fue solicitado en el citado memorando, así como el proyecto de resolución para su aprobación. (Folios 903 al 1012)
- XII. Que por medio del Memorando N° 428-SJD-2017/15494 del 31 de mayo del 2017, el Secretario de la Junta Directiva de Aresep, remitió a la DGAJR, la propuesta del Reglamento enviado por la Sutel por medio del oficio N° 04388-SUTEL-SCS-2017 de fecha 29 de mayo del 2017. (folio 902)
- XIII. Que el lunes 10 de julio del 2017, se solicitó bajo la coordinación de la Reguladora Adjunta de la Aresep, realizar grupos de trabajo entre los funcionarios de la DGAJR, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación y funcionarios de la Dirección General de Calidad de la Sutel con el fin de analizar y discutir de forma más expedita las observaciones realizadas a la propuesta del nuevo RPUF.
- XIV. Que según el memorando N° 557-SJD-2017/20230 del 14 de julio de 2017, el Director General del Centro de Desarrollo de la Regulación le remitió a la Secretaría de Junta Directiva de la Aresep la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones", remitido por la Sutel, mediante oficio N° 04388-SUTEL-SCS-2017 del 29 de mayo de 2017 y el criterio jurídico de la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, oficio N° DGAJR-2017 del 13 de julio de 2017. (Folios 1016)
- XV. Que en fechas 3 y 10 de agosto del 2017, se celebraron sesiones de trabajo bajo la coordinación de la Reguladora Adjunta, donde se expusieron y discutieron con funcionarios de la Dirección General de Calidad y un miembro del Consejo de la Sutel, las dudas y comentarios por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, además se aplicaron en dicho acto cambios en la redacción de la propuesta del Reglamento con el fin de atender los requerimientos realizados.
- XVI. Que mediante correo electrónico del 5 de setiembre de 2017, la SUTEL remitió a la señora Xinia Herrera, Reguladora Adjunta, la versión actualizada del RPUF con la atención de los comentarios realizados por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica y la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación y se acordó quedar a la espera de las observaciones que consideraran pertinentes para remitir formalmente la versión final por parte del Consejo de la Sutel.

- XVII.** Que el 11 y 12 de octubre del 2017, mediante oficios 8343-SUTEL-CSC-2017 y 8407-SUTEL-CS-2017, respectivamente, el Consejo de la Superintendencia, le comunicó al Regulador General, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la Aresep, el Por tanto cuarto del acuerdo 002-070-2017 y solicitó la modificación parcial del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones vigente, para que se incluyera la figura de “velocidad funcional de acceso a Internet móvil”, en cumplimiento de la sentencia de la Sala Constitucional N°2017-011212 del 14 de julio del 2017.
- XVIII.** Que el 18 de octubre de 2107, mediante memorando 757-SJD-2017, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, la propuesta de modificación parcial del citado Reglamento vigente.
- XIX.** Que mediante el oficio 871-RG-2017 de fecha 20 de octubre del 2017, el Regulador General de la Aresep, brindó respuesta a la solicitud de información requerida por la señora Geannina Dinarte Romero en su condición de Ministra de Economía, Industria y Comercio, mediante oficio N°DM-655-17 del 3 de octubre del 2017, relacionada con el grado de avance en la regulación que la Sutel ha formulado sobre la protección a los usuarios. (Folios 1022 al 1027).
- XX.** Que por medio del oficio 918-DGAJR-2017 del 27 de octubre del 2017, la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió el criterio sobre la propuesta de modificación parcial del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final vigente presentado por el Consejo de la SUTEL mediante oficios 8343-SUTEL-CSC-2017 y 8407-SUTEL-CS-2017.
- XXI.** Que mediante acuerdo 12-59-2017 del acta de la sesión ordinaria 59-2017, celebrada el 31 de octubre del 2017, la Junta Directiva de la ARESEP, resolvió por unanimidad y carácter de firme lo siguiente: *“Remitir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que incorpore a la propuesta de modificación al “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, lo dispuesto por esta Junta Directiva conforme al criterio 918-DGAJR-2017 del 27 de octubre de 2017, rendido por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.”* (Folios 1028 al 1037)
- XXII.** Que en virtud de lo anterior, en fechas 2 y 6 de noviembre del 2017, se continuó con las sesiones de trabajo entre funcionarios de la Aresep y Sutel, bajo la coordinación de la Reguladora Adjunta, con la finalidad de exponer, conciliar y aclarar los comentarios y posiciones finales sobre la propuesta del citado Reglamento. En la última sesión celebrada, se abarcaron por completo de forma satisfactoria para el grupo de trabajo, todas las observaciones realizadas por la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, quienes mostraron su conformidad con los ajustes aplicados e indicaron que por su parte, no quedaba pendiente de análisis ningún punto adicional.

XXIII. Que mediante oficio 09154-SUTEL-DGC-2017 de fecha 8 de noviembre del 2017, la Dirección General de Calidad de la Sutel remitió para valoración y aprobación del Consejo de la Sutel, la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final, la cual fue consolidada y revisada en conjunto con la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, e incorpora las recomendaciones y observaciones finales de modificación y los insumos extraídos de las reuniones y talleres celebrados, por todos los participantes, incluyendo operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, entes públicos y privados, así como las realizadas por la Junta Directiva de la Aresep. 4

XXIV. Que el 9 de noviembre de 2017, mediante el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017, el Consejo de la Superintendencia, le comunicó al Regulador General, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la Aresep, el Acuerdo 002-080-2017 de la sesión ordinaria N° 080-2017 del 10 de noviembre de 2017, mediante el cual se acordó por unanimidad, lo siguiente:

“(…)

1. *Dar por recibido y acoger el informe del oficio 09154-SUTEL-DGC-2017 de fecha 8 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Calidad mediante el cual se remite para valoración y aprobación del Consejo de la Sutel, el texto revisado de la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final, la cual fue discutida y analizada en el Grupo de Trabajo conformado por la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Dirección General de Calidad por parte de esta Superintendencia; texto de la propuesta que, incorpora las recomendaciones y observaciones finales de modificación y los insumos extraídos de las reuniones y talleres celebrados, por todos los participantes, incluyendo operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, entes públicos y privados, así como las realizadas por la Junta Directiva de la ARESEP.*
2. *Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, i) acoger el texto actualizado de la propuesta de nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, revisada y consolidada por el Grupo de Trabajo interinstitucional ARESEP-SUTEL y, ii) continuar con el procedimiento y someta la propuesta al trámite de audiencia pública de conformidad con el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.” (no consta en autos, pero fue verificado por este órgano asesor).*

XXV. Que el 13 de noviembre de 2017, mediante el oficio 969-DGAJR-2017, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria 17 y la Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación, mediante oficio 0324-CDR-

2017/032467 en relación con el texto propuesto para el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, que se pretende someter a consulta pública, concluyeron y recomendaron lo siguiente:

CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77 inciso 2), subinciso i), de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.
- II. Que de conformidad con el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones Ley N° 8660 y el numeral 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Ley N° 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- III. Que entre otras, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene como obligaciones fundamentales de acuerdo con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- IV. Que el artículo 60 de la Ley 7593, establece de forma expresa como una obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.
- V. Que entre otras, son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, 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; imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias y velar porque 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. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley N° 7593.

- VI. Que este mismo cuerpo legal (Ley No. 7593), en su artículo 74 reconoce el interés público que reviste la operación de las redes públicas de telecomunicaciones o de cualquiera de sus elementos.
- VII. Que el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos, específicamente en su inciso d) lo siguiente: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando, eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios...”*. Por su parte el inciso e) del mismo artículo establece dentro de sus objetivos el promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar las disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles. Asimismo el inciso f) dispone que es objetivo de la Ley: *“Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico”*
- VIII. Que según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la seguridad ciudadana es definida como la condición de encontrarse y sentirse libre de violencia, amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros. Además relaciona dicho término con la política criminal, que es el conjunto de métodos por medio de los cuales el cuerpo social articula respuestas frente al fenómeno criminal. Supone el recurso a medidas no exclusivamente represivas y el concurso de instancias que tradicionalmente no han intervenido -o intervenido poco- frente al crimen, además del aparato penal oficial.
- IX. Que sobre este particular los diferentes organismos judiciales y policiales de nuestro país han externado a la SUTEL su preocupación e interés para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y que se brinde la colaboración necesaria para prevenir con mayor eficiencia la comisión de diversos delitos, mediante el establecimiento de medidas técnicas y administrativas en el sector de telecomunicaciones.
- X. Que adicionalmente, el artículo 3 inciso f) de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus principios rectores el de competencia efectiva, por lo que se deben de establecer mecanismos adecuados para promover la competencia en el sector, a fin de procurar el mayor beneficio de los habitantes y el libre ejercicio del Derecho constitucional y la libertad de elección.

- XI. Que el derecho a la intimidad, la vida privada, el secreto de las comunicaciones y la autodeterminación informativa, son derechos fundamentales que se encuentran tutelados en el artículo 24 de la Constitución Política, definiendo este mismo numeral los supuestos bajo los cuales se fijan las limitaciones a dichos derechos.
- XII. Que en este mismo sentido, la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece en el inciso j) del artículo 3 en cuanto a los principios rectores de la Ley lo siguiente: *“Privacidad de la información: obligación de los operadores y proveedores, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, a garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus clientes, o de otros operadores, con ocasión de la suscripción de los servicios, salvo que estos autoricen, de manera expresa, la cesión de la información a otros entes, públicos o privados.”*
- XIII. Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: *“(...) 3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.”*
- XIV. Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 dispone en el Capítulo II, Títulos II y III, los derechos más relevantes del usuario final de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual resulta de suma importancia garantizar su protección mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; mediante el desarrollo de normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones, que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales.
- XV. Que los artículos 46 y 50 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, establecen el derecho fundamental de los consumidores (aplicable de igual forma para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones), a recibir información adecuada y veraz, derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos, debiendo para tales efectos el Estado procurar el mayor bienestar a todos los habitantes del país.
- XVI. Que en este mismo sentido, la Procuraduría General de la República, en la opinión jurídica OJ-019-2011 del 25 de abril 2011, indicó:

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

(...)

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

(...)

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

- XVII.** Que el derecho a ser informado y su contrapartida – el deber de informar – se presentan en todas las etapas de la relación contractual (durante la formación y ejecución de la relación) y su ejercicio forma parte de la buena fe al negociar. En este sentido el artículo 45 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, establece respecto de los derechos del usuario final: *“Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones: Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: 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 (...), 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (...), 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 (...), 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (...).*
- XVIII.** Que de conformidad con lo citado, queda demostrado que este derecho de carácter constitucional, contiene también el alcance de que se le informe al usuario final con precisión, de forma clara, veraz y oportuna sobre los términos y condiciones de la contratación y del servicio. Es por ello que, la SUTEL ha sostenido que un usuario informado es un usuario con poder y, para esto el usuario debe conocer las opciones que existen en el mercado en cuanto a los proveedores del servicio; así como de las diferentes alternativas en la compra del mismo, lo cual desembocará en la correcta elección del servicio más ajustado a sus necesidades. Es por ello que, se debe hacer respetar el derecho de información del usuario, para que se le brinde oportunamente por parte del operador del servicio, los elementos esenciales de la relación contractual, de manera tal, que cuente con la suficiente información para que pueda tomar las decisiones de consumo. La fiscalización sobre la veracidad o certeza de la información, sobre las condiciones y alcances de dicha relación es obligación del regulador, pues la relación entre las partes es asimétrica.

- XIX.** Que por otra parte, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en reiterada jurisprudencia ha analizado la importancia del Internet en la sociedad actual, siendo que permite el ejercicio de los derechos fundamentales a la comunicación y a la información. Específicamente en la resolución N° 2014-16365 de las 11:01 horas del 6 de octubre del 2014, indicó: *“(...) que en el estado actual de los medios de comunicación y con respecto al desarrollo generalizado de los servicios de comunicación pública en línea así como a la importancia que tienen estos servicios para la participación en la vida democrática y la expresión de ideas y opiniones, este derecho implica la libertad de acceder a estos servicios; (...)”*.
- XX.** Que la información y la comunicación, son derechos fundamentales sobre los que se deben basar las condiciones de acceso a Internet que poseen los ciudadanos costarricenses. Estos derechos fundamentales están ampliamente ligados con los servicios de telecomunicaciones que permiten ser parte de la sociedad de la información; por lo cual el acceso funcional a dicho servicio debe ser garantizado. Por ello, la Sala Constitucional en la resolución N° 2017011212 de las 12:15 horas del 14 de julio del 2017, enfatiza que:

“(...) el acceso a Internet se ha convertido en un elemento característico e imprescindible de la sociedad actual. La Internet constituye una herramienta que potencia de manera incalculable el ejercicio de otros derechos fundamentales: democratiza el conocimiento al poner una cantidad inmensurable de información al alcance de cualquier persona; facilita la participación de los ciudadanos en la gestión estatal, fomentando la transparencia en la gestión pública; establece medios para que las personas puedan ejercer su libertad de expresión; constituye una herramienta de trabajo para muchas profesiones, incluso ajenas a la rama de las tecnologías de la información, etcétera.(...)”

Adicionalmente agregó en dicha resolución que, en razón de la evolución constante de las tecnologías de la información el acceso debe realizarse con una velocidad funcional, la cual:

“(...) constituye un concepto dinámico que debe actualizarse conforme avance la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de compresión de datos, la tecnología de los teléfonos inteligentes, entre otros. De ahí que tal mínimo deba ser revisado periódicamente a fin de procurar su vigencia y evitar que se convierta en un obstáculo al avance de la sociedad del conocimiento en libertad.”

- XXI.** Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley N°7593 a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora le corresponde según el inciso n), lo siguiente *“Dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta*

aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en esta Ley y las modificaciones de estos”, dicha normativa comprende el Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final del sector de telecomunicaciones, según lo dispuso el artículo 77 de la Ley N°8642.

- XXII.** Que el Reglamento vigente que regula los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones lo aprobó la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos y su publicó en La Gaceta N°72 del 15 de abril de 2010.
- XXIII.** Que en la actualidad el mercado de las telecomunicaciones ha evolucionado, las estadísticas del sector revelan un mercado competitivo y maduro, a la fecha se cuenta con políticas comerciales más agresivas por parte de los operadores/proveedores, algunos mercados se han declarado en competencia efectiva y liberado de la regulación tarifaria, se han incluido nuevas tecnologías y servicios, lo cual amerita que la normativa vigente deba ajustarse y actualizarse con el fin de satisfacer las necesidades regulatorias y que permita proteger los derechos de los usuarios, al ser la parte más débil y que requiere mayor protección dentro de las relaciones comerciales, así como la correcta delimitación de las obligaciones de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- XXIV.** Que en virtud de lo anterior, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, solicita se apruebe el texto propuesto para el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario con el fin de convocar al procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo ordenado en el artículo 36 y 73 de la Ley N° 7593.
- XXV.** Que en relación con la importancia de la elaboración de las audiencias públicas, la Sala Constitucional ha manifestado en múltiples sentencias, entre las que se destaca la N° 2009- 016649 de las 08:47 horas del 30 de octubre del 2009, lo siguiente:

“(…)

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

sociales, el sector estatal y el privado, instituciones de defensa al ciudadano y otras instituciones gubernamentales se logra obtener un mayor provecho, lo cual facilita un mejor intercambio de información de los participantes, constituyéndose la audiencia en un instrumento trascendental en la toma de decisiones y un instrumento de transparencia en un sistema democrático como el nuestro... Con esa audiencia se pretende que las personas interesadas manifiesten lo que a bien tengan, respecto de la solicitud de fijación de tarifas que esté en estudio ante la Autoridad Reguladora, por lo que no se le aplica la rigurosidad que se exige para los procedimientos que pretendan la supresión de un derecho subjetivo (sentencia 2002-08848 de las dieciséis horas cincuenta y siete minutos del diez de septiembre de dos mil dos), sin embargo, no se trata de un simple requisito formal de manera que se pueda fijar de tal forma que haga nugatorio el ejercicio del derecho que pretende tutelar, al otorgarse en condiciones que impidan u obstaculicen el cumplimiento de los objetivos que está llamada a obtener, en protección del derecho a la información y participación ciudadana..."

*V.- En conclusión, es claro que en aras de garantizar el derecho de participación ciudadana previsto en el artículo 9 de la Constitución Política, la audiencia pública que debe realizar la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en aquellos casos en los que tramita un estudio de fijación tarifaria de servicios públicos, debe permitir el ejercicio del derecho a la participación de la comunidad en un asunto de su interés y debe darse dentro de un plazo razonable que permita a la comunidad manifestarse.
(...)"*

- XXVI.** Que según el criterio rendido mediante el oficio 969-DGAJR-2017, de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y el criterio 0324-CDR-2017/032467 de la Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, que se pretende someter a consulta pública, cumple con los requisitos técnicos y legales, se encuentra conforme con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y desarrolla su objetivo de establecer disposiciones regulatorias claras y de carácter vinculante para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual desarrolla lo descrito en la Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642 así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley N.º 7593.
- XXVII.** Que con fundamento en los resultados y considerandos precedentes y la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final", remitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Junta Directiva en la sesión 63-2017 acordó emitir el presente acuerdo.

POR TANTO

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DISPONE**

ACUERDO 04-63-2017

- I. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con el artículo 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final", con fundamento en lo señalado en el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuya propuesta se transcribe a continuación:

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

CAPITULO I.

OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objetivo

El presente Reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual desarrolla lo descrito en el Capítulo II, Títulos II y III, de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642, así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley N.º 7593, que establecen las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales, mediante la fijación de las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales.

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

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 (en adelante "operadores") o presten (en adelante "proveedores") servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen, transiten por el territorio nacional, así como sus clientes y usuarios finales. Asimismo, están sujetos al presente Reglamento los proveedores que presten servicios de información de tarificación adicional a través de las redes de telecomunicaciones.

CAPITULO II.

DEFINICIONES

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de interpretar y analizar el presente Reglamento, además de las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, se define lo siguiente:

- 1. Abonado:** *persona física o jurídica que contrata o registra a su nombre, uno o varios servicios de telecomunicaciones, de forma directa o por medio de tercero autorizado, con el operador de red o proveedor de servicios, pudiendo o no utilizar el servicio contratado. Adicionalmente podría ser el usuario final del servicio contratado. Equipárese al término de cliente o titular del servicio.*
- 2. Autodeterminación Informativa:** *conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales. Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.*
- 3. Avería:** *daño o condición que impide el funcionamiento normal de un sistema de telecomunicaciones o de cualquiera de los elementos que lo componen.*
- 4. Bit:** *unidad mínima de información del sistema de notación binaria, en la que representan valores por medio de un 0 o un 1.*
- 5. Bloqueadores de señal:** *son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes u otros mecanismos limitan el acceso a los servicios de telecomunicaciones.*

6. **Buena fe objetiva:** es un principio general del derecho, que define un estado, comportamiento o conducta humana que exige actuar con rectitud, de forma objetiva, justa, legal, honrada, lógica y con el deber de no actuar en perjuicio de los demás.
7. **Byte:** unidad de información digital o capacidad de almacenamiento de datos que representa ocho estados de información (1/0) denominados bits.
8. **Calidad de servicio:** corresponde al efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente (en concordancia con la norma UIT-T E.800).
9. **Cargo mensual del plan:** monto fijo mensual dentro de un ciclo de facturación, asociado a un plan de servicios de telecomunicaciones que podría estar sujeto a un plazo de permanencia mínima. Se exceptúan de dicho concepto, los servicios que se contraten de forma adicional o posterior, o aquellos que superen los límites de consumo establecidos en el contrato correspondiente.
10. **Caso fortuito:** todo hecho que, es ajeno a la voluntad del obligado, por lo general produce daño, acontece de forma imprevisible, no es culposo y exime de responsabilidad en el cumplimiento de obligaciones.
11. **Centros de Atención Institucional:** entiéndase para efectos del presente reglamento como cárceles del sistema penitenciario.
12. **Centro de Atención al Usuario Final:** es un conjunto de canales gratuitos soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial, provee las vías y condiciones para otorgar información sobre términos y condiciones de contratación de servicios, ofertas y promociones, así como sus precios y tarifas, gestionar la contratación, activación o desactivación de servicios de telecomunicaciones y de información, recibir y atender de forma efectiva, reclamaciones respecto a la prestación de servicios y derechos de usuarios finales, tramitar la aplicación de garantías otorgadas por el proveedor de los equipos, gestionar pagos relacionados con la prestación de servicios, solicitar detalle de los consumos realizados para determinado periodo, realizar el reporte de averías y consultas sobre compensaciones, y brindar servicio o soporte técnico remoto; así como cualquier otra que facilite el trámite de los usuarios finales en relación con los servicios prestados por el operador/proveedor.
13. **Cláusulas abusivas:** son abusivas las cláusulas que, establecen, sin explicación seria, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el operador/proveedor, o cargas, obligaciones o gravámenes injustificados para el abonado, en detrimento del principio de celebración y ejecución de buena fe contractual y del normal y razonable equilibrio contractual; en términos generales perjudican de manera inequitativa a la otra

parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo común, de los usuarios y, en última instancia, entrañan una lesión del principio de la buena fe contractual.

- 14. Comunicación:** *en el contexto de servicios de telecomunicaciones, se entiende como la transferencia de información efectuada con arreglo a convenciones acordadas, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-R V.662-2.*
- 15. Comunicaciones no solicitadas:** *aquellas que se realizan mediante sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro medio con fines de venta directa de un producto o servicio, sin que el usuario final haya otorgado previamente su consentimiento expreso.*
- 16. Concursos:** *actividad en la cual un usuario final participa mediante la destreza y el ingenio en una serie de mecánicas, trivias o juegos con el fin de obtener un premio utilizando como medio un servicio de telecomunicaciones.*
- 17. Contrato de adhesión:** *es un tipo de documento, físico o digital, cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso por el operador o el proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Estos contratos, deben ser homologados por la Sutel con el fin de revisar, corregir, eliminar o dimensionar cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, supriman o menoscaben los derechos de los abonados y usuarios finales.*
- 18. Degradación (servicio de telecomunicaciones):** *disminución o reducción de las características de un servicio de telecomunicaciones, que produce un nivel de desempeño del servicio inferior al obtenido bajo condiciones normales de operación; pudiendo existir eventos de degradación que por su magnitud sean considerados como interrupciones del servicio.*
- 19. Desactivación:** *consiste en detener o suspender el funcionamiento del servicio de forma remota o una facilidad de este cuando tecnológicamente sea viable, sin que ello implique la desconexión completa del servicio.*
- 20. Desconexión:** *consiste en la eliminación total o parcial de la conexión del enlace físico mediante el cual se aprovisionó el servicio (acometida telefónica, del servicio coaxial y de fibra óptica, des-aprovisionamiento del servicio, entre otras).*
- 21. Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN):** *empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa para la*

implementación, operación y administración de la portabilidad numérica en Costa Rica.

- 22. Equipo terminal:** *es todo equipo que, conectado a una red de telecomunicaciones, proporciona acceso a uno o más servicios específicos.*
- 23. Estándar:** *norma o patrón establecido por consenso, aprobado por un cuerpo reconocido, y que ofrece reglas, especificaciones técnicas, condiciones de operación, guías o características para implementación y prestación de servicios de telecomunicaciones.*
- 24. Falla:** *cualquier evento que genere interrupción o degradación de un servicio de telecomunicaciones, el cual (i) ha sido debidamente notificado por el usuario final al operador/proveedor del servicio, (ii) es atribuible a los operadores/proveedores involucrados en la prestación del servicio, sea de forma directa o a través de acuerdos de acceso e interconexión y (iii) no es causada por los equipos del usuario final.*
- 25. Facturación:** *proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones (CDR por sus siglas en inglés) y otros eventos que generen tasación para conformar las facturas mensuales que se suministran a los usuarios finales para efectos de cobro.*
- 26. Fuerza mayor:** *todo suceso o hecho de la naturaleza que resulta imprevisible, incontenible e inevitable y ajeno al sujeto en cuestión, de tal manera que imposibilita absolutamente el cumplimiento de una obligación o extingue la relación jurídica.*
- 27. Giga Bytes (GB):** *corresponde a un prefijo del Sistema Internacional de Medidas (SI) aplicado a Bytes, que significa mil millones de Bytes.*
- 28. Grandes clientes:** *aquellas personas jurídicas, públicas o privadas, que requieran contratar de forma conjunta, más de 20 servicios o cuando la facturación mensual supere el importe de dos (2) salarios base de oficinista 1 vigente según la fijación realizada por el Consejo Superior del Poder Judicial, y que, en ambos casos, evidencien cierto poder de negociación de los términos y condiciones contractuales. En caso de las personas jurídicas privadas, se considerarán como grandes clientes, aquellas designadas como mediana empresa según certificación extendida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.*
- 29. Guía Telefónica:** *documento impreso o en formato electrónico, en el cual se registran los números telefónicos de los abonados y se organiza por orden alfabético, según el apellido de estos.*

30. **GSM (Global System for Mobile Communications):** sistema global para comunicaciones móviles, que utiliza el estándar de segunda generación (2G).
31. **GSMA:** asociación de operadores móviles que brindan servicios GSM.
32. **IMEI (International Mobile Equipment Identity):** identidad internacional de equipo móvil que corresponde al identificador único que distingue un terminal en la red móvil a nivel mundial.
33. **IMEI adulterado o irregular:** corresponde a una condición atípica del identificador del terminal cuando el mismo no ha sido otorgado por la GSMA, falla la comprobación del código de Luhn, utilizado para validar la integridad del número de identificación IMEI, o cuando existen dos o más terminales con la misma identificación en la red.
34. **Indicador:** corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
35. **Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto distribuido de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte/ Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.
36. **Internet móvil:** acceso a Internet por medio de dispositivos que se conectan a las redes móviles con tecnologías celulares (tales como 2G, 3G, 4G o superiores).
37. **Interrupción:** cualquier condición que impida la accesibilidad a un servicio de telecomunicaciones, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia, o que degrade la calidad de al menos uno de los indicadores particulares definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios con un cumplimiento igual o inferior a un 40%.
38. **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.
39. **IVR:** sistema automatizado de respuesta interactiva; consiste en un sistema capaz de recibir una llamada e interactuar a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
40. **Lista Blanca de IMEI:** contiene los registros de IMEI válidos generados por la GSMA y el de los terminales homologados generada por Sutel.

41. **Lista Gris de IMEI:** contiene todos aquellos IMEI que presenten una situación irregular a saber los duplicados y alterados, cuyo TAC no coincida con alguno otorgado por la GSMA.
42. **Lista Negra de IMEI:** incluye los registros de IMEI remitidos a la GSMA por parte de los operadores y proveedores móviles, cuando los usuarios finales reportan una situación de robo o extravío del terminal y por lo tanto no pueden ser conectados a sus redes.
43. **Llamada:** conexión establecida por medio de un servicio telefónico, fijo o móvil, disponible al público que tiene asociado un número perteneciente al Plan Nacional de Numeración, emitido por el Poder Ejecutivo, y que permite la comunicación bidireccional en tiempo real dentro o fuera de la red del operador/proveedor.
44. **Operador de servicios de telecomunicaciones:** persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general.
45. **Periodo de facturación:** plazo mínimo de treinta días naturales, cuyo inicio podrá contabilizarse en cualquier fecha del mes, por el consumo de un servicio específico realizado por un usuario final y registrado en el CDR.
46. **Permanencia mínima:** es un compromiso de estabilidad, donde se acuerda el plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con un operador/proveedor a cambio de conseguir un beneficio real y que podría estar asociada a una penalización en caso de incumplimiento.
47. **Planes comerciales (empaquetamiento de servicios):** conjunto de prestaciones o servicios de telecomunicaciones y/o información pactados con el usuario final, por un monto fijo mensual, con precios y tarifas más atractivas que los servicios comercializados individualmente.
48. **Plataforma:** nodo de una red de telecomunicaciones, centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático que soporta aplicaciones que permiten brindar servicios al usuario final.
49. **Portabilidad numérica:** consiste en el derecho que tienen los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones de conservar de forma gratuita su número telefónico cuando decidan cambiar de operador/proveedor.

- 50. Práctica prohibida o fraudulenta:** *corresponde a todas aquellas acciones u omisiones, 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 o patrimonio de los usuarios finales, operadores, proveedores, del Estado o terceros, o que de alguna forma violenten las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.*
- 51. Práctica prohibida interna:** *es toda acción u omisión realizada por personal interno, directo o indirecto del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones que tiene acceso a los sistemas, plataformas, infraestructura o demás recursos de éste, para beneficiar, perjudicar o afectar, de forma ilegítima, técnica, económica o moralmente, a quien realiza la práctica, al operador/proveedor, al usuario final o a terceros.*
- 52. Práctica prohibida externa:** *es toda acción u omisión realizada por personas ajenas al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para beneficiar, perjudicar o afectar, de forma ilegítima, técnica, económica o moralmente, a quien realiza la práctica, al operador/proveedor, al usuario final o a terceros.*
- 53. Precio:** *valor monetario que se le asigna a servicios de telecomunicaciones, servicios de tarificación adicional, impuestos y demás rubros contemplados dentro de un período de facturación; el cual debe cancelar el usuario final al operador/proveedor, por el acceso y uso a dichos servicios.*
- 54. Privacidad de la información:** *corresponde a un principio rector de la Ley General de Telecomunicaciones, mediante el cual se obliga a los operadores y proveedores, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, a garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus clientes, o de otros operadores, con ocasión de la suscripción de los servicios, salvo que estos autoricen, de manera expresa, la cesión de la información a otros entes, públicos o privados.*
- 55. Promociones u ofertas:** *incentivos comerciales temporales mediante los cuales los operadores/proveedores buscan impulsar la demanda de bienes y servicios, las cuales son accesorias al contrato de adhesión y no modifican las condiciones pactadas con el abonado.*
- 56. Proveedor de servicios de telecomunicaciones:** *persona física o jurídica, pública o privada que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización.*

- 57. Reclamación:** solicitud que el abonado, cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones o un tercero, realiza de forma oral o escrita ante el operador/proveedor o la Sutel, por una supuesta violación de los derechos establecidos en la normativa vigente, con el fin de que se rectifique o corrija alguna anomalía en la prestación del servicio.
- 58. Reconexión:** corresponde a la habilitación que realiza el operador/proveedor sobre un servicio de telecomunicaciones específico que se encontraba físicamente desconectado, siempre y cuando no se haya retirado la infraestructura necesaria para su aprovisionamiento.
- 59. Red de telecomunicaciones:** sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada
- 60. Registro Detallado de Comunicaciones (CDR):** registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones, que incluye la información relativa a llamadas telefónicas u otro tipo de comunicaciones, la cual es almacenada en los formatos especiales detallados en el presente Reglamento, que incluyen, entre otros, información sobre el tipo de servicio, fecha en que se efectuaron las comunicaciones, hora inicial, hora final, duración, teléfono/identificador de origen, teléfono/identificador de destino, tarifa o precio, unidades de cobro; dicha información puede ser utilizada para distintos propósitos, tales como el monitoreo de las redes, su contabilización y facturación.
- 61. Roaming internacional:** facilidad que permite a los usuarios finales continuar utilizando los servicios móviles fuera del país de origen y manteniendo el mismo número telefónico, para realizar y recibir llamadas de voz, intercambiar mensajes de texto (SMS), acceder a servicios de transferencia de datos, entre otros servicios.
- 62. Sistemas de información geográfica (GIS):** conjunto de elementos integrados (hardware, software y datos geográficos) diseñados para consultar, capturar, almacenar, manipular, analizar y desplegar en todas sus formas la información geográficamente referenciada.
- 63. Servicios de emergencias:** servicio especial con esquema de tres o cuatro números; actualmente corresponde al 112 y 9-1-1, según el Plan Nacional de Numeración, emitido por el Poder Ejecutivo.

- 64. Servicios de información de tarificación adicional:** servicio que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de los servicios de telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicación propiamente dicho. Este 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.
- 65. Servicios de mensajería corta (SMS):** servicio que permite el intercambio de mensajes cortos alfanuméricos (máximo 160 caracteres alfanuméricos) entre equipos terminales conectados a través de una red pública de telecomunicaciones.
- 66. Servicios de telecomunicaciones:** servicios disponibles al público que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.
- 67. Servicio Postpago:** servicio de telecomunicaciones adquirido por el abonado mediante la suscripción de un contrato de adhesión, cuyo consumo es facturado mensualmente por el operador/proveedor y cancelado por los usuarios finales, de forma posterior al uso.
- 68. Servicio Prepago:** servicio de telecomunicaciones que requiere de la existencia de un saldo a favor del usuario final, para que este pueda utilizarlo; es decir, se requiere un pago de previo al uso del servicio. El saldo del servicio se incrementa a través de recargas en diferentes puntos de venta u otras vías.
- 69. Sutel:** Superintendencia de Telecomunicaciones. Equipárese con el término Regulador.
- 70. TAC (Type Allocation Code):** corresponde al código de ocho (8) dígitos asignado por la GSMA para identificar a una marca y modelo específico de un terminal de telefonía móvil.
- 71. Tarifa:** importe en dinero pagado por los usuarios finales a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, a cambio de la recepción de dichos servicios.
- 72. Tarificación:** proceso mediante el cual se aplican las tarifas vigentes a los registros de tasación cuando corresponda, para su inclusión en la factura de servicios o la reducción del saldo disponible.

- 73. Tasación:** proceso automatizado por medio del cual se generan los CDR que contienen la información de las comunicaciones entrantes y salientes.
- 74. Telefonía:** servicio de telecomunicaciones que permite el establecimiento de llamadas telefónicas entre equipos terminales conectados a una red de telecomunicaciones.
- 75. Telefonía fija:** servicio de telefonía, prestado a través de redes fijas, independientemente de la tecnología o el medio de acceso o transmisión utilizado para brindar el servicio, y cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. La telefonía fija incluye los servicios telefónicos de conmutación de circuitos y los servicios de telefonía basados en el protocolo IP, ya sean brindados a través de redes alámbricas o inalámbricas.
- 76. Telefonía móvil:** servicio de telefonía prestado a través de redes inalámbricas distribuidas que permiten la movilidad del usuario final, mientras este hace uso del servicio.
- 77. Tráfico telefónico excesivo:** corresponde a un consumo anormal o atípico del tráfico que supera en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre generado por el usuario final en un período determinado. De igual forma, para los clientes nuevos o cuando no se haya facturado el primer mes de servicio, se considerará tráfico excesivo aquel realizado una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato de servicios, o una vez superado en un 50% el monto del cargo mensual del plan.
- 78. Usuario final con discapacidad:** se consideran incluida toda persona que tenga de forma permanente deficiencia física, mental y sensorial que, le limite el uso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones. El mismo podría ostentar la condición de abonado.
- 79. Usuario final:** Persona física o jurídica, que recibe y utiliza un servicio de telecomunicaciones, sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público. El mismo podría ostentar la condición de abonado.
- 80. Velocidad funcional:** corresponde a la velocidad de acceso al servicio de Internet móvil, que le permite al usuario el funcionamiento básico de las distintas aplicaciones disponibles, una vez superada la capacidad de datos contratada (GB).

CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 4.- Competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones

De conformidad con la normativa vigente, corresponde a la Sutel regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales de las telecomunicaciones y velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores/proveedor, según corresponda.

La Sutel, con el fin de cumplir con sus competencias y funciones en materia de protección de los derechos y obligaciones de los usuarios finales, así como los derechos y obligaciones de los operadores/proveedores, actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley N° 8642 y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

Artículo 5.- Funciones del Consejo de la Sutel

De conformidad con la normativa vigente, y para efectos del presente Reglamento, son funciones del Consejo de la Sutel, proteger los derechos de los usuarios finales 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.

Artículo 6.- Integración normativa de los servicios de telecomunicaciones

El presente Reglamento es parte de un marco regulatorio integral que debe ser aplicado e interpretado en concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente sobre temas de derechos de usuarios finales, tarifas, prestación y calidad de servicios, competencia y privacidad de las comunicaciones, entre otros.

CAPITULO IV.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 7.- Derechos de los usuarios finales o abonados

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran derechos de los usuarios finales o de los abonados, según corresponda, sin perjuicio de los establecidos en el Capítulo II del Título II de la Ley 8642, los siguientes:

- 1. Solicitar y recibir, información clara, expedita, veraz, oportuna y completa sobre las características, tarifas y condiciones de prestación de los servicios adquiridos con el operador/proveedor.*
- 2. Obtener mediante sistemas electrónicos u otros medios, información de su relación contractual, facturación, detalle de comunicaciones entrantes y salientes, información sobre el directorio telefónico de telefonía fija y cualquier otra asociada al servicio respectivo. Cuando el abonado requiera esta información de forma impresa, debe acudir a los Centros de Atención al Usuario Final, con excepción de la facturación de los servicios, en cuyo caso, el operador/proveedor debe remitirla a la dirección señalada por el abonado en el contrato de adhesión.*
- 3. Escoger libremente los servicios de telecomunicaciones y de información, así como las facilidades asociadas a estos según la oferta comercial del operador/proveedor.*
- 4. Acceder sin restricción o limitación alguna, en iguales condiciones y sin cobros adicionales a los precios establecidos para un mismo tipo de servicio, a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores/proveedores, indistintamente del servicio de telecomunicaciones del que se trate.*
- 5. Cambiar libre y gratuitamente de operador/proveedor manteniendo el mismo número telefónico, mediante el procedimiento de portabilidad numérica sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicio similares, siempre y cuando no exista una causa válida de rechazo, según la regulación aplicable.*
- 6. Elegir libremente entre operadores y proveedores. Para ello, no se podrá limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el usuario final, con respecto al operador/proveedor.*
- 7. Recibir un trato equitativo, igualitario, no discriminatorio y de buena fe objetiva por parte de los operadores/proveedores.*

8. *Recibir servicios que cumplan con las condiciones de calidad dispuestas en la normativa vigente.*
9. *Poder acceder al servicio de Internet móvil con una velocidad funcional una vez superada la capacidad de datos contratada (GB)*
10. *Obtener una compensación en dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones, entre otras, cuando el operador/proveedor, cuando este último incumpla las condiciones de continuidad del servicio de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.*
11. *Interponer reclamaciones ante el operador/proveedor por violación de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.*
12. *Recibir dentro del término de Ley, respuesta efectiva y debidamente fundamentada sobre las gestiones, trámites y/o reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor.*
13. *Recibir información real sobre las tarifas y unidades mínimas de consumo de los servicios ofrecidos mediante promociones, ofertas, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros.*
14. *Contratar las diferentes alternativas comerciales que ofrezcan los operadores/proveedores y que obedezcan a la expresa voluntad del usuario final.*
15. *Rescindir de forma anticipada y sin penalización alguna, los contratos de adhesión con permanencia mínima cuando exista justa causa, en los términos previstos en el presente Reglamento.*
16. *Acceder de forma gratuita, indistintamente del origen de la comunicación, a los Centros de Atención al Usuario Final de todos los operadores/proveedores, para el reporte de averías, trámites, consulta de facturación y tarifas, interposición de reclamaciones por violación de los derechos del usuario final o abonados de los servicios de telecomunicaciones, u otras gestiones.*
17. *Recibir mensualmente la factura, en formato digital o impreso, si así lo requiere el usuario final, y contar con una plataforma de consulta gratuita sobre el monto y fecha de vencimiento de la facturación. La omisión de la disponibilidad de la plataforma de consulta, no exonera al usuario final de su obligación de pago.*
18. *Mantener durante el periodo de permanencia mínima las mismas condiciones tarifarias, de calidad y de prestación de servicios, pactadas para el plan detallado en el contrato de adhesión. Únicamente podrán modificarse las tarifas de aquellos servicios que no se encuentren ligados o que se facturen de forma excedente al plan contratado, no incluidas en la carga mensual del plan, siempre*

y cuando se encuentren publicadas en la página WEB oficial del operador/proveedor con antelación a su aplicación.

- 19. Brindar el consentimiento previo para recibir comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios, mediante llamadas o mensajes. Así como ser excluido en cualquier momento. sin costo adicional y de forma inmediata del envío de dichas comunicaciones.*
- 20. Acceder al Servicio de Emergencias 9-1-1, mediante la utilización de llamada telefónica convencional, a través del envío de mensaje de texto (SMS) o por medio de aplicaciones móviles que incorporen la geolocalización u otras alternativas para acceder a dichos servicios de emergencias.*

Artículo 8.- Obligaciones de los usuarios finales

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

- 1. Actuar de buena fe objetiva de previo a la contratación y durante el uso del servicio.*
- 2. Cumplir sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas, de previo a su vencimiento de conformidad con los plazos establecidos.*
- 3. Cancelar los montos pendientes de los servicios de telecomunicaciones, previo a rescindir el contrato.*
- 4. Hacer uso lícito, responsable y racional de las redes, equipos y servicios de telecomunicaciones.*
- 5. Informarse sobre las condiciones y restricciones contenidas en las cláusulas del contrato de adhesión, reglamentos de promociones, concursos, ofertas y suscripción de servicios de contenido.*
- 6. Abstenerse de alterar, o de instar la alteración, de los códigos de identificación unívocos de equipos terminales de telecomunicaciones.*
- 7. Evitar el envío de comunicaciones que puedan perjudicar los derechos de los demás usuarios finales y la seguridad de las redes de los operadores/proveedores.*
- 8. Abstenerse de efectuar comunicaciones indebidas mediante llamadas y mensajes de texto a los servicios de emergencia y/o reportar situaciones de falsas emergencias.*

9. *Abstenerse de utilizar los servicios de telecomunicaciones para realizar el uso indebido de este o prácticas prohibidas.*
10. *Abstenerse de vender, alquilar, subarrendar, ceder en forma alguna los derechos del servicio de telecomunicaciones.*
11. *Asegurarse del correcto registro y actualización de sus datos personales en la suscripción y uso de sus servicios de telecomunicaciones, incluidos servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago.*
12. *Actuar con cautela al momento de revelar información y datos personales a terceros, por medios físicos o digitales.*
13. *Implementar mecanismos de seguridad óptimos y actualizados para prevenir, identificar y restringir la intromisión o el acceso no deseado de terceros que pretendan operar o infringir sus redes privadas internas y servicios de telecomunicaciones.*
14. *Acreditar de previo, mediante documento idóneo, el consentimiento otorgado por el abonado, cuando el usuario final solicite información del servicio de un tercero, que pueda ser considerada sensible o confidencial.*

CAPITULO V.

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

Artículo 9.- Accesibilidad a la información de la factura.

Los operadores/proveedores deben implementar facturas digitales, sistemas de texto a voz, u otras medidas técnicas y administrativas necesarias que les permitan a los usuarios finales con discapacidad conocer de manera exacta y veraz el contenido de su facturación. Cuando el abonado requiera la entrega física de la facturación de los servicios, el operador/proveedor debe remitirla a la dirección señalada en el contrato de adhesión.

Artículo 10.- Equipos terminales con características especiales

Los operadores/proveedores deben incluir dentro de sus planes comerciales de servicios, equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas a las personas con discapacidad.

Artículo 11.- Acceso al contenido de los contratos de adhesión

Los operadores/proveedores deben brindar, a solicitud del titular del servicio, los medios para que estos puedan acceder al contenido de los contratos de adhesión.

Artículo 12.- Consulta gratuita a las personas con discapacidad sobre la guía telefónica

Los usuarios finales con discapacidad visual, deben tener a disposición un medio gratuito para acceder a la guía telefónica.

Artículo 13.- Asistencia para el intercambio de información

Los operadores/proveedores deben implementar, de forma gratuita, alternativas o intermediarios que permitan establecer comunicaciones entre personas con discapacidad, para el adecuado intercambio de información, según sus necesidades. Para tal efecto, los operadores/proveedores crearán mecanismos de identificación y registro de los usuarios finales con estas discapacidades.

Igualmente, los operadores /proveedores deben contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que acudan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Artículo 14.- Acceso a servicios de emergencia

Los usuarios finales con discapacidad, tendrán la posibilidad de acceder al servicio de emergencias, tal y como se describe en el presente Reglamento, para lo cual el Servicio de Emergencias 9-1-1 debe implementar sistemas interlocutores que conviertan llamadas de voz en mensajes de texto y viceversa, para establecer comunicaciones con personas con discapacidad, a través del envío de mensaje de texto (SMS) o por medio de aplicaciones móviles que incorporen la geolocalización u otras alternativas que permitan la comunicación interactiva con los usuarios finales con discapacidad, adicionando para ello, los elementos tecnológicos que faciliten la identificación de la situación de emergencia y ubicación geográfica.

CAPITULO VI.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES

Artículo 15.- Derechos de los operadores y proveedores

Los operadores/proveedores tendrán entre otros, los siguientes derechos:

- 1. Comercializar mediante diferentes planes, paquetes u otras alternativas, los servicios de telecomunicaciones en cumplimiento de lo establecido en este Reglamento.*

2. *Brindar varios servicios de telecomunicaciones de forma integrada o convergente por un mismo canal cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan.*
3. *Facturar y recibir el pago oportuno por los servicios brindados a los usuarios finales.*
4. *Brindar servicios de telecomunicaciones de conformidad con sus títulos habilitantes, según lo establecido en el Título I, Capítulo III, Sección I y II de la Ley General de Telecomunicaciones.*
5. *Desconectar el acceso a servicios de telecomunicaciones, en aquellos casos que se compruebe que el usuario final no ha actuado con buena fe, mediante fraude o engaño, en el momento de la suscripción o en el uso del servicio, incumpla durante más de dos períodos consecutivos la obligación de pago de las facturaciones de los servicios, haya incurrido en prácticas prohibidas, o en los casos que el abonado o usuario final incumpla los requerimientos técnicos para la instalación del servicio, según lo establecido previamente por el operador/proveedor, en su página WEB o contrato de adhesión homologado por la Sutel.*

Artículo 16.- Obligaciones de los operadores y proveedores

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

1. *Prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, cumpliendo con la regulación establecida en el título habilitante otorgado, en el contrato de adhesión, así como las dispuestas por la Sutel y la normativa vigente.*
2. *Garantizar mediante una correcta tasación, la exactitud y confiabilidad en el registro de los consumos (CDR realizados por los usuarios finales y su respectiva facturación.*
3. *Informar y notificar a los usuarios finales afectados cuando se produzca una modificación de las ofertas publicitarias durante su vigencia y publicar por los mismos medios, que en la oferta original, en donde se detallen costos, requisitos, período y términos de aplicación.*
4. *Publicar en sus Centros de Atención al Usuario Final y página WEB, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre los precios, unidades mínimas de tasación, las condiciones de prestación y calidad de los servicios que ofrezcan.*

5. *Facilitar a través de los Centros de Atención al Usuario Final, y sitio WEB, al menos la siguiente información:*
- i. Nombre o razón social, domicilio de su sede principal y sucursales, números telefónicos gratuitos de los Centros de Atención al Usuario Final.*
 - ii. Detalle de las tarifas o precios de cada uno de los servicios ofrecidos por el operador, por concepto de instalación, tarifas por consumo, costo de planes, alquiler de equipos, penalizaciones u otros cobros especiales.*
 - iii. Tarifas y precios de los servicios comercializados de forma individual o empaquetada, costo de instalación, reconexión, reactivación, visitas injustificadas, entre otros, incluyendo tarifas con descuento o especiales. Dicha disposición será de carácter discrecional cuando se trate de grandes clientes.*
 - iv. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolsos ofrecidos de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.*
 - v. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.*
 - vi. Descripción de las condiciones de contratación, mediante la suscripción de planes, con y sin permanencia mínima, asimismo, información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual.*
 - vii. Publicar en su sitio WEB las condiciones de uso para la comercialización de servicios prepago.*
 - viii. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.*
 - ix. Detalle de los paquetes promocionales términos y condiciones y sus respectivos reglamentos.*
 - x. Publicar en su sitio WEB el inventario de los terminales móviles comercializados los cuales deben ser debidamente homologados.*
 - xi. Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria. Adicionalmente, debe brindarse información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante el operador/proveedor y el respectivo número de consecutivo de referencia.*
 - xii. Poner a disposición Centros de Atención de Usuarios Finales gratuitos, que permitan agilizar y facilitar al usuario final la interposición de reclamaciones y la gestión de trámites.*
 - xiii. Remitir a la Sutel, en el formato que esta designe, la información necesaria para poner a disposición de los usuarios finales una guía telefónica nacional.*
 - xiv. Divulgar en la sección de inicio de su página WEB y en sus puntos de comercialización, el contenido completo de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la Sutel.*

- xv. *Establecer en su página WEB las alternativas para que personas con discapacidad tengan acceso al contenido del sitio.*
6. *Ofrecer en forma gratuita a todos sus usuarios finales, acceso a los números telefónicos del Servicio de Emergencias 9-1-1.*
7. *Acatar las medidas cautelares adoptadas por la Sutel en el trámite de reclamaciones, asociadas a la operación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.*
8. *Disponer de sistemas gratuitos de atención, telefónica, mensajes de texto, WEB u otras alternativas, que permitan al usuario final, la consulta en tiempo real del consumo realizado en un periodo determinado, así como saldos, pagos y tarifas, fechas de corte y vencimiento o vigencia, entre otros.*
9. *Informar sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones que prestan, mediante el uso de mapas interactivos, sobre la cobertura real, la velocidad de transferencia de datos y el alcance de sus redes de telecomunicaciones, además de los mapas gráficos, tablas o documentos con información de desempeño en los que se muestren los indicadores de calidad dispuestos en la normativa vigente. Esta información debe estar disponible y actualizada en las agencias y en la página de inicio del sitio WEB de los operadores y proveedores*
10. *Brindar al usuario final el acceso al servicio de Internet móvil a la velocidad funcional, una vez superada la capacidad de datos (GB) contratada.*
11. *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 y brindar de previo a la contratación, información clara y veraz de los términos y condiciones del servicio, por medio de los mismos canales por los cuales se promocionen.*
12. *Brindar información de forma clara, veraz y precisa, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre las ofertas, planes, así como sus vigencias, tarifas, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo.*
13. *Brindar mediante los Centros de Atención al Usuario Final y a través de la página WEB del operador/proveedor, información completa sobre las alternativas de suscripción de los servicios.*
14. *Remitir al usuario final, con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento y por las vías previamente definidas en el contrato de adhesión, las facturas de cobro, con el detalle correspondiente.*

15. *Garantizar, de conformidad con la legislación vigente, la privacidad de la información, de las comunicaciones y la protección de datos personales, implementando los sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias, que permitan la restricción total o parcial del tráfico, así como la detección y prevención de intromisiones en la red.*
16. *Garantizar que, dentro de la propia red del operador, las comunicaciones y datos de tráfico asociados, no serán escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros sin su consentimiento, salvo en aquellos casos en que medie orden judicial.*
17. *Abstenerse de facturar y/o cobrar aquellos servicios en los cuales no exista solicitud expresa por parte del usuario final y el respectivo comprobante de dicha autorización. Igualmente, debe abstenerse de facturar y cobrar aquellos servicios para los cuales no cuente con los CDR respectivos o éstos sean inconsistentes o incompletos.*
18. *Abstenerse de suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones cuando el usuario final solicite un estudio sobre un determinado cobro facturado, hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva a su consulta. Esto aplicará de igual forma, para aquellas reclamaciones que se encuentren en estudio por parte de la Sutel. Una vez que se le notifique el resultado de dicho estudio, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de los montos en que se haya comprobado la validez del cobro.*
19. *Entregar a los abonados de forma gratuita y digital o impresa, copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado, en el momento de su suscripción, así como cuando se solicite posteriormente.*
20. *Recibir, tramitar y resolver de forma motivada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales, las reclamaciones presentadas de forma oral o escrita por los usuarios finales, por los medios que disponga el operador/proveedor del servicio para tal fin, independientemente de la cantidad de operadores/proveedores involucrados en la atención.*
21. *Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente.*
22. *Preparar y mantener en formato digital, en orden cronológico, un expediente completo de reclamación con los datos del usuario finales (calidades, características del servicio brindado, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas, pruebas de descargo y otros), en donde se incluya el número de referencia proporcionado.*

23. *Implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, que garanticen el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad, según la normativa vigente, sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios.*
24. *Comercializar a sus usuarios finales únicamente equipos terminales móviles debidamente homologados por la Sutel.*
25. *Activar en sus redes únicamente equipos terminales que cuenten con códigos identificadores unívocos y válidos.*
26. *Cumplir y respetar lo establecido en el Plan Nacional de Numeración y las asignaciones de bloques numéricos de los servicios de telecomunicaciones realizadas por Sutel, de forma tal que se garantice a los usuarios finales de un mismo segmento del operador o proveedor la accesibilidad y enrutamiento, sin restricción alguna o diferenciación de tarifas desde y hacia todos los rangos de numeración.*
27. *Reportar oportunamente a los usuarios finales mediante su sitio WEB y en los Centros de Atención al Usuario Final aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización.*
28. *Suministrar de previo al establecimiento de una relación contractual, la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y sus tarifas, los cuales deben establecerse en el respectivo contrato de adhesión.*
29. *Aplicar las compensaciones convenidas entre el operador/proveedor y el usuario final afectado por deficiencias en la calidad y continuidad del servicio, independientemente de la modalidad de pago, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación, siempre que dicha compensación sea igual o superior al monto calculado con la fórmula dispuesta en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente. La compensación por parte del operador/proveedor debe ser efectuada en el período de facturación siguiente, caso contrario, deben reintegrar en dinero en efectivo en un plazo no superior a sesenta (60) días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del usuario final ante el operador/proveedor y hasta que se le brinde a este una respuesta motivada.*
30. *Informar a la Sutel, cuando esta lo requiera, para la atención de reclamaciones y el cálculo de las compensaciones por deficiencias en la calidad del servicio, el costo desagregado de cada uno de los servicios incluidos en el plan y los impuestos que correspondan.*

31. *Ofrecer a los usuarios finales con discapacidad acceso a los servicios de telecomunicaciones en condiciones no discriminatorias, mediante mecanismos, establecidos por el operador/proveedor, que le permitan acceder a los servicios contratados.*
32. *Verificar y registrar, adecuadamente, los datos personales y documentos de identificación de los abonados, al momento de realizar la suscripción o comercialización del servicio.*
33. *Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas dentro del horario de oficina, todos los días de la semana.*
34. *Abstenerse de incurrir en prácticas prohibidas.*
35. *Proteger y garantizar la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones y de sus datos personales.*

CAPITULO VII.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 17.- Mecanismos de información

Los operadores/proveedores deben mantener información en todos sus Centros de Atención al Usuario Final, para que el usuario final conozca su derecho a presentar reclamaciones por violación a sus derechos, así como tener conocimiento del procedimiento y las instancias administrativas ante las que pueden acudir para estos propósitos.

Artículo 18.- Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

Las reclamaciones deben presentarse por parte de los abonados, usuarios finales o cualquier persona ante el operador/proveedor que le brinde el servicio directamente, en cualquiera de sus Centros de Atención al Usuario Final.

Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (personal, fax, correo electrónico, Centro de Atención al Usuario Final, mensaje de texto, entre otros), los operadores/proveedores deben asignarle un número de atención consecutivo de referencia, que deben ser proporcionado al reclamante, que servirá a éste para realizar su seguimiento y para llevar el registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido, incluso cuando se trate de solicitudes verbales, a partir de este momento, el operador/proveedor debe iniciar negociaciones con el fin de lograr una resolución alterna del conflicto.

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

Cuando el servicio sea provisto a través de varios operadores/proveedores, la responsabilidad sobre la protección de los derechos de los usuarios finales, recaerá sobre el operador/proveedor que brinde el servicio en forma directa y genere la facturación al usuario final, para lo cual éstos deben delimitar sus responsabilidades en los acuerdos de acceso e interconexión. En caso de que la reclamación sea presentada ante el operador/proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador/proveedor respectivo en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cuando la respuesta que brinde el operador/proveedor sea omisa o insatisfactoria para el reclamante, o bien ante la ausencia de resolución, éste podrá acudir a la Sutel y el operador/proveedor debe remitir el expediente objeto de reclamación, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación por parte de la Sutel, para su respectiva resolución.

La acción para reclamar ante el operador/proveedor del servicio caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que ésta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. Asimismo, se considerará como hechos continuados, aquellos donde el operador postergue la resolución definitiva de la reclamación por un tiempo superior a los diez (10) días naturales dispuestos en este artículo.

Artículo 19.- Expedientes de reclamaciones

El operador/proveedor, inmediatamente recibida la reclamación, debe conformar un expediente completo en formato físico o digital, en orden cronológico, foliado de forma consecutiva y que cuente al menos con la siguiente información:

- 1. Código de referencia o atención consecutiva.*
- 2. Calidades del titular del servicio.*
- 3. Copia o descripción de la reclamación interpuesta.*
- 4. Fecha de interposición de la reclamación.*
- 5. Contrato de adhesión debidamente firmado, cuando corresponda.*
- 6. Intercambio de información entre el usuario final y el operador.*
- 7. Características del servicio brindado.*
- 8. Histórico de averías, para los casos de calidad de servicio.*
- 9. Detalle de las gestiones realizadas por el usuario final.*

10. Resolución de la reclamación por parte del operador/proveedor.
11. Constancia de la notificación de la resolución efectiva por parte del operador/proveedor.
12. Pruebas de descargo.

En caso de respuesta positiva a la reclamación, la resolución del reclamo debe indicar la solución planteada, las justificaciones o motivaciones para corregir la situación presentada, así como el plazo en que dichas acciones serán implementadas por parte del operador/proveedor.

En caso de respuesta negativa a la reclamación, la resolución debe indicar y demostrar las justificaciones o motivaciones, por las cuales se estima que no resulta viable el reclamo interpuesto, así como las pruebas y evidencia de respaldo pertinentes.

Artículo 20.- Resolución efectiva por parte del operador/proveedor.

Las resoluciones expedidas por los operadores/proveedores, deben ser fundamentadas y comunicadas al reclamante, analizando los hechos y pretensiones interpuestas y con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios que sustenten su decisión y de las normas aplicadas en la resolución de cada caso.

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

El comprobante de notificación debe formar parte del expediente, ya que es la única constancia que acredita el cumplimiento de la obligación de brindar respuesta por parte del operador/proveedor.

Artículo 21.- Registro estadístico

Los operadores/proveedores, deben mantener un registro estadístico actualizado de la cantidad de reclamaciones recibidas, tramitadas y resueltas con indicación del tipo de servicio afectado, supuestos de reclamaciones de mayor incidencia, y las medidas correctivas aplicadas. Para efectos del registro estadístico de la atención de reclamaciones, se establece el siguiente indicador denominado efectividad en la atención de reclamaciones, por medio del cual se establece, porcentualmente, la cantidad de reclamaciones a las cuales el operador/proveedor le brindó una respuesta motivada.

$$\text{Efectividad reclamaciones} = \frac{\text{(Cantidad de Reclamaciones efectivamente atendidas)}}{\text{Cantidad de reclamaciones presentadas por los usuarios finales}}$$

Dicho registro debe aportarse semestralmente ante la Sutel, en formato digital, a más tardar el 30 de julio para las del primer semestre y 30 de enero para las del segundo semestre. En dicho reporte se debe incluir una clasificación que indique los cinco supuestos de reclamaciones de mayor incidencia; además, debe señalar las disposiciones de carácter general adoptadas por el operador/proveedor, para minimizar la incidencia de reclamaciones incluidas en la citada clasificación y las fechas en que fueron implementadas.

Esta información será considerada por la Sutel para informar al usuario final, sobre la efectividad en la atención de reclamaciones por parte de su operador/proveedor y para gestionar las correcciones técnicas y administrativas que correspondan.

Artículo 22.- Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares.

Las reclamaciones que tramite, investigue y resuelva la Sutel, no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente en las oficinas del Regulador, o por cualquier medio de comunicación escrita que permita la identificación del solicitante (fax, correo electrónico, correo certificado, entre otros).

Aunado a lo anterior, las reclamaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:

- 1. Nombre y apellidos, domicilio y medio para notificaciones del reclamante y/o de su apoderado o representante.*
- 2. Copia del documento de identidad del reclamante y/o del apoderado o representante, cuando la reclamación sea remitida por medios electrónicos o a través de un tercero autorizado.*
- 3. Comprobante (código consecutivo de atención) de haber acudido previamente al operador/proveedor.*
- 4. Certificación de personería jurídica vigente, cuando corresponda.*
- 5. Autorización o poder del titular del servicio, en caso de que un tercero presente la reclamación a su nombre.*
- 6. Los motivos o fundamentos de hecho, así como la descripción clara de la pretensión.*
- 7. Fecha y firma.*

Con la interposición de la reclamación, el reclamante podrá solicitar, con la debida justificación, medidas cautelares que aseguren la continuidad del servicio y la suspensión de los montos impugnados, para evitar que se incremente el daño o perjuicio ocasionado al usuario final o que se pueda comprometer el servicio contratado.

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

La Sutel intervendrá a solicitud del usuario final, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta el operador/proveedor para brindar una respuesta efectiva al usuario final o cuando en un plazo menor obtenga una respuesta insatisfactoria, por parte del operador/proveedor. El plazo para interponer la reclamación ante la Sutel, corresponde a dos (2) meses a partir de la fecha en que el usuario final acudió al operador/proveedor, salvo en caso de hechos continuados; lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones sobre la prescripción de responsabilidad administrativa derivada de las infracciones.

Las resoluciones de la Sutel tendrán eficacia inmediata, serán vinculantes para las partes involucradas y en caso de incumplimiento de lo ordenado, la Sutel aplicará el régimen sancionatorio correspondiente.

Artículo 23.- Carga de la prueba

Corresponderá al operador/proveedor la carga de la prueba, con el fin de que logre desacreditar de forma fehaciente los hechos expuestos por el reclamante, para lo cual debe aportar todos los elementos idóneos y necesarios que permitan a la Sutel resolver las reclamaciones. En ausencia de lo anterior, la Sutel resolverá con base en la información que conste en el expediente y otorgará credibilidad a lo señalado por el reclamante.

Adicionalmente, la Sutel podrá solicitar la prueba que considere pertinente en cualquier momento antes del dictado de la resolución final, así como realizar sus propias pruebas técnicas.

El operador/proveedor se encuentra en la obligación de atender oportunamente los requerimientos de información de la Sutel y colaborar con ésta en la realización de las pruebas para lo cual debe autorizar el ingreso y acceso total a los equipos y ponerlos a disposición de los técnicos para estas evaluaciones. Si el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone al régimen sancionatorio establecido en la Ley N° 8642. El acatamiento de las resoluciones y correcciones de anomalía que dicta la Sutel, debe cumplirse dentro de los plazos establecidos dentro de la resolución que a efecto se emita.

Artículo 24.- Recursos contra el acto final de las reclamaciones

Contra la resolución final de la reclamación, se pueden interponer los recursos ordinarios de revocatoria y apelación ante los jerarcas establecidos en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la notificación, sin perjuicio de los demás actos recurribles de conformidad con la legislación vigente.

CAPITULO VIII.

CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 25.- Plazos de instalación/conexión

Los operadores/proveedores deben indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para la instalación/conexión de los servicios que ofrezcan comercialmente. Para lo cual, el operador/proveedor debe respetar los plazos máximos de instalación de los servicios de telecomunicaciones que serán definidos por la Sutel de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.

Artículo 26.- Información sobre servicios activos

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de brindar a través de su página WEB, un mecanismo sencillo de consulta sobre los servicios que el abonado tiene suscritos a través de su número de documento de identidad.

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

La Sutel pondrá a disposición de los abonados un mecanismo de consulta centralizado a fin de que éstos puedan conocer los servicios de telecomunicaciones que se encuentran registrados a su nombre, con los diferentes operadores/proveedores.

Artículo 27.- Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones

En caso de que el abonado no reconozca como válidos, algunos de los servicios asociados a su nombre, el operador/proveedor debe realizar las siguientes acciones:

- 1. En caso de un servicio prepago, debe proceder de inmediato con la suspensión definitiva del servicio.*
- 2. En caso de ser un servicio pospago, debe verificar la existencia de un contrato debidamente firmado, de no existir, debe proceder de inmediato con la suspensión definitiva del servicio.*
- 3. En caso de ser un servicio pospago con un contrato firmado, debe verificar la firma del contrato con la firma del documento de identidad, y cualquier otro documento que tenga a disposición el operador/proveedor del servicio; si*

dichas firmas no resultan similares a simple vista, debe proceder con la suspensión definitiva del servicio.

Cuando no se cumplan ninguna de las condiciones anteriores se considerará el servicio como válido, excepto que la autoridad judicial competente determine lo contrario.

Artículo 28.- Anulación de la orden de instalación

Si por causas ajenas al operador/proveedor o si el usuario final incumple los requisitos técnicos previamente informados para proceder con la instalación del servicio, los operadores/proveedores tendrán la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el contrato de adhesión correspondiente.

Artículo 29.- Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor

Cuando el operador/proveedor incumpla los plazos de instalación acordados con el abonado en el contrato de adhesión según lo establecido en la normativa vigente, sin que medien eximentes de responsabilidad para el operador/proveedor por caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, debe en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud presentada por el titular del servicio, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada.

Artículo 30. - Renuncia voluntaria del servicio contratado

Cuando el titular del servicio renuncie voluntariamente del servicio contratado de previo a su entrega, el operador/proveedor debe realizar la devolución de los montos cancelados por la instalación del servicio la cual será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador/proveedor, y debe realizarse en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud presentada. En caso de que el operador/proveedor le haya brindado al abonado algún equipo terminal, éste debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo o en los casos que el operador/proveedor lo permita, con su devolución.

Artículo 31.- Suspensión temporal a solicitud del abonado

Los abonados podrán solicitar a los operadores/proveedores la suspensión temporal de los servicios no sujetos a condiciones de permanencia mínima, la cual debe aplicarse en un plazo máximo de 48 horas a partir del momento de recibida la solicitud.

El titular del servicio y el operador/proveedor podrán definir de común acuerdo, los plazos, términos, precios y condiciones razonables para la suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente. Durante este periodo, el operador/proveedor no podrá cobrar ningún monto al usuario final por servicios no utilizados.

Artículo 32.- Suspensión temporal por falta de pago

El operador/proveedor debe suspender temporalmente, a partir del tercer (3) día hábil posterior a la fecha de vencimiento del cobro facturado, aquellos servicios que se encuentren pendientes de pago, salvo en aquellos casos en que el usuario final haya actuado mediante una práctica prohibida, con engaño, fraude o mala fe en la suscripción o uso posterior del servicio, condiciones que facultan al operador/proveedor a suspender de forma inmediata.

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

Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las llamadas entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias 9-1-1 y Centros de Atención al Usuario Final gratuitos, 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, el operador/proveedor debe notificar al usuario final con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reconexión, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Artículo 33.- Suspensión definitiva

El operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final, ante la falta de pago de dos facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones. Lo cual deber ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo máximo de un (1) día hábil, posterior al vencimiento de la segunda facturación consecutiva, para lo cual debe notificar de previo al usuario sobre dicha condición. En caso que el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, debe asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el usuario final, venda, alquile, subarriende, ceda en forma alguna los derechos, beneficios o la señal de sus servicios de telecomunicaciones. Asimismo, aplicará la suspensión definitiva,

cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida, haya actuado con engaño o mala fe al momento de la suscripción o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa denigre a la empresa u ocasione un daño, comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o el funcionamiento e integridad de la red.

Artículo 34.- Suspensión en caso de cargo automático para el pago de servicios

El abonado podrá afiliarse a los sistemas de cargos automáticos para el pago de los servicios de telecomunicaciones, en los cuales debe constar su consentimiento expreso y la información de la cuenta bancaria de la cual se rebajarán los montos facturados de sus servicios.

Asimismo, el operador/proveedor podrá establecer relaciones de recaudación con las entidades que éste elija, no obstante, cuando los pagos de los usuarios finales no sean acreditados adecuadamente en tiempo o en monto, producto de problemas relacionados con la interacción entre el ente recaudador y el operador/proveedor, no podrá aplicarse al usuario final multas, intereses moratorios o cobros adicionales por desconexión o reconexión del servicio.

Cuando el usuario final sea responsable por la no acreditación del pago efectuado, ya sea por el registro incorrecto de la tarjeta de débito/crédito, por fondos insuficientes, por suministrar información incorrecta o incompleta, debe proceder con la cancelación respectiva e intereses moratorios y asumir los cobros asociados a la desconexión/reconexión del servicio por falta de pago.

Artículo 35.- Desactivación y desconexión de determinados servicios

Los operadores/proveedores deben garantizar a sus clientes el derecho a la desactivación y desconexión de servicios.

Dentro de los servicios sujetos a desactivación se incluyen llamadas internacionales, Internet, llamadas al servicio 900, casillero de voz, servicios de traficación adicional, roaming internacional, entre otros. De igual forma, el titular del servicio puede solicitar la desactivación o desconexión de uno o varios de los servicios contratados de forma empaquetada, para lo cual el operador/proveedor recalculará los nuevos montos que debe cancelar, de conformidad con los precios de los servicios comercializados de forma individual publicados en su sitio WEB.

La desactivación debe aplicarse en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas y la desconexión en un plazo máximo de tres (3) días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado por los medios que ponga a disposición el operador/proveedor, quien asignará a su vez, un código de atención a la misma.

En caso de que la desactivación o desconexión no se produjeran dentro de los plazos establecidos, por causa no imputable al solicitante, los eventuales montos

registrados durante el periodo excedido de dichos servicios, deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones llevarán un registro de la fecha y hora en que se efectuó la desconexión y desactivación del servicio.

Artículo 36.- Reactivación de los servicios

El restablecimiento en la prestación del servicio que haya sido desactivado, se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato de adhesión. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de veinticuatro (24) horas.

Artículo 37.- Reconexión de servicios

Para la reconexión de los servicios se aplicarán los mismos plazos que para la instalación de servicios dispuestos por la Sutel. Si transcurridos estos plazos el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrarse en la facturación el monto correspondiente.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones llevarán un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio.

Artículo 38.- Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores

El personal destinado por los operadores/proveedores para efectuar labores de instalación, desinstalación, mantenimiento y demás labores técnicas, debe identificarse y mostrar la orden de trabajo expedida por el operador/proveedor, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato como lugar de prestación del servicio. Dicha orden de trabajo debe incluir el número de atención designado por el operador/proveedor, con el cual el interesado pueda comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de dicha gestión.

En caso de incumplimiento de lo anterior, el usuario final podrá negar el acceso al personal de instalación/desactivación y el operador/proveedor no podrá cobrar ninguna penalización o cobro adicional por negar dicho acceso.

CAPITULO IX.

CONTRATOS DE ADHESIÓN

Artículo 39.- Contratos de adhesión

Las personas físicas o jurídicas, que no sean considerados grandes clientes, deben celebrar con los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones,

contratos de adhesión debidamente homologados donde conste de forma invariable y expresa su aceptación.

El abonado que celebre el contrato es responsable por los montos facturados en su condición de titular de dichos servicios, inclusive cuando sean utilizados por parte de otros usuarios finales, salvo en los casos que se presente suplantación de identidad, uso ilegítimo del servicio u otro tipo de práctica prohibida.

Los operadores/proveedores debe conservar los contratos de adhesión suscritos con los clientes, por todo el plazo de la vigencia del contrato y hasta cuatro (4) años después de terminada la relación contractual, salvo que exista una reclamación pendiente de resolución por parte del operador/proveedor o la Sutel, en cuyo caso debe conservarse hasta que exista resolución en firme.

Artículo 40.- Forma del contrato de adhesión

Los contratos de adhesión y cualquier otra información que se le brinde al titular del servicio sobre las condiciones de prestación de los servicios, debe estar redactados en cláusulas, ser elaborados en idioma español y con una tipografía de tamaño no inferior a cuatro (4) milímetros para la letra minúscula, con el fin de que sea fácilmente legible y entendible por parte del abonado.

El operador/proveedor debe entregar copia del contrato en formato digital, o en caso de que el cliente lo requiera, en formato impreso de forma legible.

Artículo 41.- Permanencia mínima de los contratos adhesión

Los abonados tienen derecho a suscribir contratos con o sin sujeción a permanencia mínima, por lo que los precios de ambas opciones deben mostrarse expresamente en los contratos de adhesión para su correcta elección, e igualmente en su sitio WEB de los operadores/proveedores, con el fin de permitir al usuario final su comparación y evaluación de los términos, alcances y condiciones de prestación de los diferentes servicios, así como sus niveles de calidad.

Cuando el abonado decida la opción de permanencia mínima, el operador debe informarle sobre los términos, condiciones y beneficios reales obtenidos por permanecer por un plazo mínimo con un operador/proveedor.

Cuando los operadores/proveedores incluyan en sus planes de servicios el subsidio o financiamiento de terminales, modalidades de consignación del equipo terminal semejantes, o cualquier otro beneficio o ventaja material, deben suscribir con el cliente el documento idóneo, en el cual se establezcan las condiciones del aporte correspondiente a dicho beneficio, o en su defecto, podrán suscribir garantías adicionales.

Queda prohibido a los operadores/proveedores, condicionar la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la adquisición de los citados equipos o cualquier otro beneficio o ventaja material, así como coaccionar al usuario final a adquirir los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de permanencia mínima. De igual forma, se prohíbe el establecimiento de penalizaciones desproporcionadas o abusivas, que limiten el derecho de los usuarios finales de elegir y cambiar libremente de operador/proveedor.

La Sutel mediante resolución motivada y cumpliendo el procedimiento de audiencia pública, según lo establecido en el artículo 73 inciso h) y 81 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos, N° 7593, podrá establecer condiciones específicas pero no limitadas a, plazos, montos de penalizaciones e información al usuario, según las particularidades de la modalidades de permanencia mínima, según el tipo de beneficio o ventaja otorgados, para garantizar así, la buena fe y el equilibrio contractual, razonabilidad y proporcionalidad, transparencia, claridad, concreción y sencillez de las condiciones de permanencia, prohibición del abuso del derecho y el resguardo de las normativa legal aplicable en la materia del Código Civil y la Ley Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

En cada uno de los casos, el operador/proveedor debe informar claramente al usuario final, los montos de las penalizaciones por retiro anticipado y su forma de cálculo, así como las condiciones que facultan al usuario final para el retiro de los planes de forma anticipada, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento y cualquier otra referencia que pueda incidir en la decisión de adquirir el servicio bajo dicha modalidad.

Artículo 42.- Homologación de contratos

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

La Sutel mediante resolución motivada, para lo cual debe cumplir con el procedimiento de consulta de diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, debe definir el contenido mínimo de los contratos de adhesión. La Sutel valorará la oportunidad y conveniencia de establecer modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones para simplificar el trámite de homologación, asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y facilitar la comprensión de su contenido por parte los usuarios finales.

Los operadores/proveedores deben mantener disponibles los contratos homologados por la Sutel para cada servicio que presten, tanto en sus agencias

como en la sección de inicio en su sitio WEB, para que los usuarios finales puedan conocer su contenido.

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

Artículo 43.- Contratos de servicios de telecomunicaciones no sujetos a homologación

No serán sujetos de homologación los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones con grandes clientes. En todo caso, estos contratos deben incorporar entre sus cláusulas los contenidos mínimos establecidos para los contratos de adhesión, según lo previsto en el presente Reglamento y que no se contrapongan a la normativa vigente, siendo éstos sujetos a fiscalización posterior por parte de la Sutel.

Artículo 44.- Modificación de contratos homologados

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales, con excepción de la modificación tarifaria, debe ser previamente aprobada por la Sutel, mediante resolución motivada que establezca las condiciones de aplicación; en cuyo caso, el operador/proveedor debe notificar al titular del servicio, así como comunicarlo mediante un medio de circulación nacional, con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En el caso de que dicha modificación afecte los términos del contrato original se notificará, además, sobre el derecho para rescindir anticipadamente el contrato, para lo cual debe cancelar los montos pendientes por concepto de subsidio del terminal incluido en el contrato de adhesión, debidamente suscrito.

Cuando las modificaciones correspondan a mejoras tecnológicas implementadas en las redes por parte del operador/proveedor, estas no podrán implicar un incremento en las tarifas y precios de los servicios suscritos.

Artículo 45.- Modificación de los planes de los contratos de adhesión

Durante la vigencia de la permanencia mínima de los contratos de adhesión, los operadores/proveedores bajo ninguna circunstancia podrán hacer retroactivas o modificar unilateralmente, de forma total o parcial, las condiciones de prestación, calidad y precio pactados en el plan detallado en el contrato de adhesión y publicadas en su sitio WEB, para el momento de la contratación del servicio.

Tampoco se podrán imponer servicios, condiciones o prestaciones en los cuales no exista registro de la voluntad expresa del abonado. En caso que el operador/proveedor proceda de esta forma, faculta al titular del servicio a finalizar

sin penalización alguna el vínculo contractual, sin perjuicio de las eventuales acciones sancionatorias que pueda aplicar la Sutel.

Artículo 46.- Entrega de copia del contrato suscrito

El operador/proveedor debe suministrar de forma gratuita a sus abonados, copia en formato electrónico del contrato de adhesión o en su defecto, en formato impreso, desde el momento de su suscripción y firma.

De forma posterior a la suscripción del contrato y a solicitud del cliente, durante la vigencia del contrato, el operador/proveedor debe brindar copia digital o física del contrato debidamente suscrito.

Artículo 47.- Continuidad de los contratos

Cuando se cumpla el plazo de los contratos con cláusulas de permanencia mínima y el abonado no gestione ante el operador/proveedor la suscripción de un nuevo contrato, los operadores/proveedores podrán brindar continuidad al servicio en los términos y condiciones originalmente pactados, excluyendo el cobro por equipos terminales o el beneficio otorgado ya cubiertos en el periodo de permanencia mínima. En todo caso, los clientes podrán rescindir en cualquier momento y sin penalizaciones, los contratos en la condición expuesta.

Artículo 48.- Estructura de los contratos de adhesión

De conformidad con las disposiciones previstas en la Ley 8642, así como en el presente Reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deben contener como mínimo una estructura conformada por los siguientes instrumentos:

- 1. Una carátula, donde se detalle de forma clara y directa la información básica que permita identificar a cada titular del servicio, las características y precios del servicio contratado.*
- 2. Un contrato marco, donde se establezcan las condiciones de la prestación del servicio y se incluya como mínimo la información que determine el presente Reglamento, la cual debe uniformarse para todos los usuarios finales de una misma categoría. Debe incluirse especialmente el detalle de los derechos y obligaciones de las partes, utilizando un lenguaje que permita al usuario final la adecuada comprensión de los mismos.*
- 3. Los anexos, en donde se detallen las características especiales de cada servicio, cuando corresponda. Cada uno de estos instrumentos, forma parte integral del contrato y debe estar redactado en un lenguaje de fácil comprensión para el usuario final.*

Artículo 49.- Contenido de la carátula del contrato

La carátula del contrato debe incluir al menos lo siguiente:

- 1. Nombre o razón social del abonado, número de cédula física o jurídica, dirección exacta del domicilio, números de contacto, correo electrónico, número telefónico.*
- 2. El nombre o razón social del operador/proveedor.*
- 3. El teléfono (teléfonos) del Centro de Atención al Usuario Final y la página WEB correspondiente del operador/proveedor, en la cual debe constar la dirección física de los centros de atención, la dirección postal y electrónica, los números de teléfono y facsímil de estos centros.*
- 4. Descripción de cada uno de los servicios incluidos en el contrato, plan o paquete respectivo, donde se incluya al menos, la cantidad de unidades para cada servicio, la velocidad contratada de envío y recepción de datos, velocidad funcional de acceso al servicio de Internet móvil, cargo mensual del plan, tarifa de instalación, plazo del contrato cuando sea sujeto a permanencia mínima, penalización por retiro anticipado, servicios adicionales.*
- 5. Servicios o facilidades que el cliente desea activar o desactivar.*
- 6. Referencia y detalle, si el servicio o plan contratado se encuentra asociado a alguna promoción temporal.*
- 7. Indicación del lugar o medio para recibir facturación (dirección física, correo electrónico, mensaje de texto, apartado postal, fax).*
- 8. Autorización expresa para recibir información con fines de venta directa de bienes y servicios con indicación del medio o lugar por medio del cual desea recibir dicha información.*
- 9. Autorización expresa para el uso de datos personales proporcionados en el contrato.*
- 10. Autorización expresa de los límites de consumo de roaming internacional cuando corresponda.*
- 11. Autorización por parte del titular del servicio para el pago automático de recibos, en caso de aplicar.*
- 12. Cargo mensual del plan mensual de los servicios contratados.*
- 13. Figura mediante la cual se entrega el equipo terminal: venta, alquiler, comodato, subsidio, financiamiento, otro.*
- 14. Plazo de instalación del servicio.*
- 15. Firma y nombre por parte del abonado*

Se encuentra prohibido que el operador/proveedor suscriba contratos de servicios de telecomunicaciones incompletos o en blanco, ya que esto violenta el derecho de información que tiene el usuario, por lo que, en dicho caso, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario de sus términos y condiciones. En ningún caso los operadores/proveedores pueden obligar al usuario final a que proceda con la firma de contratos incompletos.

Artículo 50.- Contenido del cuerpo marco del contrato

En el cuerpo marco del contrato debe establecerse al menos lo siguiente:

- 1. Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado.*
- 2. Plazo de conexión o instalación inicial.*
- 3. Detalle de los conceptos incluidos en las tarifas vigentes en el momento de la adquisición del servicio (instalación, servicios contratados, plazos de instalación, servicios de información, entre otros), así como las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.*
- 4. Plazo contractual, términos y condiciones de la sujeción a permanencia mínima.*
- 5. Obligaciones y derechos del usuario final y de los operadores/proveedores.*
- 6. Plazos y condiciones para la devolución de depósito de garantía.*
- 7. Condiciones para la suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.*
- 8. Los umbrales de cumplimiento para los indicadores de calidad del servicio comercializado.*
- 9. Referencia a la política de compensaciones y reembolsos, así como el método de determinación de su importe, por falta de disponibilidad del servicio, establecido en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.*
- 10. Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.*
- 11. Mecanismos y plazos para la atención y resolución de reclamaciones, atención de averías e incidencias.*
- 12. Las causas y formas de extinción y renovación del contrato.*
- 13. Señalamiento de los medios de pago disponibles (sucursales, agencias, entes autorizados, transferencia o depósito bancario, cobro automático, entre otros).*
- 14. Condiciones, plazos, medios para la entrega de la facturación.*
- 15. La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del usuario final, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.*
- 16. Condiciones para la cesión del contrato.*
- 17. Procedimiento de reclamaciones ante el operador y ante la Sutel.*
- 18. Prohibiciones y deberes sobre contenidos y prácticas ilícitas en el uso y disfrute del servicio, así como la información sobre riesgos de seguridad de la red y formas de prevenirlos.*
- 19. Facultad de los operadores/proveedores de suspender de forma definitiva el servicio ante la comisión de prácticas prohibidas.*

Artículo 51.- Extinción de los contratos de adhesión

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

1. *A petición del abonado.*
2. *Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del abonado;*
3. *Falta de pago del usuario final de dos o más facturas consecutivas;*
4. *Engaño, fraude o mala fe del abonado al momento de la suscripción del contrato o del usuario final durante disfrute posterior del servicio;*
5. *Actuación dolosa por parte del usuario final, que ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operación e integridad de la red;*
6. *Cesión de los derechos del abonado derivados del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del operador/proveedor;*
7. *Realizar prácticas prohibidas por parte del usuario final;*
8. *Cuando el abonado ejerza la portabilidad numérica;*
9. *Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente;*
10. *Caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero que impida la prestación del servicio de forma definitiva.*
11. *Disolución o liquidación del operador/proveedor;*
12. *Incumplimientos reiterados, en dos o más periodos de cobro consecutivos, de las obligaciones contractuales por parte del operador/proveedor.*
13. *Cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.*

Para todos los casos señalados anteriormente, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva, conforme al procedimiento establecido en el presente reglamento, y el abonado debe cancelar los montos pendientes por los servicios facturados y cuando aplique el pago de penalizaciones por el incumplimiento de permanencia mínima,

Cuando el abonado decida terminar su contrato por voluntad propia, debe comunicarlo previamente al operador/proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos diez (10) días hábiles previo al momento en que ha de surtir efectos y completar el trámite de desconexión o terminación del contrato, cuando corresponda. En los casos en los que se requiera la devolución de los equipos, el operador/proveedor debe ofrecer al abonado alternativas para completar dicha

devolución, que incluyan la visita al sitio de instalación para realizar el respectivo retiro.

Artículo 52.- Limitaciones contractuales

Para los efectos del presente Reglamento, no se podrán suscribir contratos de adhesión con las siguientes condiciones

- 1. Cuando los contratos no hayan sido previamente revisados y homologados por el órgano regulador o su contenido no se ajuste en su totalidad al previamente homologado, se considerarán nulos, con excepción de los contratos con grandes clientes.*
- 2. Cuando los plazos de permanencia mínima superen los previstos en la regulación vigente.*
- 3. Cuando se establezcan barreras de salida o se limite la posibilidad de cambiar libremente de operador/proveedor.*
- 4. Cuando se establezcan y promocionen precios y tarifas que induzcan a error al usuario final o que se consideren como publicidad engañosa.*
- 5. Cuando limiten los derechos de los usuarios finales previstos en la Ley General de Telecomunicaciones y en el presente Reglamento.*
- 6. De igual forma se considerarán abusivas y absolutamente nulas, aquellas condiciones así definidas dentro del ordenamiento jurídico.*

En caso de que se establezcan alguna de estas condiciones en el contrato o sus anexos, y dicha situación se logre constatar por parte de la Sutel, mediante resolución motivada, estas cláusulas se declararán nulas, abusivas y no surtirán efectos jurídicos, por ignorar o menoscabar los derechos de los usuarios finales.

Artículo 53.- Prohibición de contratación condicionada o ventas atadas

Los usuarios finales tienen derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece el operador/proveedor, por lo que resulta prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales, equipos propiedad de la empresa operadora o la contratación de otros servicios de telecomunicaciones o de información, sin perjuicio que el operador/proveedor pueda ofrecer planes de servicios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales.

Artículo 54.- Penalización por retiro anticipado en contratos con permanencia mínima

Los operadores/proveedores podrán aplicar penalizaciones por retiro anticipado cuando estas obedezcan a la voluntad y discreción del abonado. Las penalizaciones se establecerán en función del subsidio o amortización asociada con el terminal adquirido o el beneficio otorgado mediante el plan.

Cuando el servicio se suscriba o active de forma irregular, fraudulenta, sin contar con el consentimiento del titular del servicio, el contrato de adhesión se encuentre incompleto, o no se desprenda con claridad la suscripción del servicio sujeto a permanencia mínima, se faculta al cliente a finalizar anticipadamente el contrato, sin que le sea aplicable penalización alguna.

Artículo 55.- Velocidad funcional en los contratos de adhesión

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de establecer en sus contratos de adhesión la velocidad funcional aprobada por Sutel o alguna superior, que se aplicará a los servicios de Internet móvil una vez superada la capacidad de datos contratada (GB), así como la información clara y veraz asociada con las condiciones de aplicación de dicha velocidad. Asimismo, el contrato debe reconocer el derecho del usuario de optar por continuar utilizando el servicio de Internet móvil con la velocidad funcional, o bien, adquirir cualquier otra oferta comercial disponible.

Esta velocidad será fijada por la Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de audiencia pública dispuesta en el artículo 73 inciso h) y 81 de Ley de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos, N° 7593. En dicha resolución, además de la fijación de la velocidad funcional, se incluirá; las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a la aplicación de dicha velocidad, con énfasis en el derecho de información al usuario, el establecimiento de canales y medios para la consulta del consumo realizado, así como el aporte de información por parte de los operadores/proveedores para la actualización periódica del valor de la velocidad funcional.

En caso que el operador/proveedor suscriba un contrato de adhesión que omita la información sobre la velocidad funcional, se considerará que la modalidad de contratación corresponde a la modalidad de consumo ilimitado y debe respetarse la velocidad de navegación descrita durante el plazo de permanencia mínima del plan contratado.

Artículo 56. - Limitación para la prestación de servicios

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones, a todos los usuarios finales en igualdad de condiciones, bajo el principio de no discriminación. No obstante, considerando las condiciones

técnicas, de seguridad e integridad y de resguardo financiero, pueden negarse a celebrar contratos y prestar servicios de telecomunicaciones, en aquellos casos en los que se demuestre de forma idónea por parte del operador/proveedor las siguientes condiciones:

1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones.
2. Imposibilidad técnica de instalación del servicio.
3. Antecedente de conducta fraudulenta, engañosa o de mala fe.
4. Incumplimiento de los requisitos técnicos publicados en la página WEB por el operador/proveedor para la prestación de dicho servicio.

CAPITULO X.

TARIFAS, PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Artículo 57. – Formato del registro de las comunicaciones

La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la Sutel, será remitida digitalmente en hoja de cálculo electrónica editable, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En caso de que el operador/proveedor no presente oportunamente la información requerida, la remita incompleta o con inconsistencias, la Sutel considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes y por ende no podrán ser cobradas al usuario final. Dicha información, debe aportarse con el siguiente formato.

1. Formato del CDR de llamadas de voz

Número telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Costo por minuto (C)	Duración (s)	Monto facturado por comunicación (C)
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------	----------------------	--------------	--------------------------------------

El concepto de "tarifa" corresponde a las distintas modalidades de aplicación tarifaria entre períodos para las comunicaciones de voz.

2. Formato del CDR de consumo de datos móviles

Teléfono Origen	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Duración del enlace (s)	Volumen de Bajada (KB)	Volumen de Subida (KB)	Costo por KB (C)	Monto facturado por comunicación (C)	Total de Datos (KB)
-----------------	--------------------	-----------------	-------------------------	------------------------	------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------------

El "Total de Datos" corresponde a la sumatoria del volumen de bajada y el volumen de subida.

3. Formato del CDR de roaming de voz

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

El "Monto facturado" se debe presentar por comunicación.

4. Formato del CDR de roaming de datos

Teléfono Origen	País/ Operador origen	Fecha	Hora (hh:mm:ss)	Duración (seg)	Destino (Gateway del ISP)	Volumen de descarga (KB)	Volumen de subida (KB)	Cantidad total (KB)	Costo por KB (\$)	Monto facturado (\$)
-----------------	-----------------------	-------	-----------------	----------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	-------------------	----------------------

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

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

Número Telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mm/aaaa)	Cantidad de SMS.	Monto facturado (€)
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	--------------------	------------------	---------------------

Artículo 58.- Registro de tasación

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

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

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

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

1. Aquellas comunicaciones que no cuenten con CDR válidos generados por las plataformas de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

2. *Cuando exista una diferencia de tres (3) segundos o mayor, en la duración de la comunicación, registradas entre la central de origen y la central de destino.*
3. *Cuando los datos registrados en las diferentes centrales resulten inconsistentes o alterados.*
4. *Cuando no se registren las unidades consumidas.*
5. *Cuando no se pueda proporcionar al titular del servicio el desglose de las llamadas, dentro del periodo histórico de dieciocho (18) meses.*

Artículo 59.- Conservación de los registros de tasación

Los operadores/proveedores deben conservar los registros detallados de las comunicaciones que cursen los usuarios finales dentro o fuera de sus redes durante un plazo mínimo de dieciocho (18) meses, con el fin de aplicar el procedimiento establecido para la tasación de los servicios de telecomunicaciones y atender las reclamaciones sobre facturación que presenten los usuarios finales, salvo cuando el usuario final haya presentado una reclamación ante la Sutel, para lo cual deben conservar dicha información hasta que se emita la resolución final.

Artículo 60.- Tasación y tarificación de las comunicaciones

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

Artículo 61.- Tasación de los servicios de telefonía

Todas las comunicaciones telefónicas, indistintamente de la modalidad de pago, serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las décimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los CDR, como en los procesos de facturación. En caso que los sistemas de facturación no registren el fin de la comunicación, los operadores/proveedores deben registrar el inicio y duración de las comunicaciones realizadas aplicando la misma precisión y truncamientos señalados anteriormente.

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

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

Artículo 62. – Irregularidades en la tasación de los servicios.

Los operadores/proveedores no podrán cobrar a los usuarios finales, aquellas comunicaciones cuyo CDR cuenten con inconsistencias, se encuentren duplicados, traslapados o incompletos, no cuenten con una asociación de origen-destino para comunicaciones entre redes, exista una diferencia superior a dos (2) segundos en el inicio de las comunicaciones entre el CDR asociado (origen-destino) para comunicaciones entre redes, no sean aportados oportunamente por el operador/proveedor o no reflejen la estructura definida para el CDR, según el presente Reglamento.

Artículo 63.- Divulgación de tarifas

Los usuarios finales tienen derecho a conocer, de previo a la contratación y recepción de los servicios de telecomunicaciones, las tarifas y precios de los servicios comercializados de forma individual.

La información debe ser suministrada de forma fehaciente y actualizada a los usuarios finales mediante los Centros de Atención al Usuario Final y en su sitio WEB, excepto las tarifas asociadas a los contratos con grandes clientes.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones están en la obligación de publicar y suministrar la información relacionada con los precios y tarifas en su página WEB, centro de llamadas, contratos de adhesión, información promocional y comercial y demás medios de comunicación con el usuario final.

Artículo 64.- Modificación de tarifas y precios

Los operadores/proveedores deben conservar un registro histórico de las modificaciones tarifarias de los diferentes servicios de los últimos dieciocho (18) meses.

No podrán modificarse las tarifas del plan establecido en los contratos durante la vigencia de la permanencia mínima. Solo podrán modificarse las tarifas de aquellos servicios que no se encuentren ligados o que se facturen de forma excedente al plan contratado, las cuales deben estar previamente publicadas en el sitio WEB del operador/proveedor con antelación a su aplicación.

Las modificaciones tarifarias se registrarán por las siguientes pautas:

1. *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.*
2. *Cuando las tarifas son fijadas por los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la Sutel haya declarado que el mercado correspondiente cuenta con condiciones para la competencia efectiva: cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones debe ser notificada a la Sutel.*

En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, el operador/proveedor debe comunicar a los clientes o usuarios finales, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, sobre las nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.

CAPITULO XI.

SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 65.- Forma de entrega de la factura del servicio de telecomunicaciones

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores/proveedores les entreguen facturas, en formato digital o impreso, las cuales deben incluir el desglose de las tarifas y precios de los consumos por los servicios suministrados, por parte de los operadores/proveedores o de terceros.

Artículo 66.- Medios de pago de las facturas

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de escoger libremente el medio de pago de los servicios contratados. Para tal efecto, los operadores/proveedores deben poner a disposición diversos medios que faciliten el pago.

Artículo 67.- Cancelación de las facturas por servicios

Los abonados y usuarios finales se encuentran en la obligación de cancelar antes del vencimiento las facturaciones por concepto de los servicios contratados y facturados por parte del operador/proveedor.

La cancelación de las facturas se podrá realizar de forma independiente para cada contrato, por los medios habilitados por el operador/proveedor, excepto, cuando las facturaciones se encuentren vencidas, en cuyo caso, podrá condicionarse a la cancelación conjunta.

Cuando las facturaciones se cancelen posterior a la fecha de vencimiento, el operador/proveedor podrá cobrar las tarifas por reconexión del servicio y un monto por morosidad, siempre y cuando sea razonable y no sobrepase el tres (3) por ciento mensual, el cual debe ser informado e indicado de manera expresa en la factura de los servicios.

Artículo 68.- Desagregación de las facturas

Las facturas, deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, las tarifas y precios establecidos para cada servicio contratado.

Los abonados tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para cada uno de los contratos suscritos. Asimismo, pueden autorizar en forma expresa al operador/proveedor para que se incluyan de forma conjunta en una misma factura.

Artículo 69.- Improcedencia del cobro

Los operadores/proveedores deben emitir una facturación exacta, veraz que refleje el consumo realizado para el período correspondiente a partir de una medición efectiva, por lo que no podrán cobrar servicios que no fueron efectivamente prestados o solicitados por el usuario final. Adicionalmente, no se podrá cobrar por servicios con tarifas, precios y/o condiciones distintas a las pactadas en un plan durante la vigencia de la permanencia mínima.

El operador/proveedor, no podrá realizar el cobro correspondiente cuando facture conjuntamente diversos contratos y no cuente con la respectiva autorización del abonado.

Los operadores/proveedores no podrán efectuar cobro alguno al usuario final durante el periodo de interrupción del servicio, cuando no sea posible la prestación del servicio producto de eventos, asociados con desastres naturales, hurto de infraestructura no imputables al usuario final o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito.

Artículo 70.- Información contenida en la factura

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

- 1. Nombre del suscriptor*
- 2. Número de contrato*
- 3. Fecha de emisión*

4. *Tipo de servicio.*
5. *Nombre del plan suscrito.*
6. *Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual.*
7. *Periodo al cobro.*
8. *Fecha de vencimiento de la factura.*
9. *La unidad mínima de tasación (segundos o Bytes).*
10. *El valor de la unidad mínima de tasación.*
11. *Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación.*
12. *Detalle del consumo excedente al plan para cada uno de los servicios, realizado dentro y fuera de la red, clasificado por operador.*
13. *Detalle de servicios adicionales, con su respectivo desglose.*
14. *Detalle de otros cobros incluidos en la factura, señalando el concepto del cobro, el prestador del servicio, el monto con su respectivo desglose.*
15. *Especificación del monto de morosidad por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.*
16. *Cobro por reconexión del servicio, en caso de que corresponda.*
17. *Tasas e impuestos vigentes y aplicables.*

Artículo 71.- Plazo de entrega de la factura

Todo usuario final tiene derecho a recibir gratuita y oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio por los medios que éste seleccione entre un mínimo de dos (2) opciones ofrecidas por el operador/proveedor, siendo la factura electrónica el formato predeterminado.

Los operadores/proveedores tienen la obligación de entregar la factura con una antelación no menor de seis (6) días naturales previo a su vencimiento, y los abonados o usuarios finales están en la obligación de efectuar el pago correspondiente.

En los casos en que el operador/proveedor entregue las facturaciones a sus usuarios finales de manera posterior al periodo establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción de días

de entrega tardía. En ningún caso, se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este plazo. Si vencida la extensión de tiempo determinado después de entregada la factura, el usuario final no ha procedido a la cancelación de la facturación pendiente, el operador/proveedor podrá suspender temporalmente el servicio por falta de pago.

Todos los servicios contratados, deben ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Ninguna factura podrá ser emitida a los usuarios finales con consumos o cobros con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales.

Artículo 72.- Factura fraccionada

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

Artículo 73.- Detalle de los registros de las comunicaciones

El operador/proveedor, a solicitud del cliente, debe brindar un detalle de los consumos realizados a partir del CDR correspondientes para el periodo facturado, el mismo debe ser entregado de forma gratuita mediante correo electrónico, o por medio de un dispositivo de almacenamiento de información que para tal efecto suministre el abonado, o bien, cobrando el costo de la impresión de requerirse dicha información de forma impresa.

Artículo 74.- Tráfico telefónico excesivo

El operador/proveedor debe contactar de forma inmediata a los usuarios finales que registren un consumo atípico o excesivo de los diferentes servicios de telecomunicaciones. Para tal caso debe de cumplirse al menos una (1) de las siguientes condiciones:

- 1. Llamadas con frecuencia, duración y/o destinos identificados de alto riesgo.*
- 2. Superado en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre.*
- 3. Una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato de servicios, o una vez superado en un 50% el monto del cargo mensual del plan, cuando el usuario final tenga menos de tres (3) meses de utilizar el servicio.*

En caso de que el operador/proveedor detecte la existencia de indicios de comportamiento fraudulento, informará inmediatamente al usuario final sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas.

En caso que el usuario final consienta la implementación de medidas de restricción de tráfico, éstas deben establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el usuario final asumirá los montos que se facturen por dicho concepto.

El operador/proveedor debe implementar el bloqueo del tráfico cuando no se logre ubicar a la persona encargada de brindar la autorización de la restricción de tráfico, después de tres (3) intentos fallidos de comunicación entre llamadas telefónicas, SMS y correos electrónicos en el mismo día de la detección del tráfico telefónico atípico. Una vez cesada la situación anómala, el operador/proveedor iniciará el estudio para verificar la posible condición atípica del servicio en cuestión. Dicho estudio, debe realizarse en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales. Una vez identificada la situación que generó el tráfico excesivo, el operador/proveedor tomará las acciones preventivas que correspondan.

Artículo 75.- Mecanismo de control de consumo en servicios de telefonía móvil

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

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

CAPITULO XII.

SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 76.- Promociones y ofertas

Con el fin de comercializar servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores podrán realizar promociones y ofertas en términos de mejora de precios y condiciones, con carácter temporal no sucesivo.

En ningún caso, el operador/proveedor podrá establecer una promoción asociada o con características propias de un plan y/o contrato. Ninguna promoción podrá imponer, condicionar o modificar los términos pactados en un contrato de adhesión, ni establecer condiciones de permanencia.

Las promociones no podrán estar ligadas a ningún tipo de devolución, penalización o cualquier otra figura que se considere como barrera de salida.

Artículo 77.- Contenido de las promociones y ofertas

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

El operador/proveedor debe detallar claramente y con letra legible con una tipografía de al menos 4 milímetros, en el Reglamento de la promoción lo siguiente:

- 1. Descripción detallada de las condiciones que la rigen.*
- 2. Detalle de las unidades ofertadas y su costo asociado.*
- 3. Fecha de entrada en vigencia y finalización.*
- 4. Restricciones y limitaciones.*
- 5. Tasas, impuestos o cobros adicionales.*
- 6. Canales disponibles al usuario final para realizar consultas.*
- 7. Referenciar en el momento de inicio de la promoción, la página WEB donde se ubica el Reglamento que detalle las condiciones especiales de la promoción, concurso y oferta.*
- 8. Brindar a la Sutel la información sobre las promociones por el medio y formato que esta designe.*

Artículo 78.- Conductas irregulares en promociones y ofertas

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

- 1. Bajo ningún caso, podrán existir promociones u ofertas que no cuenten de previo a su inicio con un Reglamento debidamente publicado.*
- 2. Durante la ejecución de una promoción u oferta el operador/proveedor no podrá modificar el Reglamento.*
- 3. No podrán emitirse promociones u ofertas que no cuenten con el contenido mínimo indicado en el artículo anterior.*
- 4. No podrán emitirse promociones y ofertas con información engañosa o que induzca al error o confusión, que se presten a falsas interpretaciones o*

expectativas en los usuarios finales que no se puedan ver cumplidas en los términos del Reglamento de la promoción.

- 5. Emitir promociones u ofertas que no correspondan de forma fiel con el contenido de su Reglamento.*

Artículo 79.- Corrección de promociones y ofertas

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

Cuando un usuario final no pueda disfrutar de una promoción u oferta por causas atribuibles a los operadores/proveedores, éstos deben aplicar los reembolsos que resulten aplicables de los montos cancelados o el beneficio esperado por los usuarios finales.

En caso de detectarse una modificación de las condiciones del Reglamento de la promoción, los usuarios finales mantendrán el derecho a disfrutarla en los términos y condiciones vigentes al momento de su activación y la Sutel ordenará a los operadores/proveedores la anulación inmediata de la promoción o la restitución de las condiciones originalmente publicadas.

CAPITULO XIII.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD PREPAGO

Artículo 80.- Servicios prepago

Los usuarios finales pueden contratar servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, es decir, realizando el pago previo al consumo, cuando esta modalidad esté disponible según las políticas comerciales del operador/proveedor.

La modalidad de pago, no implica una diferenciación en las condiciones de accesibilidad, prestación y calidad del servicio.

Para la comercialización de dichos servicios, los operadores/proveedores deben utilizar mecanismos seguros de suscripción y registro, que permitan la verificación de la identidad del usuario final según lo dispuesto en el presente Reglamento. Siendo que, en ningún caso, se permitirá la comercialización de servicios pre-

activos, es decir, que permitan el establecimiento de comunicaciones sin haber realizado el registro previo por parte del usuario final.

Para tal fin, los operadores/proveedores deben garantizar que únicamente los servicios efectivamente registrados según las disposiciones del presente Reglamento, puedan realizar comunicaciones.

Artículo 81.- Registro de información del usuario final en servicios prepago

La Sutel pondrá a disposición de los usuarios finales y de los operadores/proveedores una plataforma para el registro y actualización de la información de los usuarios finales de modalidad prepago, denominada Registro Prepago.

Todos los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles en modalidad prepago tienen la obligación de verificar, la información de la identidad de sus usuarios finales. Para su registro, los operadores/proveedores deben cumplir con métodos de verificación, iguales o superiores que los implementados por el Regulador (preguntas de seguridad y confrontación de la identificación respecto a las bases de datos oficiales de información para usuarios finales nacionales o extranjeros), así como suministrar en tiempo real a la Sutel los datos respectivos para la conformación y actualización de la base de datos del Registro Prepago.

La información mínima que los operadores/proveedores se encuentran obligados a registrar de previo a la activación del servicio, además del número de teléfono asignado a ese usuario final, es la siguiente:

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

Lo anterior, sin perjuicio de la información que le sea requerida al usuario final para verificar sus datos de identificación mediante preguntas de seguridad.

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

Artículo 82.- Información básica de los servicios prepago

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, deben indicar, de forma clara y expresa a los usuarios finales, de previo y durante la suscripción de los servicios, las condiciones de prestación y calidad, tarifas, impuestos, fechas de vencimiento, puntos de recarga y condiciones especiales, en sus Centros de Atención al Usuario Final y a través de medios publicitarios.

Adicionalmente, el operador/proveedor debe publicar en su sitio WEB las condiciones de uso para los servicios prepago.

Artículo 83.- Mecanismos de recarga y recargas promocionales

Los operadores/proveedores deben poner a disposición de los usuarios finales al menos un medio físico y un medio electrónico para efectuar las recargas de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago. Para cada recarga, el operador/proveedor debe informar al usuario final de forma gratuita, por el mismo medio del servicio recargado y mediante un mensaje de texto (SMS), un sistema de respuesta automática por voz, u otros, el monto recargado, saldo actual, monto y periodo de vigencia del bono promocional, prioridad de consumo del saldo principal respecto al saldo promocional. Las condiciones del bono promocional, deben mantenerse durante el periodo de vigencia del mismo, el cual no podrá ser inferior a diez (10) días naturales.

Artículo 84.- Medios de atención a usuarios finales

Los operadores/proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deben ofrecer a sus usuarios finales, números o códigos de atención gratuitos, sitio WEB y Centros de Atención al Usuario Final.

Estos medios de atención, podrán ser accedidos de forma gratuita, desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador/proveedor. A través de estos medios de atención, los usuarios finales podrán consultar información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de reclamaciones e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras.

Artículo 85.- Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago

Los operadores/proveedores deben informar y respetar los plazos de vencimiento, así como las condiciones de prestación de los planes de consumo prepago de conformidad con lo dispuesto en la materia tarifaria vigente.

Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un

periodo superior a noventa (90) días naturales, el operador/proveedor debe disponer del recurso numérico. Para estos efectos debe notificar al usuario final por medio de un mensaje de texto, al número asignado, y darle un plazo de 24 horas antes de disponer del recurso numérico.

Artículo 86.- Transferencia de saldos

Los operadores/proveedores de telecomunicaciones móviles deben ofrecer a sus usuarios finales, la opción de transferir parcial o totalmente los saldos no consumidos de un servicio prepago a otro de igual naturaleza del mismo operador, manteniendo la vigencia del saldo, con independencia del titular, a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por el operador.

Artículo 87.- Suspensión del servicio prepago móvil

En cualquier momento, el operador/proveedor debe proceder, en el menor plazo posible con la suspensión de los servicios prepago cuando se determine que éstos han sido activados de forma irregular o fraudulenta con información inexacta, alterada o mediante una suscripción no autorizada por el usuario final.

Igualmente, en caso que los usuarios finales no registren y/o actualicen su información en las plataformas que ponga a disposición la Sutel, el operador/proveedor debe realizar la suspensión de forma definitiva del servicio, en cuyo caso, el operador/proveedor podrá disponer del recurso numérico asignado.

El procedimiento y condiciones para la aplicación de la suspensión de los servicios prepago, será definido por la Sutel mediante resolución motivada.

Artículo 88.- Información en las tarjetas de recarga prepago

Los operadores/proveedores que ofrezcan servicios mediante tarjetas prepago deben:

- 1. Indicar de forma impresa en las tarjetas de recarga prepago o a través del mismo medio en que se provean, la siguiente información: la unidad mínima de la tasación de las llamadas, el monto efectivo de recarga, tasas e impuestos aplicables, la vigencia, la fecha de expedición y la fecha de expiración de las mismas, instrucciones de uso, número de atención gratuito y dirección de la página WEB del operador.*
- 2. Poner a disposición del público a través de sus Centros de Atención al Usuario Final y su sitio WEB, información sobre las tarifas, impuestos y tasas aplicables al servicio y las condiciones de vigencia de las recargas.*

CAPITULO XIV.

SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES

Artículo 89.- Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones

En caso que los operadores/proveedores comercialicen terminales junto con sus planes de servicios, estos deben estar debidamente homologados por la Sutel. Aquellos terminales, que sean comercializados por los operadores/proveedores incumpliendo lo dispuesto anteriormente deben ser reemplazados sin ningún costo adicional, por terminales debidamente homologados y de condiciones similares o superiores.

Cuando el equipo terminal sea aportado por el cliente, la actualización, mantenimiento, reparación o reposición correrán por su cuenta.

Artículo 90.- Homologación de equipos terminales

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

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

Los operadores/proveedores, deben comercializar únicamente equipos terminales homologados por la Sutel y activar equipos que cuenten con un identificador único correctamente asignado. Estos, no podrán condicionar la suscripción del servicio al uso exclusivo de terminales que sean comercializados de forma propia o por un tercero. En caso, de que los usuarios finales decidan suscribir servicios de telefonía móvil con terminales no homologados, el operador/proveedor debe informar y dejar constancia sobre dicha condición al titular del servicio, quien debe asumir bajo su cuenta y riesgo los posibles problemas de calidad del servicio recibido y renuncia a su derecho de interponer reclamaciones ante el operador/proveedor y la Sutel por dicho concepto.

Los operadores/proveedores deben informar a los usuarios finales en sus sitios WEB, sobre las consecuencias de conectar a las redes terminales no homologados,

así como tener un vínculo a la plataforma de consulta de los terminales homologados, disponible en el sitio WEB de la Sutel.

Con el fin de tutelar el derecho de los usuarios finales a elegir y cambiar libremente de operador/proveedor, la Sutel mediante resolución motivada acreditará peritos para efectuar las pruebas de homologación de equipos terminales, con base en la supervisión y procedimientos que ésta establezca, para asegurar que los terminales no se encuentren bloqueados y funcionen de forma adecuada en las redes de todos los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

Artículo 91. – Peritos acreditados para la homologación de equipos terminales

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

La Sutel mantendrá un registro actualizado de los peritos acreditados para las pruebas de homologación. Dichos peritos serán incorporados en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 92. - Retiro de equipos de telecomunicaciones

La Sutel ordenará mediante resolución motivada el retiro de los equipos terminales, cuando los catalogue justificadamente como dañinos para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad o el ambiente, generen daños o perjuicios a la red, provoquen interferencias perjudiciales, impidan su identificación única en las redes de los operadores, cuenten con identificadores adulterados o afecten negativamente la calidad de servicio percibida por los usuarios finales, de conformidad con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI), Ley de Gestión Integral de Residuos, su Reglamento General, el Reglamento para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos y las disposiciones del Ministerio de Salud .

Artículo 93.- Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no deben activar equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

Para este efecto, la Sutel mantendrá una base de datos con la lista de IMEI válidos (lista blanca). Los operadores/proveedores de servicios de telefonía móvil deben de consultar esta base de datos de forma previa a la activación del servicio asociado al terminal en la red.

Cuando se detecte un código IMEI adulterado o irregular, se debe notificar esta condición al usuario final, informándole del plazo de que dispone para que proceda a regularizar su condición; superado dicho plazo sin que el usuario final haya subsanado esta irregularidad, el operador/proveedor debe proceder con el bloqueo del terminal y la eventual suspensión temporal del servicio.

La Sutel establecerá las condiciones y plazos para informar a los usuarios finales sobre su obligación de regularizar las condiciones de sus equipos terminales, y eventualmente ordenar la desconexión de los equipos con IMES adulterados o irregulares, con el fin de asegurar que únicamente se puedan activar en las redes de los operadores/proveedores dispositivos móviles que cuenten con IMEIS unívocos y válidos. Lo anterior se realizará mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 94.- Sobre los terminales extraviados o robados

Todos los operadores/proveedores se encuentran obligados a suspender de manera inmediata el servicio de telefonía móvil asociado a un terminal reportado como robado o extraviado, interrumpiendo las comunicaciones a partir de dicho momento y responsabilizándose por cualquier cobro generado a los usuarios finales después de realizado dicho reporte.

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán activar equipos terminales que previamente hayan sido reportados como robados, hurtados, extraviados o desactivados por incumplimiento contractual.

Para este efecto, los operadores/proveedores de servicios de telefonía móvil deben mantener actualizada una base de datos (lista negra) de los equipos terminales que hayan sido reportados como robados, hurtados, extraviados o desactivados por incumplimiento contractual, en la cual se registre la identificación completa del equipo (número de IMEI), los datos del titular del servicio que origina el reporte, el nombre del operador, así como la fecha y hora de este registro.

Además, los operadores/proveedores deben mantener a lo interno de sus redes una base de datos debidamente actualizada donde se registre el histórico de la asociación de un número de teléfono con el respectivo IMEI.

Para el reporte de terminales robados, hurtados, extraviados o desactivados por incumplimiento contractual, los operadores/proveedores están en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final que permita realizar dicho reporte.

Artículo 95.- Sobre la garantía de los terminales

Los terminales que se comercialicen por parte del operador/proveedor, debe cumplir con los estándares de calidad y los requerimientos técnicos definidos en el procedimiento de homologación dispuesto por la Sutel.

De conformidad con sus competencias la Sutel únicamente atenderá y tramitará reclamaciones asociadas con las condiciones de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones, no así las relativas a la calidad y garantía de los equipos terminales.

Artículo 96.- Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, deben incluir en sus contratos de adhesión, cláusulas que permitan el ajuste de los plazos de permanencia mínima considerando el periodo en que los usuarios finales no puedan disfrutar del servicio, como consecuencia de fallas en el funcionamiento de los equipos terminales asociados al plan.

En el periodo de reparación, el operador/proveedor debe suministrarle al usuario final un terminal sustituto, con funcionalidades similares con las que cuenta el terminal entregado en calidad de subsidio; lo anterior, para que éste pueda continuar disfrutando con normalidad el servicio contratado. Caso contrario, el operador/proveedor con el consentimiento del usuario final, podrá aplicar acciones que le permitan compensarlo por el plazo que no pudo utilizar el servicio, realizando alguna de las siguientes gestiones: reducción del plazo del contrato, el ajuste de las cuotas mensuales, o cualquier otra condición contractual más beneficiosa para el usuario final.

En ningún caso, se exonerará al usuario final del pago, cuando el operador/proveedor le proporcione una alternativa que le permita continuar disfrutando los mismos servicios contratados, o bien, cuando el usuario final por sus propios medios haya adquirido un terminal de reemplazo. En caso que, durante el periodo de reparación del equipo terminal, el servicio no registre consumo de conformidad con el CDR, el operador/proveedor no podrá cobrar el cargo mensual del plan proporcional al periodo respectivo.

CAPITULO XV.

SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

Artículo 97.- Roaming internacional

Los usuarios finales de los servicios de telefonía móvil, podrán contratar el servicio de roaming internacional, siempre y cuando éste se encuentre disponible por parte del operador/proveedor.

Artículo 98.- Suministro de información

Los operadores/proveedores que brinden servicios roaming internacional facilitarán a todos los abonados en el momento de contratar el servicio, ya sea por escrito u otros medios, la información completa sobre las condiciones de uso y tarifas vigentes, así como advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y no controladas de datos en roaming internacional.

Posterior a la contratación de este servicio y cada vez que se produzca una modificación de las condiciones de prestación, aprobadas por la Sutel, con excepción de las modificaciones tarifarias, los operadores/proveedores deben informar de forma gratuita e inmediata a sus usuarios finales sobre dichos cambios, a través de la página de inicio del sitio WEB y mediante un mensaje de texto (SMS) o mediante un sistema de respuesta automática por voz.

Artículo 99.- Información inicial sobre reconocimiento de red

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

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

Artículo 100.- Roaming en zonas fronterizas

Los operadores deben realizar las coordinaciones necesarias con sus homólogos en los países fronterizos, para que en las zonas aledañas a las fronteras no se habilite el roaming inadvertido para los usuarios finales.

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

Artículo 101.- Control de consumo

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

Este servicio de información sobre el consumo acumulado de roaming debe ser gratuito y mantenerse actualizado con una periodicidad mínima de 24 horas, debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y debe poder accederse a través de un servicio de mensajería de texto (SMS) o mediante un sistema de respuesta automática por voz.

Adicionalmente el operador/proveedor de servicios, podrá tener esta información disponible a través de otros medios como aplicaciones, que le permita al usuario final mantener su propio control de consumo.

Artículo 102.- Límite de consumo

Los operadores/proveedores deben contar con un sistema que garantice que el gasto acumulado en servicios de roaming internacional, a lo largo de cada período de facturación, no sobrepase un límite de consumo determinado, siempre y cuando no se consienta expresamente, por medio de los canales disponibles por el operador/proveedor, el aumento del citado límite durante el uso del servicio.

Cualquier modalidad de uso de roaming, debe estar descrita en el contrato de adhesión o contar con el respectivo comprobante de modificación a solicitud del usuario final. Para tal efecto el operador/proveedor, pondrá a disposición uno o varios niveles de consumo. En caso que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará por defecto el monto equivalente a un veinticinco por ciento (25%) de un salario base de oficinista 1, vigente según la fijación realizada por el Consejo Superior del Poder Judicial.

Artículo 103.- Comunicación sobre el límite de consumo

Todos los operadores/proveedores de servicios deben enviar una comunicación vía SMS, mediante un sistema de respuesta automática por voz, correo electrónico o cualquier otro mecanismo similar, cuando los servicios de roaming internacional hayan alcanzado el 80% del límite de consumo o del volumen máximo acordado.

Esta comunicación, indicará el procedimiento para aumentar el límite de consumo y el costo asociado. Si el usuario final no responde a la comunicación recibida, el operador/proveedor enviará un mensaje de texto en el cual informará al usuario final que llegó al 100% de su consumo y suspenderá de inmediato los servicios de roaming internacional, una vez alcanzado el límite de consumo fijado, hasta que éste lo active nuevamente por medio de los canales que el operador designe para tal fin.

CAPITULO XVI.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 104.- Descripción general

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

Artículo 105.- Órgano competente

Le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, por lo que este Órgano Regulador administrará, facilitará y velará por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores y proveedores en torno a la portabilidad numérica.

Para la implementación, operación y administración de la portabilidad numérica los operadores/proveedores con recurso numérico asignado, por medio de la instrucción de la Sutel designarán una Entidad de Referencia, quien gestionará la portabilidad numérica por medio de una base de datos centralizada.

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

Artículo 106.- Derecho a conservar el número telefónico

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

Los operadores/proveedores establecerán acuerdos que garanticen el ejercicio del derecho a la portabilidad numérica y se encuentran en la obligación de realizar las

inversiones económicas necesarias para la implementación, operación y administración del sistema nacional de portabilidad numérica.

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

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

La ejecución de la portabilidad numérica debe asegurar a los abonados la continuidad de sus servicios. Por lo anterior, el cambio de operador/proveedor se realizará en horas de mínimo tráfico y con un mínimo plazo de interrupción.

El operador/proveedor receptor debe informar al abonado, previamente, el momento en que se realiza el cambio.

Una vez iniciado el proceso de portación de un número telefónico por parte del cliente, únicamente la Sutel ante un caso debidamente justificado, podrá solicitar a la entidad de referencia la cancelación del trámite.

Artículo 107.- Costos para la operación de la portabilidad numérica

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

Artículo 108.- Sobre el suministro de información de portabilidad numérica

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

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

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

casos de servicios en modalidad pospago, el operador/proveedor debe informar sobre la posibilidad que el usuario final reciba una facturación por los días proporcionales que se mantuvo con el operador/proveedor original.

Artículo 109.- Cambio de numeración telefónica

El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del titular del servicio, por orden expresa de la Sutel, 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 la modificación del número telefónico por cambio en la tecnología a través de la cual se brinda el servicio, ni se permitirá la aplicación de cobros adicionales por mantener el número.

En el caso de que se justifique el cambio en la numeración, de conformidad con el Plan Nacional de Numeración, el operador/proveedor debe establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, su nuevo número, durante un período mínimo de un (1) mes calendario, sin cobro adicional para el mismo.

CAPITULO XVII.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Artículo 110.- Suscripción y aceptación de servicios de información de tarificación adicional

Los abonados o los usuarios finales podrán solicitar o suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto o llamada de voz con la finalidad de recibir contenido periódico de entretenimiento o de información general. Estos servicios, pueden ser prestados directamente por el operador/proveedor o bien por un tercero que utilice la red pública de telecomunicaciones.

Para la correcta suscripción por parte de los abonados y usuarios finales a dicho servicio, éstos deben enviar su consentimiento expreso mediante mensaje de texto (SMS) ante la solicitud que le formule el proveedor de contenido mediante el servicio telefónico.

Los operadores/proveedores, por el término de dieciocho (18) meses, deben registrar y almacenar la constancia de la voluntad expresa del usuario final de suscribir o afiliarse al servicio de información, mediante mensajes de texto o grabación de llamada telefónica. En caso de no contar con la citada información, no podrán justificarse los cobros realizados por el uso del servicio de información.

La información personal que suministre el usuario final, será para suscribirse en un servicio de información específico; razón por la cual, no se debe utilizar para brindar otros servicios de información.

Artículo 111.- Información previa a la suscripción del servicio

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, deben de incorporar en los contratos con los proveedores de contenido, la obligación de brindar al menos la siguiente información a los usuarios finales de previo a la suscripción de dichos servicios:

- 1. Identidad del remitente e información de contacto.*
- 2. Mecanismo claro y sencillo para activar el envío de información.*
- 3. Periodicidad en que será recibida la información o comunicado.*
- 4. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional.*
- 5. Referencia a la página WEB donde puede consultar los términos, precios y condiciones del servicio.*
- 6. Mecanismos, costos y plazos para des-inscribirse del servicio.*

La información anterior, debe ser suministrada por cualquier proveedor de servicios de información de tarificación adicional.

El envío de dicha información, no tendrá ningún costo para el usuario final y debe proporcionarse de previo a la suscripción del servicio de información ya sea por mensaje de texto o llamada telefónica.

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

Artículo 112.- Detalle de la factura de los servicios de información

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

- 1. Nombre del proveedor del servicio de información y su código corto de acceso.*
- 2. Costo total de la comunicación.*

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

Cuando el titular del servicio lo solicite, el operador/proveedor debe brindar de forma gratuita en formato digital o con un costo asociado de forma impresa, un detalle de los consumos realizados a partir del CDR correspondientes para el periodo facturado.

Artículo 113.- Tasación y registro de los servicios de información

Las llamadas telefónicas y mensajes de texto que envíe y reciba el usuario final, así como el proveedor de servicios de información, deben estar debidamente registradas en la central telefónica del respectivo operador de red y en las plataformas del proveedor de servicios de información, en caso contrario, no podrán ser facturadas junto con el servicio telefónico del usuario final.

De igual forma, no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos. Para todos los efectos, las comunicaciones efectivas que el proveedor del servicio de información comercialice por minuto, deben tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de segundo, efectuando un truncamiento, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación.

Artículo 114.- Límites de consumo de servicios de información

Los abonados y usuarios finales, podrán definir con los operadores/proveedores límites de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, para lo cual los operadores/proveedores deben conservar la autorización expresa del usuario final, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los proveedores de servicios de información deben contactar a los usuarios finales, ya sea mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) cuando el consumo del servicio llegue al 80% de dicho límite. Una vez alcanzado el límite de consumo, el proveedor de información debe remitir un mensaje de texto (SMS) o sistema de respuesta de voz (IVR) y proceder a suspender el servicio de tarificación adicional.

En caso que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará el monto equivalente a dos coma cinco por ciento (2,5%) de un salario base de oficinista 1, vigente según la fijación realizada por el Consejo Superior del Poder Judicial.

Artículo 115.- Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información

Cuando los abonados y usuarios finales activen o desactiven suscripciones para los servicios de información, deben recibir una confirmación fehaciente, inmediata y

gratuita que les permita corroborar el estado actual del servicio, por los mismos canales en que recibió la información.

Mediante el mensaje de confirmación de activación debe informarse al usuario final lo siguiente:

- 1. Mecanismo claro y sencillo para desactivar el envío de información.*
- 2. Periodicidad en que será recibida la información o comunicado.*
- 3. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional.*
- 4. Referencia a la página WEB donde puede consultar el Reglamento, los términos, precios y condiciones del servicio.*
- 5. Números de servicios de asistencia telefónica u otros canales de atención gratuita.*

La información anterior, debe ser suministrada a los usuarios finales por cualquier proveedor de servicios de información de tarificación adicional.

Los proveedores de servicios de información, deben ofrecer las mismas facilidades y mecanismos tanto para la activación como para su desactivación del servicio.

En caso de no recibir confirmación alguna de la activación o desactivación del servicio de información, se asumirá que el servicio se encuentra desactivado.

Los proveedores de servicios de información están obligados a mantener una base de datos con los registros actualizados de las activaciones y desactivaciones de los servicios, que contenga información suficiente para la verificación de la manifestación fehaciente de la voluntad del usuario final.

Artículo 116.- Atención de reclamaciones por no desactivación de servicios de información

Los operadores/proveedores deben atender las reclamaciones de los abonados o usuarios finales, para lo cual deben brindar respuesta efectiva en el plazo máximo de diez (10) días naturales, relacionados con los servicios de información de tarificación adicional en los términos establecidos en el presente Reglamento.

En caso que el operador/proveedor compruebe un incumplimiento en las obligaciones definidas en el presente capítulo para los servicios de información de tarificación adicional, debe proceder de inmediato a eliminar o acreditar los montos facturados por dicho concepto.

Cuando el proveedor del servicio de información, no atienda en tiempo la solicitud de desactivación de los servicios, los operadores/proveedores deben adoptar

aquellas medidas técnicas y administrativas necesarias para deshabilitar el servicio de información contratado por el usuario final.

Artículo 117.- Sobre la información disponible en el sitio WEB

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben mantener publicadas y actualizadas en el respectivo sitio WEB, la lista de los proveedores de servicios de información, con indicación expresa de la numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado, números de atención gratuita de dichos proveedores así como la información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) para cada una de las comunicaciones que se cursen entre el usuario final y el prestador de dicho servicio.

Artículo 118.- Sobre la suscripción irregular de los servicios de información

La suscripción a cualquier servicio de información de tarificación adicional, se realizará por medio de mensajes de texto (SMS), llamadas telefónicas o cualquier otro medio que permita realizar activaciones, siempre y cuando cumpla con las disposiciones establecidas en el presente capítulo.

Cualquier mecanismo de registro que no cumpla con lo anterior, se entenderá como inválido; principalmente, aquellas afiliaciones automáticas, o en los casos donde se oculte la identidad del remitente o por alguna razón induzcan a error al usuario final, sobre el método de suscripción, frecuencia y precio de cada una de las comunicaciones u otro elemento decisivo en la suscripción.

CAPITULO XVIII.

COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES Y PUBLICITARIOS

Artículo 119.- Sobre prácticas comerciales y publicitarias equitativas

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones o de cualquier tercero dedicado a este tipo de actividades deben asegurar que la información brindada a los usuarios finales sea clara, precisa, fácilmente accesible y visible de modo que tengan información suficiente para tomar una decisión informada respecto al servicio o trámite del mismo. Tal información, debe realizarse en un lenguaje sencillo y fácil de comprender y no debe inducir a error o prestarse para interpretaciones, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del usuario final de adquirir, acceder o usar el servicio.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones o de cualquier tercero dedicado a este tipo de actividades, deben velar porque la publicidad dirigida a menores de edad sea adecuada para facilitar su comprensión.

Artículo 120.- Remisión de información comercial y publicitaria

Para la remisión de información comercial y/o publicitaria por parte de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones o de cualquier tercero dedicado a este tipo de actividades, se debe registrar de previo el consentimiento o autorización expresa del usuario final receptor de dicho comunicado. Se considerará como práctica prohibida, toda acción donde se remita información comercial y/o publicitaria a los usuarios finales sin contar de previo con su consentimiento o cuando se utilicen sistemas de llamada automática.

Para tal efecto la Sutel pondrá a disposición del público, una herramienta en el sitio WEB, mediante el cual los usuarios finales podrán manifestar su oposición o negativa a recibir comunicaciones no solicitadas, el cual será vinculante para los operadores/proveedores o terceros dedicados a este tipo de actividades.

En ningún caso, se podrá implementar mecanismos automáticos para obtener el consentimiento del usuario final para recibir información comercial y/o publicitaria o utilizar mecanismos que induzcan a error para obtener dicho consentimiento. Igualmente, se prohíbe enviar comunicaciones con fines de venta directa donde se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición para poner fin a tales comunicaciones. En tales casos, el usuario final podrá acudir a su operador, con el fin de que este identifique el número desde el cual se originan dichas comunicaciones y proceda a prevenir al generador de la llamada, para que se abstenga a realizar dicha práctica prohibida.

Artículo 121.- Implementación de medidas técnicas y administrativas

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

La Sutel implementará medidas de protección de los derechos de los usuarios finales, para que éstos puedan registrarse y excluir sus números telefónicos de recibir comunicaciones con fines de venta directa. Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como las personas físicas o jurídicas que generen comunicaciones con fines de venta directa, deben respetar a los usuarios finales que hayan manifestado su renuencia, según el registro establecido por la Sutel.

La manifestación por parte del usuario final en el registro de la Sutel para no recibir comunicaciones no solicitadas, tendrá preponderancia sobre otras suscripciones y automáticamente será tomado como una petición expresa para que se ponga fin a

tales comunicaciones. Dicha manifestación, estará vigente durante el plazo que el usuario final mantenga su numeración registrada en dicha base de datos.

CAPITULO XIX.

PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 122.- Inviolabilidad de las comunicaciones

El operador/proveedor protegerá la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la información privada cursada a través de sus redes, y en ningún caso autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad judicial competente.

Los contratos por servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores y el abonado, deben indicar expresamente el derecho que asiste a estos últimos a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones y deben contemplar lo dispuesto por la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su reglamento, así como la demás normativa vigente.

Artículo 123.- Confidencialidad de los datos personales

A los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones les asiste el derecho fundamental de autodeterminación informativa que les faculta a disponer libremente sobre el uso que se realice de sus datos personales y los operadores/proveedores tienen la obligación de asegurar y resguardar dicha información sensible.

Los operadores/proveedores deben garantizar la confidencialidad de los datos y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones, con el fin de evitar que terceras personas tengan acceso no autorizado a esta información. Para lo cual la Sutel, mediante resolución motivada, definirá los mecanismos y controles mínimos de seguridad, que deben implementar los operadores/proveedores, para garantizar el secreto de las comunicaciones y la confidencialidad de la información brindada por el abonado y usuario final.

Los operadores/proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del usuario final, salvo autorización expresa y escrita del titular del servicio, por solicitud del Regulador en caso de investigaciones administrativas o por orden de la Autoridad judicial competente.

Artículo 124.- Principio de consentimiento informado

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que recopilen datos de carácter personal de sus usuarios finales, les deben informar de previo y

de forma precisa el tratamiento que se le dará a dichos datos, los destinatarios de esta información y las consecuencias ante la negativa de suministrar estos datos.

Para que los operadores/proveedores puedan utilizar dicha información, deben registrar el consentimiento expreso otorgado por los abonados, ya sea mediante documento físico o electrónico, el cual puede ser revocado de la misma forma sin efecto retroactivo.

En los contratos de adhesión que se suscriban para la prestación de servicios, deben constar expresamente si el cliente autoriza o no al operador/proveedor para que utilice sus datos personales. En caso de omitir esta disposición o que el contrato la consigne por defecto, se entenderá que el titular del servicio no autoriza su registro, uso y divulgación por parte del operador/proveedor que recopila la información o de terceros.

Artículo 125.- Reporte de información a entidades financieras

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán remitir a las entidades financieras, información sobre el estado de las obligaciones pendientes de pago por parte del usuario final y/o cancelaciones realizadas por éste a favor del prestador del servicio.

Asimismo, los operadores/proveedores podrán solicitar a dichas entidades información sobre el comportamiento crediticio del titular del servicio en sus relaciones comerciales, previa autorización expresa del mismo para este fin.

El consentimiento por parte del abonado debe otorgarse al momento de la celebración del contrato. Para ello, el operador/proveedor debe conservar copia o respaldo escrito de esta autorización.

Cuando el abonado haya sido reportado por mora en el pago, y se elimine la causa que dio origen al reporte; a instancia de este, el operador/proveedor debe actualizar dicha información ante la entidad financiera dentro de un plazo máximo de cinco (5) días naturales, lo cual debe ser notificado al interesado en el plazo máximo de un (1) día hábil.

CAPITULO XX. SOBRE EL USO Y ACTIVACIÓN IRREGULAR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 126.- Prácticas prohibidas en el uso y activación de los servicios de telecomunicaciones

Se prohíbe realizar cualquier práctica o conducta fraudulenta interna o externa, que atente contra los derechos de los usuarios finales o los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, corresponde a prácticas prohibidas las actuaciones que ocasionen una o varias de las siguientes acciones:

- 1. Alteraciones en la operación normal de la red y/o degraden la calidad del servicio,*
- 2. Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión, daños o perjuicios a la red,*
- 3. Comunicaciones con fines de venta directa sin el consentimiento de los usuarios finales,*
- 4. Utilizar terminales que impidan la identificación única en las redes de los operadores o posean identificadores adulterados,*
- 5. Reventa o alquiler de servicios por parte del abonado o usuario final.*
- 6. Acciones catalogadas como dañinas para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad o el ambiente.*
- 7. Conductas reiteradas que resulten irrespetuosas, agresivas u ofensivas y afecten el normal funcionamiento de los Centros de Atención del Usuario final o la prestación del servicio de telecomunicaciones.*
- 8. Suscripción o activación irregular, fraudulenta, sin contar con el consentimiento del titular del servicio, o cuando el contrato de adhesión se encuentre incompleto o no se desprenda con claridad los términos y condiciones pactados.*

Artículo 127.- Implementación de sistemas de prevención y detección

Los operadores/proveedores están en la obligación de implementar, actualizar y mantener en operación sistemas para la prevención y detección de prácticas prohibidas y/o fraudulentas en sistemas de telecomunicaciones.

Asimismo, los operadores/proveedores realizarán anualmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la Sutel.

Artículo 128.- Gestión de reclamaciones por prácticas prohibidas

El operador/proveedor podrá iniciar de oficio o a gestión de parte, una investigación formal interna cuando tenga conocimiento de la comisión de una práctica prohibida, para determinar las responsabilidades que correspondan, y además, procederá de forma inmediata con la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones involucrados.

El operador/proveedor, no podrá efectuar los cobros producto de la configuración de la práctica prohibida, hasta tanto no cuente con los resultados finales de la investigación realizada.

Artículo 129.- Sobre el uso de bloqueadores de señal

Se prohíbe la instalación y utilización de equipos bloqueadores de señal en zonas públicas, de libre acceso al público o propiedad de terceros. El uso de dichos dispositivos, implica el uso no autorizado del espectro radioeléctrico y una interferencia perjudicial al servicio.

Excepcionalmente por motivos de seguridad ciudadana, se podrá permitir el uso de estos equipos en Centros de Atención Institucional, siempre y cuando no se afecten las condiciones de calidad en las inmediaciones a dichos centros, ni se limiten el acceso a los Servicios de Emergencia 9-1-1.

Artículo 130.- Utilización de servicios en los Centros de Atención Institucional.

Los operadores/proveedores, con el fin de colaborar con la seguridad ciudadana deben identificar y detectar comunicaciones no autorizadas desde los Centros de Atención Institucional.

Los servicios que generen dichas comunicaciones, deben ser bloqueados de forma inmediata y proceder con la suspensión definitiva del servicio e incorporar los IMEI de los terminales a las listas negras para su respectivo bloqueo.

**CAPITULO XXI.
VIGENCIA**

Artículo 131.- Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia tres (3) meses posteriores a su publicación en el 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.

Disposición Transitorio I. Actualización datos Registro prepago

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

21 de noviembre de 2017
843-SJD-2017/33628
Página 87

Una vez transcurrido este plazo y posterior a los avisos realizados por el operador/proveedor y la Sutel sin que los usuarios finales hayan registrado y/o actualizado su información en las plataformas que ponga a disposición la Sutel, los operadores/proveedores procederán de forma inmediata con la suspensión de sus servicios y deben disponer del recurso numérico asignado, de conformidad con el procedimiento y condiciones definidas por la Sutel mediante resolución motivada.

Disposición Transitorio II. Tratamiento de IMEI adulterados o irregulares.

Todos los terminales identificados con IMEI adulterados o irregulares (lista gris de IMEI), según las asignaciones de IMEIs de la GSMA y que se encuentren activos en las redes de telecomunicaciones móviles, de previo a la entrada en vigencia del presente Reglamento, se asociarán con el último número telefónico registrado en la red, de forma tal que no se permita el establecimiento de comunicaciones por medio de ese equipo terminal con otro número telefónico.

Este transitorio tendrá una vigencia de 24 meses a partir de su vigencia.

Una vez transcurrido ese plazo y realizadas las campañas de información por parte de los operadores/proveedores y la Sutel, todos los terminales identificados con IMEI adulterados o irregulares (lista gris de IMEI) serán bloqueados.

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

COMUNÍQUESE

Cordialmente,

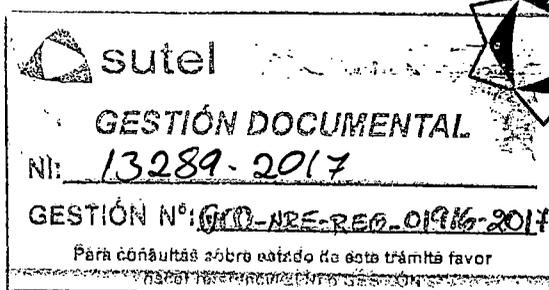
SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA

EGBERT ALFREDO
CORDERO CHINCHILLA
(FIRMA)

Digitally signed by EGBERT ALFREDO CORDERO
CHINCHILLA (FIRMA)
Date: 2017.11.22 13:31:03 -06:00
Reason: Visto Bueno
Location: País: Costa Rica, Provincia o Estado: San José,
Ciudad o Distrito: San Rafael de Escazú

Alfredo Cordero Chinchilla
Secretario Junta Directiva

ACC/WVR



aresep

AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

8000-273737 (ARESEP)
T+ (506) 2506.3292
F+ (506) 2215-4031

Correo electrónico:
sjd@aresep.go.cr
Apartado
936-1000
San José – Costa Rica
www.aresep.go.cr

21 de noviembre de 2017
843-SJD-2017/33628

Señor
Gilbert Camacho Mora, Presidente
Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimado señor:

SUTEL 30 NOV 17 AM 9:07

Mediante acuerdo 04-63-2017 del acta de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre de 2017, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

RESULTANDO

- I. Que según oficio N° 08221-SUTEL-DGC-2016 de fecha 03 de noviembre de 2016, debidamente notificado el 7 de dicho mes y año, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones", producto de la licitación abreviada 2014LA-000010-SUTEL y las diversas sesiones de trabajo realizadas con los operadores, entes públicos y privados y grupos de usuarios. (Folios 605 al 655).
- II. Que el 11 de noviembre de 2016, mediante oficio 08526-SUTEL-SCS-2016 el Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), comunicó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el acuerdo N° 017-065-2016 adoptado en la sesión 065-2016 del 9 de noviembre del 2016, mediante el cual el citado Consejo adoptó por unanimidad, lo siguiente:

"a) Dar por recibido el oficio 08221-SUTEL-DGC-2016, del 03 de noviembre del 2016, por el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la propuesta consolidada de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)".

b) Aprobar la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)" presentada por la Dirección General de Calidad.

c) Trasladar la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones

(RPUF)" a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para su conocimiento y aprobación y con el fin de que continúe con el proceso de consulta pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos." (Folios 656 al 707)

- III. Que mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL N° 025-019-2017 de la sesión ordinaria N° 019-2017 del 8 de marzo de 2017 se consultó a la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), el estado del trámite de las propuestas de reglamentos enviadas a ese órgano para su trámite." (folios 768 al 771)
- IV. Que mediante oficio N° 251-DGAJR-2017/7679-2017 del 10 de marzo de 2017 la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Aresep, remitió a la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el Criterio sobre la Propuesta de Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones. (Folios 712 al 767)
- V. Que según consta en el oficio N° 2849-SUTEL-DGC-2017 del 31 de marzo de 2017, la Dirección General de Calidad de la Sutel remitió al Consejo el Criterio sobre la propuesta actualizada del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 772 al 835)
- VI. Que el Consejo de la SUTEL por medio del oficio N° 03224-SUTEL-SCS-2017 del 21 de abril de 2017 remitió al señor Roberto Jiménez Gómez, Regulador General y Presidente de la Junta Directiva de la Aresep el Acuerdo N° 034-032-2017 de la sesión ordinaria N° 032-2014 del 19 de abril de 2017 mediante el cual se acordó por unanimidad, en lo que interesa, lo siguiente (Folios 839 al 900):

"a) Dar por recibido y acoger el oficio 02849-SUTEL-DGC-2017, del 31 de marzo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para valoración del Consejo la propuesta actualizada del "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)", el cual contiene las observaciones realizadas por la Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

b) Aprobar la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones(RPUF)"presentada por la Dirección General de Calidad, con las correcciones asociadas a las observaciones realizadas por la Asesoría Jurídica y Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

c) Trasladar la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)" a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para su conocimiento y aprobación y con el fin de que continúe con el proceso de consulta pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Dicho acuerdo fue debidamente notificado a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la ARESEP, en fecha 21 de abril de 2017"

- VII. Que mediante memorando N° 328-SJD-2017/11526 del 21 de abril de 2017, el secretario de la Junta Directiva de ARESEP, remitió a la señora Carol Solano Durán, Directora General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (en adelante DGAJR), la Propuesta de Reglamento para que procediera con el correspondiente análisis, lo cual fue informado al Consejo de la SUTEL mediante Memorando N° 353-SJD-2017/12243 del 28 de abril de 2017. (Folios 836 y 837)
- VIII. Que según memorando N° 409-DGAJR-2017/12170-2017, del 27 de abril de 2017, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de la ARESEP, solicitó al Secretario de la Junta Directiva: "En atención al memorando N° 328-SJD-2017 del 21 de abril de 2017, mediante el cual se traslada para análisis de esta Dirección General, la propuesta de reglamento elaborado por la Dirección General relativa al "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF)" se solicita que se remita la versión final del reglamento de forma impresa y en formato electrónico (PDF y Word) en razón de que versión remitida incluye controles de cambios, tachones, comentarios y otros. Adicionalmente, se solicita la propuesta de resolución que deberá aprobar la Junta Directiva". (Folios 838).
- IX. Que mediante memorando N° 353-SJD-2017/12243, presentado ante esta Superintendencia el 28 de abril de 2017, el secretario de la Junta Directiva de la Aresep indicó: "*Se traslada el criterio 409-DGAJR-2017/12170-2017 del 27 de abril de 2017 remitido por la Dirección General de Asesoría Jurídica Regulatoria, sobre la propuesta de "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, con el fin de que se atienda lo solicitado por esa Dirección (...)*". (Folio 837).
- X. Que en fecha 19 de mayo de 2017 mediante el oficio N° CIT-101-2017, el señor Oscar Barahona de León en su condición de Presidente de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (Infocom) solicitó a esta Superintendencia que se informara sobre el estado actual y la cronología de las acciones, que se han efectuado en la tramitación de la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Lo cual fue debidamente atendido por

la Dirección General de Calidad mediante oficio 04510-SUTEL-DGC-2017 del 1 de junio del 2017. (Folios 901 y del 1013 al 1015)

- XI. Que según consta en el oficio N° 04388-SUTEL-SCS-2017 del 29 de mayo del 2017, la Secretaría del Consejo de la Sutel remite a la DGAJR por medio de la Secretaría de Junta Directiva de la Aresep, el proyecto final del citado Reglamento con y sin control de cambios en formatos Word y .pdf, tal y como fue solicitado en el citado memorando, así como el proyecto de resolución para su aprobación. (Folios 903 al 1012)
- XII. Que por medio del Memorando N° 428-SJD-2017/15494 del 31 de mayo del 2017, el Secretario de la Junta Directiva de Aresep, remitió a la DGAJR, la propuesta del Reglamento enviado por la Sutel por medio del oficio N° 04388-SUTEL-SCS-2017 de fecha 29 de mayo del 2017. (folio 902)
- XIII. Que el lunes 10 de julio del 2017, se solicitó bajo la coordinación de la Reguladora Adjunta de la Aresep, realizar grupos de trabajo entre los funcionarios de la DGAJR, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación y funcionarios de la Dirección General de Calidad de la Sutel con el fin de analizar y discutir de forma más expedita las observaciones realizadas a la propuesta del nuevo RPUF.
- XIV. Que según el memorando N° 557-SJD-2017/20230 del 14 de julio de 2017, el Director General del Centro de Desarrollo de la Regulación le remitió a la Secretaría de Junta Directiva de la Aresep la propuesta de "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones", remitido por la Sutel, mediante oficio N° 04388-SUTEL-SCS-2017 del 29 de mayo de 2017 y el criterio jurídico de la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, oficio N° DGAJR-2017 del 13 de julio de 2017. (Folios 1016)
- XV. Que en fechas 3 y 10 de agosto del 2017, se celebraron sesiones de trabajo bajo la coordinación de la Reguladora Adjunta, donde se expusieron y discutieron con funcionarios de la Dirección General de Calidad y un miembro del Consejo de la Sutel, las dudas y comentarios por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, además se aplicaron en dicho acto cambios en la redacción de la propuesta del Reglamento con el fin de atender los requerimientos realizados.
- XVI. Que mediante correo electrónico del 5 de setiembre de 2017, la SUTEL remitió a la señora Xinia Herrera, Reguladora Adjunta, la versión actualizada del RPUF con la atención de los comentarios realizados por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica y la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación y se acordó quedar a la espera de las observaciones que consideraran pertinentes para remitir formalmente la versión final por parte del Consejo de la Sutel.

- XVII.** Que el 11 y 12 de octubre del 2017, mediante oficios 8343-SUTEL-CSC-2017 y 8407-SUTEL-CS-2017, respectivamente, el Consejo de la Superintendencia, le comunicó al Regulador General, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la Aresep, el Por tanto cuarto del acuerdo 002-070-2017 y solicitó la modificación parcial del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones vigente, para que se incluyera la figura de "velocidad funcional de acceso a Internet móvil", en cumplimiento de la sentencia de la Sala Constitucional N°2017-011212 del 14 de julio del 2017.
- XVIII.** Que el 18 de octubre de 2107, mediante memorando 757-SJD-2017, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, la propuesta de modificación parcial del citado Reglamento vigente.
- XIX.** Que mediante el oficio 871-RG-2017 de fecha 20 de octubre del 2017, el Regulador General de la Aresep, brindó respuesta a la solicitud de información requerida por la señora Geannina Dinarte Romero en su condición de Ministra de Economía, Industria y Comercio, mediante oficio N°DM-655-17 del 3 de octubre del 2017, relacionada con el grado de avance en la regulación que la Sutel ha formulado sobre la protección a los usuarios. (Folios 1022 al 1027).
- XX.** Que por medio del oficio 918-DGAJR-2017 del 27 de octubre del 2017, la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió el criterio sobre la propuesta de modificación parcial del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final vigente presentado por el Consejo de la SUTEL mediante oficios 8343-SUTEL-CSC-2017 y 8407-SUTEL-CS-2017.
- XXI.** Que mediante acuerdo 12-59-2017 del acta de la sesión ordinaria 59-2017, celebrada el 31 de octubre del 2017, la Junta Directiva de la ARESEP, resolvió por unanimidad y carácter de firme lo siguiente: *"Remitir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que incorpore a la propuesta de modificación al "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, lo dispuesto por esta Junta Directiva conforme al criterio 918-DGAJR-2017 del 27 de octubre de 2017, rendido por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria."* (Folios 1028 al 1037)
- XXII.** Que en virtud de lo anterior, en fechas 2 y 6 de noviembre del 2017, se continuó con las sesiones de trabajo entre funcionarios de la Aresep y Sutel, bajo la coordinación de la Reguladora Adjunta, con la finalidad de exponer, conciliar y aclarar los comentarios y posiciones finales sobre la propuesta del citado Reglamento. En la última sesión celebrada, se abarcaron por completo de forma satisfactoria para el grupo de trabajo, todas las observaciones realizadas por la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, quienes mostraron su conformidad con los ajustes aplicados e indicaron que por su parte, no quedaba pendiente de análisis ningún punto adicional.

- XXIII.** Que mediante oficio 09154-SUTEL-DGC-2017 de fecha 8 de noviembre del 2017, la Dirección General de Calidad de la Sutel remitió para valoración y aprobación del Consejo de la Sutel, la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final, la cual fue consolidada y revisada en conjunto con la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, e incorpora las recomendaciones y observaciones finales de modificación y los insumos extraídos de las reuniones y talleres celebrados, por todos los participantes, incluyendo operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, entes públicos y privados, así como las realizadas por la Junta Directiva de la Aresep. 4
- XXIV.** Que el 9 de noviembre de 2017, mediante el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017, el Consejo de la Superintendencia, le comunicó al Regulador General, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de la Aresep, el Acuerdo 002-080-2017 de la sesión ordinaria N° 080-2017 del 10 de noviembre de 2017, mediante el cual se acordó por unanimidad, lo siguiente:

“(…)

1. *Dar por recibido y acoger el informe del oficio 09154-SUTEL-DGC-2017 de fecha 8 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Calidad mediante el cual se remite para valoración y aprobación del Consejo de la Sutel, el texto revisado de la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final, la cual fue discutida y analizada en el Grupo de Trabajo conformado por la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria y Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Dirección General de Calidad por parte de esta Superintendencia; texto de la propuesta que, incorpora las recomendaciones y observaciones finales de modificación y los insumos extraídos de las reuniones y talleres celebrados, por todos los participantes, incluyendo operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, entes públicos y privados, así como las realizadas por la Junta Directiva de la ARESEP.*
2. *Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, i) acoger el texto actualizado de la propuesta de nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, revisada y consolidada por el Grupo de Trabajo interinstitucional ARESEP-SUTEL y, ii) continuar con el procedimiento y someta la propuesta al trámite de audiencia pública de conformidad con el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.” (no consta en autos, pero fue verificado por este órgano asesor).*

- XXV.** Que el 13 de noviembre de 2017, mediante el oficio 969-DGAJR-2017, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria 17 y la Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación, mediante oficio 0324-CDR-

2017/032467 en relación con el texto propuesto para el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, que se pretende someter a consulta pública, concluyeron y recomendaron lo siguiente:

CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77 inciso 2), subinciso i), de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.
- II. Que de conformidad con el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones Ley N° 8660 y el numeral 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Ley N° 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones, es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- III. Que entre otras, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene como obligaciones fundamentales de acuerdo con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- IV. Que el artículo 60 de la Ley 7593, establece de forma expresa como una obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.
- V. Que entre otras, son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, 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; imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias y velar porque 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. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley N° 7593.

- VI. Que este mismo cuerpo legal (Ley No. 7593), en su artículo 74 reconoce el interés público que reviste la operación de las redes públicas de telecomunicaciones o de cualquiera de sus elementos.
- VII. Que el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos, específicamente en su inciso d) lo siguiente: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando, eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios...”*. Por su parte el inciso e) del mismo artículo establece dentro de sus objetivos el promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar las disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles. Asimismo el inciso f) dispone que es objetivo de la Ley: *“Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico”*
- VIII. Que según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la seguridad ciudadana es definida como la condición de encontrarse y sentirse libre de violencia, amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros. Además relaciona dicho término con la política criminal, que es el conjunto de métodos por medio de los cuales el cuerpo social articula respuestas frente al fenómeno criminal. Supone el recurso a medidas no exclusivamente represivas y el concurso de instancias que tradicionalmente no han intervenido -o intervenido poco- frente al crimen, además del aparato penal oficial.
- IX. Que sobre este particular los diferentes organismos judiciales y policiales de nuestro país han externado a la SUTEL su preocupación e interés para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y que se brinde la colaboración necesaria para prevenir con mayor eficiencia la comisión de diversos delitos, mediante el establecimiento de medidas técnicas y administrativas en el sector de telecomunicaciones.
- X. Que adicionalmente, el artículo 3 inciso f) de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus principios rectores el de competencia efectiva, por lo que se deben de establecer mecanismos adecuados para promover la competencia en el sector, a fin de procurar el mayor beneficio de los habitantes y el libre ejercicio del Derecho constitucional y la libertad de elección.

- XI.** Que el derecho a la intimidad, la vida privada, el secreto de las comunicaciones y la autodeterminación informativa, son derechos fundamentales que se encuentran tutelados en el artículo 24 de la Constitución Política, definiendo este mismo numeral los supuestos bajo los cuales se fijan las limitaciones a dichos derechos.
- XII.** Que en este mismo sentido, la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece en el inciso j) del artículo 3 en cuanto a los principios rectores de la Ley lo siguiente: *“Privacidad de la información: obligación de los operadores y proveedores, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, a garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus clientes, o de otros operadores, con ocasión de la suscripción de los servicios, salvo que estos autoricen, de manera expresa, la cesión de la información a otros entes, públicos o privados.”*
- XIII.** Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: *“(...) 3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.”*
- XIV.** Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 dispone en el Capítulo II, Títulos II y III, los derechos más relevantes del usuario final de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual resulta de suma importancia garantizar su protección mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; mediante el desarrollo de normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones, que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales.
- XV.** Que los artículos 46 y 50 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, establecen el derecho fundamental de los consumidores (aplicable de igual forma para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones), a recibir información adecuada y veraz, derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos, debiendo para tales efectos el Estado procurar el mayor bienestar a todos los habitantes del país.
- XVI.** Que en este mismo sentido, la Procuraduría General de la República, en la opinión jurídica OJ-019-2011 del 25 de abril 2011, indicó:

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

(...)

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

(...)

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

- XVII.** Que el derecho a ser informado y su contrapartida – el deber de informar – se presentan en todas las etapas de la relación contractual (durante la formación y ejecución de la relación) y su ejercicio forma parte de la buena fe al negociar. En este sentido el artículo 45 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, establece respecto de los derechos del usuario final: *"Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones: Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: 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 (...), 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (...), 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 (...), 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (...)"*.
- XVIII.** Que de conformidad con lo citado, queda demostrado que este derecho de carácter constitucional, contiene también el alcance de que se le informe al usuario final con precisión, de forma clara, veraz y oportuna sobre los términos y condiciones de la contratación y del servicio. Es por ello que, la SUTEL ha sostenido que un usuario informado es un usuario con poder y, para esto el usuario debe conocer las opciones que existen en el mercado en cuanto a los proveedores del servicio; así como de las diferentes alternativas en la compra del mismo, lo cual desembocará en la correcta elección del servicio más ajustado a sus necesidades. Es por ello que, se debe hacer respetar el derecho de información del usuario, para que se le brinde oportunamente por parte del operador del servicio, los elementos esenciales de la relación contractual, de manera tal, que cuente con la suficiente información para que pueda tomar las decisiones de consumo. La fiscalización sobre la veracidad o certeza de la información, sobre las condiciones y alcances de dicha relación es obligación del regulador, pues la relación entre las partes es asimétrica.

- XIX.** Que por otra parte, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en reiterada jurisprudencia ha analizado la importancia del Internet en la sociedad actual, siendo que permite el ejercicio de los derechos fundamentales a la comunicación y a la información. Específicamente en la resolución N° 2014-16365 de las 11:01 horas del 6 de octubre del 2014, indicó: *“(...) que en el estado actual de los medios de comunicación y con respecto al desarrollo generalizado de los servicios de comunicación pública en línea así como a la importancia que tienen estos servicios para la participación en la vida democrática y la expresión de ideas y opiniones, este derecho implica la libertad de acceder a estos servicios; (...)”*.
- XX.** Que la información y la comunicación, son derechos fundamentales sobre los que se deben basar las condiciones de acceso a Internet que poseen los ciudadanos costarricenses. Estos derechos fundamentales están ampliamente ligados con los servicios de telecomunicaciones que permiten ser parte de la sociedad de la información; por lo cual el acceso funcional a dicho servicio debe ser garantizado. Por ello, la Sala Constitucional en la resolución N° 2017011212 de las 12:15 horas del 14 de julio del 2017, enfatiza que:

“(...) el acceso a Internet se ha convertido en un elemento característico e imprescindible de la sociedad actual. La Internet constituye una herramienta que potencia de manera incalculable el ejercicio de otros derechos fundamentales: democratiza el conocimiento al poner una cantidad inmensurable de información al alcance de cualquier persona; facilita la participación de los ciudadanos en la gestión estatal, fomentando la transparencia en la gestión pública; establece medios para que las personas puedan ejercer su libertad de expresión; constituye una herramienta de trabajo para muchas profesiones, incluso ajenas a la rama de las tecnologías de la información, etcétera.(...)”

Adicionalmente agregó en dicha resolución que, en razón de la evolución constante de las tecnologías de la información el acceso debe realizarse con una velocidad funcional, la cual:

“(...) constituye un concepto dinámico que debe actualizarse conforme avance la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de compresión de datos, la tecnología de los teléfonos inteligentes, entre otros. De ahí que tal mínimo deba ser revisado periódicamente a fin de procurar su vigencia y evitar que se convierta en un obstáculo al avance de la sociedad del conocimiento en libertad.”

- XXI.** Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley N°7593 a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora le corresponde según el inciso n), lo siguiente *“Dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta*

aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en esta Ley y las modificaciones de estos”, dicha normativa comprende el Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final del sector de telecomunicaciones, según lo dispuso el artículo 77 de la Ley N°8642.

- XXII.** Que el Reglamento vigente que regula los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones lo aprobó la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos y su publicó en La Gaceta N°72 del 15 de abril de 2010.
- XXIII.** Que en la actualidad el mercado de las telecomunicaciones ha evolucionado, las estadísticas del sector revelan un mercado competitivo y maduro, a la fecha se cuenta con políticas comerciales más agresivas por parte de los operadores/proveedores, algunos mercados se han declarado en competencia efectiva y liberado de la regulación tarifaria, se han incluido nuevas tecnologías y servicios, lo cual amerita que la normativa vigente deba ajustarse y actualizarse con el fin de satisfacer las necesidades regulatorias y que permita proteger los derechos de los usuarios, al ser la parte más débil y que requiere mayor protección dentro de las relaciones comerciales, así como la correcta delimitación de las obligaciones de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- XXIV.** Que en virtud de lo anterior, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, solicita se apruebe el texto propuesto para el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario con el fin de convocar al procedimiento de audiencia pública, de conformidad con lo ordenado en el artículo 36 y 73 de la Ley N° 7593.
- XXV.** Que en relación con la importancia de la elaboración de las audiencias públicas, la Sala Constitucional ha manifestado en múltiples sentencias, entre las que se destaca la N° 2009- 016649 de las 08:47 horas del 30 de octubre del 2009, lo siguiente:

“(…)

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

sociales, el sector estatal y el privado, instituciones de defensa al ciudadano y otras instituciones gubernamentales se logra obtener un mayor provecho, lo cual facilita un mejor intercambio de información de los participantes, constituyéndose la audiencia en un instrumento trascendental en la toma de decisiones y un instrumento de transparencia en un sistema democrático como el nuestro... Con esa audiencia se pretende que las personas interesadas manifiesten lo que a bien tengan, respecto de la solicitud de fijación de tarifas que esté en estudio ante la Autoridad Reguladora, por lo que no se le aplica la rigurosidad que se exige para los procedimientos que pretendan la supresión de un derecho subjetivo (sentencia 2002-08848 de las dieciséis horas cincuenta y siete minutos del diez de septiembre de dos mil dos), sin embargo, no se trata de un simple requisito formal de manera que se pueda fijar de tal forma que haga nugatorio el ejercicio del derecho que pretende tutelar, al otorgarse en condiciones que impidan u obstaculicen el cumplimiento de los objetivos que está llamada a obtener, en protección del derecho a la información y participación ciudadana..."

*V.- En conclusión, es claro que en aras de garantizar el derecho de participación ciudadana previsto en el artículo 9 de la Constitución Política, la audiencia pública que debe realizar la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en aquellos casos en los que tramita un estudio de fijación tarifaria de servicios públicos, debe permitir el ejercicio del derecho a la participación de la comunidad en un asunto de su interés y debe darse dentro de un plazo razonable que permita a la comunidad manifestarse.
(...)"*

- XXVI.** Que según el criterio rendido mediante el oficio 969-DGAJR-2017, de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y el criterio 0324-CDR-2017/032467 de la Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación de la Aresep, la propuesta del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, que se pretende someter a consulta pública, cumple con los requisitos técnicos y legales, se encuentra conforme con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y desarrolla su objetivo de establecer disposiciones regulatorias claras y de carácter vinculante para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual desarrolla lo descrito en la Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642 así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley N.º 7593.
- XXVII.** Que con fundamento en los resultados y considerandos precedentes y la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final", remitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Junta Directiva en la sesión 63-2017 acordó emitir el presente acuerdo.

POR TANTO

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DISPONE**

ACUERDO 04-63-2017

- I. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con el artículo 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final", con fundamento en lo señalado en el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuya propuesta se transcribe a continuación:

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

CAPITULO I.

OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objetivo

El presente Reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual desarrolla lo descrito en el Capítulo II, Títulos II y III, de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642, así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley N.º 7593, que establecen las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales, mediante la fijación de las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales.

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

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 (en adelante "operadores") o presten (en adelante "proveedores") servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen, transiten por el territorio nacional, así como sus clientes y usuarios finales. Asimismo, están sujetos al presente Reglamento los proveedores que presten servicios de información de tarificación adicional a través de las redes de telecomunicaciones.

CAPITULO II.

DEFINICIONES

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de interpretar y analizar el presente Reglamento, además de las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, se define lo siguiente:

- 1. Abonado:** *persona física o jurídica que contrata o registra a su nombre, uno o varios servicios de telecomunicaciones, de forma directa o por medio de tercero autorizado, con el operador de red o proveedor de servicios, pudiendo o no utilizar el servicio contratado. Adicionalmente podría ser el usuario final del servicio contratado. Equipárese al término de cliente o titular del servicio.*
- 2. Autodeterminación Informativa:** *conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales. Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.*
- 3. Avería:** *daño o condición que impide el funcionamiento normal de un sistema de telecomunicaciones o de cualquiera de los elementos que lo componen.*
- 4. Bit:** *unidad mínima de información del sistema de notación binaria, en la que representan valores por medio de un 0 o un 1.*
- 5. Bloqueadores de señal:** *son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes u otros mecanismos limitan el acceso a los servicios de telecomunicaciones.*

6. **Buena fe objetiva:** es un principio general del derecho, que define un estado, comportamiento o conducta humana que exige actuar con rectitud, de forma objetiva, justa, legal, honrada, lógica y con el deber de no actuar en perjuicio de los demás.
7. **Byte:** unidad de información digital o capacidad de almacenamiento de datos que representa ocho estados de información (1/0) denominados bits.
8. **Calidad de servicio:** corresponde al efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente (en concordancia con la norma UIT-T E.800).
9. **Cargo mensual del plan:** monto fijo mensual dentro de un ciclo de facturación, asociado a un plan de servicios de telecomunicaciones que podría estar sujeto a un plazo de permanencia mínima. Se exceptúan de dicho concepto, los servicios que se contraten de forma adicional o posterior, o aquellos que superen los límites de consumo establecidos en el contrato correspondiente.
10. **Caso fortuito:** todo hecho que, es ajeno a la voluntad del obligado, por lo general produce daño, acontece de forma imprevisible, no es culposo y exime de responsabilidad en el cumplimiento de obligaciones.
11. **Centros de Atención Institucional:** entiéndase para efectos del presente reglamento como cárceles del sistema penitenciario.
12. **Centro de Atención al Usuario Final:** es un conjunto de canales gratuitos soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial, provee las vías y condiciones para otorgar información sobre términos y condiciones de contratación de servicios, ofertas y promociones, así como sus precios y tarifas, gestionar la contratación, activación o desactivación de servicios de telecomunicaciones y de información, recibir y atender de forma efectiva, reclamaciones respecto a la prestación de servicios y derechos de usuarios finales, tramitar la aplicación de garantías otorgadas por el proveedor de los equipos, gestionar pagos relacionados con la prestación de servicios, solicitar detalle de los consumos realizados para determinado periodo, realizar el reporte de averías y consultas sobre compensaciones, y brindar servicio o soporte técnico remoto; así como cualquier otra que facilite el trámite de los usuarios finales en relación con los servicios prestados por el operador/proveedor.
13. **Cláusulas abusivas:** son abusivas las cláusulas que, establecen, sin explicación seria, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el operador/proveedor, o cargas, obligaciones o gravámenes injustificados para el abonado, en detrimento del principio de celebración y ejecución de buena fe contractual y del normal y razonable equilibrio contractual; en términos generales perjudican de manera inequitativa a la otra

parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo común, de los usuarios y, en última instancia, entrañan una lesión del principio de la buena fe contractual.

- 14. Comunicación:** *en el contexto de servicios de telecomunicaciones, se entiende como la transferencia de información efectuada con arreglo a convenciones acordadas, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-R V.662-2.*
- 15. Comunicaciones no solicitadas:** *aquellas que se realizan mediante sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro medio con fines de venta directa de un producto o servicio, sin que el usuario final haya otorgado previamente su consentimiento expreso.*
- 16. Concursos:** *actividad en la cual un usuario final participa mediante la destreza y el ingenio en una serie de mecánicas, trivias o juegos con el fin de obtener un premio utilizando como medio un servicio de telecomunicaciones.*
- 17. Contrato de adhesión:** *es un tipo de documento, físico o digital, cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso por el operador o el proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Estos contratos, deben ser homologados por la Sutel con el fin de revisar, corregir, eliminar o dimensionar cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, supriman o menoscaben los derechos de los abonados y usuarios finales.*
- 18. Degradación (servicio de telecomunicaciones):** *disminución o reducción de las características de un servicio de telecomunicaciones, que produce un nivel de desempeño del servicio inferior al obtenido bajo condiciones normales de operación; pudiendo existir eventos de degradación que por su magnitud sean considerados como interrupciones del servicio.*
- 19. Desactivación:** *consiste en detener o suspender el funcionamiento del servicio de forma remota o una facilidad de este cuando tecnológicamente sea viable, sin que ello implique la desconexión completa del servicio.*
- 20. Desconexión:** *consiste en la eliminación total o parcial de la conexión del enlace físico mediante el cual se aprovisionó el servicio (acometida telefónica, del servicio coaxial y de fibra óptica, des-aprovisionamiento del servicio, entre otras).*
- 21. Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN):** *empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa para la*

implementación, operación y administración de la portabilidad numérica en Costa Rica.

22. **Equipo terminal:** *es todo equipo que, conectado a una red de telecomunicaciones, proporciona acceso a uno o más servicios específicos.*
23. **Estándar:** *norma o patrón establecido por consenso, aprobado por un cuerpo reconocido, y que ofrece reglas, especificaciones técnicas, condiciones de operación, guías o características para implementación y prestación de servicios de telecomunicaciones.*
24. **Falla:** *cualquier evento que genere interrupción o degradación de un servicio de telecomunicaciones, el cual (i) ha sido debidamente notificado por el usuario final al operador/proveedor del servicio, (ii) es atribuible a los operadores/proveedores involucrados en la prestación del servicio, sea de forma directa o a través de acuerdos de acceso e interconexión y (iii) no es causada por los equipos del usuario final.*
25. **Facturación:** *proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones (CDR por sus siglas en inglés) y otros eventos que generen tasación para conformar las facturas mensuales que se suministran a los usuarios finales para efectos de cobro.*
26. **Fuerza mayor:** *todo suceso o hecho de la naturaleza que resulta imprevisible, incontenible e inevitable y ajeno al sujeto en cuestión, de tal manera que imposibilita absolutamente el cumplimiento de una obligación o extingue la relación jurídica.*
27. **Giga Bytes (GB):** *corresponde a un prefijo del Sistema Internacional de Medidas (SI) aplicado a Bytes, que significa mil millones de Bytes.*
28. **Grandes clientes:** *aquellas personas jurídicas, públicas o privadas, que requieran contratar de forma conjunta, más de 20 servicios o cuando la facturación mensual supere el importe de dos (2) salarios base de oficinista 1 vigente según la fijación realizada por el Consejo Superior del Poder Judicial, y que, en ambos casos, evidencien cierto poder de negociación de los términos y condiciones contractuales. En caso de las personas jurídicas privadas, se considerarán como grandes clientes, aquellas designadas como mediana empresa según certificación extendida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.*
29. **Guía Telefónica:** *documento impreso o en formato electrónico, en el cual se registran los números telefónicos de los abonados y se organiza por orden alfabético, según el apellido de estos.*

30. **GSM (Global System for Mobile Communications):** sistema global para comunicaciones móviles, que utiliza el estándar de segunda generación (2G).
31. **GSMA:** asociación de operadores móviles que brindan servicios GSM.
32. **IMEI (International Mobile Equipment Identity):** identidad internacional de equipo móvil que corresponde al identificador único que distingue un terminal en la red móvil a nivel mundial.
33. **IMEI adulterado o irregular:** corresponde a una condición atípica del identificador del terminal cuando el mismo no ha sido otorgado por la GSMA, falla la comprobación del código de Luhn, utilizado para validar la integridad del número de identificación IMEI, o cuando existen dos o más terminales con la misma identificación en la red.
34. **Indicador:** corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
35. **Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto distribuido de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte/ Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.
36. **Internet móvil:** acceso a Internet por medio de dispositivos que se conectan a las redes móviles con tecnologías celulares (tales como 2G, 3G, 4G o superiores).
37. **Interrupción:** cualquier condición que impida la accesibilidad a un servicio de telecomunicaciones, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia, o que degrade la calidad de al menos uno de los indicadores particulares definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios con un cumplimiento igual o inferior a un 40%.
38. **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.
39. **IVR:** sistema automatizado de respuesta interactiva; consiste en un sistema capaz de recibir una llamada e interactuar a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
40. **Lista Blanca de IMEI:** contiene los registros de IMEI válidos generados por la GSMA y el de los terminales homologados generada por Sutel.

41. **Lista Gris de IMEI:** contiene todos aquellos IMEI que presenten una situación irregular a saber los duplicados y alterados, cuyo TAC no coincida con alguno otorgado por la GSMA.
42. **Lista Negra de IMEI:** incluye los registros de IMEI remitidos a la GSMA por parte de los operadores y proveedores móviles, cuando los usuarios finales reportan una situación de robo o extravío del terminal y por lo tanto no pueden ser conectados a sus redes.
43. **Llamada:** conexión establecida por medio de un servicio telefónico, fijo o móvil, disponible al público que tiene asociado un número perteneciente al Plan Nacional de Numeración, emitido por el Poder Ejecutivo, y que permite la comunicación bidireccional en tiempo real dentro o fuera de la red del operador/proveedor.
44. **Operador de servicios de telecomunicaciones:** persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general.
45. **Periodo de facturación:** plazo mínimo de treinta días naturales, cuyo inicio podrá contabilizarse en cualquier fecha del mes, por el consumo de un servicio específico realizado por un usuario final y registrado en el CDR.
46. **Permanencia mínima:** es un compromiso de estabilidad, donde se acuerda el plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con un operador/proveedor a cambio de conseguir un beneficio real y que podría estar asociada a una penalización en caso de incumplimiento.
47. **Planes comerciales (empaquetamiento de servicios):** conjunto de prestaciones o servicios de telecomunicaciones y/o información pactados con el usuario final, por un monto fijo mensual, con precios y tarifas más atractivas que los servicios comercializados individualmente.
48. **Plataforma:** nodo de una red de telecomunicaciones, centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático que soporta aplicaciones que permiten brindar servicios al usuario final.
49. **Portabilidad numérica:** consiste en el derecho que tienen los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones de conservar de forma gratuita su número telefónico cuando decidan cambiar de operador/proveedor.

- 50. Práctica prohibida o fraudulenta:** *corresponde a todas aquellas acciones u omisiones, 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 o patrimonio de los usuarios finales, operadores, proveedores, del Estado o terceros, o que de alguna forma violenten las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.*
- 51. Práctica prohibida interna:** *es toda acción u omisión realizada por personal interno, directo o indirecto del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones que tiene acceso a los sistemas, plataformas, infraestructura o demás recursos de éste, para beneficiar, perjudicar o afectar, de forma ilegítima, técnica, económica o moralmente, a quien realiza la práctica, al operador/proveedor, al usuario final o a terceros.*
- 52. Práctica prohibida externa:** *es toda acción u omisión realizada por personas ajenas al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para beneficiar, perjudicar o afectar, de forma ilegítima, técnica, económica o moralmente, a quien realiza la práctica, al operador/proveedor, al usuario final o a terceros.*
- 53. Precio:** *valor monetario que se le asigna a servicios de telecomunicaciones, servicios de tarificación adicional, impuestos y demás rubros contemplados dentro de un período de facturación; el cual debe cancelar el usuario final al operador/proveedor, por el acceso y uso a dichos servicios.*
- 54. Privacidad de la información:** *corresponde a un principio rector de la Ley General de Telecomunicaciones, mediante el cual se obliga a los operadores y proveedores, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, a garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus clientes, o de otros operadores, con ocasión de la suscripción de los servicios, salvo que estos autoricen, de manera expresa, la cesión de la información a otros entes, públicos o privados.*
- 55. Promociones u ofertas:** *incentivos comerciales temporales mediante los cuales los operadores/proveedores buscan impulsar la demanda de bienes y servicios, las cuales son accesorias al contrato de adhesión y no modifican las condiciones pactadas con el abonado.*
- 56. Proveedor de servicios de telecomunicaciones:** *persona física o jurídica, pública o privada que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización.*

- 57. Reclamación:** solicitud que el abonado, cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones o un tercero, realiza de forma oral o escrita ante el operador/proveedor o la Sutel, por una supuesta violación de los derechos establecidos en la normativa vigente, con el fin de que se rectifique o corrija alguna anomalía en la prestación del servicio.
- 58. Reconexión:** corresponde a la habilitación que realiza el operador/proveedor sobre un servicio de telecomunicaciones específico que se encontraba físicamente desconectado, siempre y cuando no se haya retirado la infraestructura necesaria para su aprovisionamiento.
- 59. Red de telecomunicaciones:** sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada
- 60. Registro Detallado de Comunicaciones (CDR):** registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones, que incluye la información relativa a llamadas telefónicas u otro tipo de comunicaciones, la cual es almacenada en los formatos especiales detallados en el presente Reglamento, que incluyen, entre otros, información sobre el tipo de servicio, fecha en que se efectuaron las comunicaciones, hora inicial, hora final, duración, teléfono/identificador de origen, teléfono/identificador de destino, tarifa o precio, unidades de cobro; dicha información puede ser utilizada para distintos propósitos, tales como el monitoreo de las redes, su contabilización y facturación.
- 61. Roaming internacional:** facilidad que permite a los usuarios finales continuar utilizando los servicios móviles fuera del país de origen y manteniendo el mismo número telefónico, para realizar y recibir llamadas de voz, intercambiar mensajes de texto (SMS), acceder a servicios de transferencia de datos, entre otros servicios.
- 62. Sistemas de información geográfica (GIS):** conjunto de elementos integrados (hardware, software y datos geográficos) diseñados para consultar, capturar, almacenar, manipular, analizar y desplegar en todas sus formas la información geográficamente referenciada.
- 63. Servicios de emergencias:** servicio especial con esquema de tres o cuatro números; actualmente corresponde al 112 y 9-1-1, según el Plan Nacional de Numeración, emitido por el Poder Ejecutivo.

- 64. Servicios de información de tarificación adicional:** servicio que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de los servicios de telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicación propiamente dicho. Este 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.
- 65. Servicios de mensajería corta (SMS):** servicio que permite el intercambio de mensajes cortos alfanuméricos (máximo 160 caracteres alfanuméricos) entre equipos terminales conectados a través de una red pública de telecomunicaciones.
- 66. Servicios de telecomunicaciones:** servicios disponibles al público que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.
- 67. Servicio Pospago:** servicio de telecomunicaciones adquirido por el abonado mediante la suscripción de un contrato de adhesión, cuyo consumo es facturado mensualmente por el operador/proveedor y cancelado por los usuarios finales, de forma posterior al uso.
- 68. Servicio Prepago:** servicio de telecomunicaciones que requiere de la existencia de un saldo a favor del usuario final, para que este pueda utilizarlo; es decir, se requiere un pago de previo al uso del servicio. El saldo del servicio se incrementa a través de recargas en diferentes puntos de venta u otras vías.
- 69. Sutel:** Superintendencia de Telecomunicaciones. Equipárese con el término Regulador.
- 70. TAC (Type Allocation Code):** corresponde al código de ocho (8) dígitos asignado por la GSMA para identificar a una marca y modelo específico de un terminal de telefonía móvil.
- 71. Tarifa:** importe en dinero pagado por los usuarios finales a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, a cambio de la recepción de dichos servicios.
- 72. Tarificación:** proceso mediante el cual se aplican las tarifas vigentes a los registros de tasación cuando corresponda, para su inclusión en la factura de servicios o la reducción del saldo disponible.

- 73. **Tasación:** proceso automatizado por medio del cual se generan los CDR que contienen la información de las comunicaciones entrantes y salientes.
- 74. **Telefonía:** servicio de telecomunicaciones que permite el establecimiento de llamadas telefónicas entre equipos terminales conectados a una red de telecomunicaciones.
- 75. **Telefonía fija:** servicio de telefonía, prestado a través de redes fijas, independientemente de la tecnología o el medio de acceso o transmisión utilizado para brindar el servicio, y cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. La telefonía fija incluye los servicios telefónicos de conmutación de circuitos y los servicios de telefonía basados en el protocolo IP, ya sean brindados a través de redes alámbricas o inalámbricas.
- 76. **Telefonía móvil:** servicio de telefonía prestado a través de redes inalámbricas distribuidas que permiten la movilidad del usuario final, mientras este hace uso del servicio.
- 77. **Tráfico telefónico excesivo:** corresponde a un consumo anormal o atípico del tráfico que supera en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre generado por el usuario final en un período determinado. De igual forma, para los clientes nuevos o cuando no se haya facturado el primer mes de servicio, se considerará tráfico excesivo aquel realizado una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato de servicios, o una vez superado en un 50% el monto del cargo mensual del plan.
- 78. **Usuario final con discapacidad:** se consideran incluida toda persona que tenga de forma permanente deficiencia física, mental y sensorial que, le limite el uso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones. El mismo podría ostentar la condición de abonado.
- 79. **Usuario final:** Persona física o jurídica, que recibe y utiliza un servicio de telecomunicaciones, sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público. El mismo podría ostentar la condición de abonado.
- 80. **Velocidad funcional:** corresponde a la velocidad de acceso al servicio de Internet móvil, que le permite al usuario el funcionamiento básico de las distintas aplicaciones disponibles, una vez superada la capacidad de datos contratada (GB).

CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 4.- Competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones

De conformidad con la normativa vigente, corresponde a la Sutel regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales de las telecomunicaciones y velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores/proveedor, según corresponda.

La Sutel, con el fin de cumplir con sus competencias y funciones en materia de protección de los derechos y obligaciones de los usuarios finales, así como los derechos y obligaciones de los operadores/proveedores, actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley N° 8642 y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

Artículo 5.- Funciones del Consejo de la Sutel

De conformidad con la normativa vigente, y para efectos del presente Reglamento, son funciones del Consejo de la Sutel, proteger los derechos de los usuarios finales 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.

Artículo 6.- Integración normativa de los servicios de telecomunicaciones

El presente Reglamento es parte de un marco regulatorio integral que debe ser aplicado e interpretado en concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente sobre temas de derechos de usuarios finales, tarifas, prestación y calidad de servicios, competencia y privacidad de las comunicaciones, entre otros.

CAPITULO IV.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 7.- Derechos de los usuarios finales o abonados

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran derechos de los usuarios finales o de los abonados, según corresponda, sin perjuicio de los establecidos en el Capítulo II del Título II de la Ley 8642, los siguientes:

- 1. Solicitar y recibir, información clara, expedita, veraz, oportuna y completa sobre las características, tarifas y condiciones de prestación de los servicios adquiridos con el operador/proveedor.*
- 2. Obtener mediante sistemas electrónicos u otros medios, información de su relación contractual, facturación, detalle de comunicaciones entrantes y salientes, información sobre el directorio telefónico de telefonía fija y cualquier otra asociada al servicio respectivo. Cuando el abonado requiera esta información de forma impresa, debe acudir a los Centros de Atención al Usuario Final, con excepción de la facturación de los servicios, en cuyo caso, el operador/proveedor debe remitirla a la dirección señalada por el abonado en el contrato de adhesión.*
- 3. Escoger libremente los servicios de telecomunicaciones y de información, así como las facilidades asociadas a estos según la oferta comercial del operador/proveedor.*
- 4. Acceder sin restricción o limitación alguna, en iguales condiciones y sin cobros adicionales a los precios establecidos para un mismo tipo de servicio, a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores/proveedores, indistintamente del servicio de telecomunicaciones del que se trate.*
- 5. Cambiar libre y gratuitamente de operador/proveedor manteniendo el mismo número telefónico, mediante el procedimiento de portabilidad numérica sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicio similares, siempre y cuando no exista una causa válida de rechazo, según la regulación aplicable.*
- 6. Elegir libremente entre operadores y proveedores. Para ello, no se podrá limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el usuario final, con respecto al operador/proveedor.*
- 7. Recibir un trato equitativo, igualitario, no discriminatorio y de buena fe objetiva por parte de los operadores/proveedores.*

8. *Recibir servicios que cumplan con las condiciones de calidad dispuestas en la normativa vigente.*
9. *Poder acceder al servicio de Internet móvil con una velocidad funcional una vez superada la capacidad de datos contratada (GB)*
10. *Obtener una compensación en dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones, entre otras, cuando el operador/proveedor, cuando este último incumpla las condiciones de continuidad del servicio de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.*
11. *Interponer reclamaciones ante el operador/proveedor por violación de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.*
12. *Recibir dentro del término de Ley, respuesta efectiva y debidamente fundamentada sobre las gestiones, trámites y/o reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor.*
13. *Recibir información real sobre las tarifas y unidades mínimas de consumo de los servicios ofrecidos mediante promociones, ofertas, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros.*
14. *Contratar las diferentes alternativas comerciales que ofrezcan los operadores/proveedores y que obedezcan a la expresa voluntad del usuario final.*
15. *Rescindir de forma anticipada y sin penalización alguna, los contratos de adhesión con permanencia mínima cuando exista justa causa, en los términos previstos en el presente Reglamento.*
16. *Acceder de forma gratuita, indistintamente del origen de la comunicación, a los Centros de Atención al Usuario Final de todos los operadores/proveedores, para el reporte de averías, trámites, consulta de facturación y tarifas, interposición de reclamaciones por violación de los derechos del usuario final o abonados de los servicios de telecomunicaciones, u otras gestiones.*
17. *Recibir mensualmente la factura, en formato digital o impreso, si así lo requiere el usuario final, y contar con una plataforma de consulta gratuita sobre el monto y fecha de vencimiento de la facturación. La omisión de la disponibilidad de la plataforma de consulta, no exonera al usuario final de su obligación de pago.*
18. *Mantener durante el periodo de permanencia mínima las mismas condiciones tarifarias, de calidad y de prestación de servicios, pactadas para el plan detallado en el contrato de adhesión. Únicamente podrán modificarse las tarifas de aquellos servicios que no se encuentren ligados o que se facturen de forma excedente al plan contratado, no incluidas en la carga mensual del plan, siempre*

y cuando se encuentren publicadas en la página WEB oficial del operador/proveedor con antelación a su aplicación.

- 19. Brindar el consentimiento previo para recibir comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios, mediante llamadas o mensajes. Así como ser excluido en cualquier momento, sin costo adicional y de forma inmediata del envío de dichas comunicaciones.*
- 20. Acceder al Servicio de Emergencias 9-1-1, mediante la utilización de llamada telefónica convencional, a través del envío de mensaje de texto (SMS) o por medio de aplicaciones móviles que incorporen la geolocalización u otras alternativas para acceder a dichos servicios de emergencias.*

Artículo 8.- Obligaciones de los usuarios finales

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

- 1. Actuar de buena fe objetiva de previo a la contratación y durante el uso del servicio.*
- 2. Cumplir sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas, de previo a su vencimiento de conformidad con los plazos establecidos.*
- 3. Cancelar los montos pendientes de los servicios de telecomunicaciones, previo a rescindir el contrato.*
- 4. Hacer uso lícito, responsable y racional de las redes, equipos y servicios de telecomunicaciones.*
- 5. Informarse sobre las condiciones y restricciones contenidas en las cláusulas del contrato de adhesión, reglamentos de promociones, concursos, ofertas y suscripción de servicios de contenido.*
- 6. Abstenerse de alterar, o de instar la alteración, de los códigos de identificación unívocos de equipos terminales de telecomunicaciones.*
- 7. Evitar el envío de comunicaciones que puedan perjudicar los derechos de los demás usuarios finales y la seguridad de las redes de los operadores/proveedores.*
- 8. Abstenerse de efectuar comunicaciones indebidas mediante llamadas y mensajes de texto a los servicios de emergencia y/o reportar situaciones de falsas emergencias.*

9. *Abstenerse de utilizar los servicios de telecomunicaciones para realizar el uso indebido de este o prácticas prohibidas.*
10. *Abstenerse de vender, alquilar, subarrendar, ceder en forma alguna los derechos del servicio de telecomunicaciones.*
11. *Asegurarse del correcto registro y actualización de sus datos personales en la suscripción y uso de sus servicios de telecomunicaciones, incluidos servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago.*
12. *Actuar con cautela al momento de revelar información y datos personales a terceros, por medios físicos o digitales.*
13. *Implementar mecanismos de seguridad óptimos y actualizados para prevenir, identificar y restringir la intromisión o el acceso no deseado de terceros que pretendan operar o infringir sus redes privadas internas y servicios de telecomunicaciones.*
14. *Acreditar de previo, mediante documento idóneo, el consentimiento otorgado por el abonado, cuando el usuario final solicite información del servicio de un tercero, que pueda ser considerada sensible o confidencial.*

CAPITULO V.

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

Artículo 9.- Accesibilidad a la información de la factura.

Los operadores/proveedores deben implementar facturas digitales, sistemas de texto a voz, u otras medidas técnicas y administrativas necesarias que les permitan a los usuarios finales con discapacidad conocer de manera exacta y veraz el contenido de su facturación. Cuando el abonado requiera la entrega física de la facturación de los servicios, el operador/proveedor debe remitirla a la dirección señalada en el contrato de adhesión.

Artículo 10.- Equipos terminales con características especiales

Los operadores/proveedores deben incluir dentro de sus planes comerciales de servicios, equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas a las personas con discapacidad.

Artículo 11.- Acceso al contenido de los contratos de adhesión

Los operadores/proveedores deben brindar, a solicitud del titular del servicio, los medios para que estos puedan acceder al contenido de los contratos de adhesión.

Artículo 12.- Consulta gratuita a las personas con discapacidad sobre la guía telefónica

Los usuarios finales con discapacidad visual, deben tener a disposición un medio gratuito para acceder a la guía telefónica.

Artículo 13.- Asistencia para el intercambio de información

Los operadores/proveedores deben implementar, de forma gratuita, alternativas o intermediarios que permitan establecer comunicaciones entre personas con discapacidad, para el adecuado intercambio de información, según sus necesidades. Para tal efecto, los operadores/proveedores crearán mecanismos de identificación y registro de los usuarios finales con estas discapacidades.

Igualmente, los operadores /proveedores deben contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que acudan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Artículo 14.- Acceso a servicios de emergencia

Los usuarios finales con discapacidad, tendrán la posibilidad de acceder al servicio de emergencias, tal y como se describe en el presente Reglamento, para lo cual el Servicio de Emergencias 9-1-1 debe implementar sistemas interlocutores que conviertan llamadas de voz en mensajes de texto y viceversa, para establecer comunicaciones con personas con discapacidad, a través del envío de mensaje de texto (SMS) o por medio de aplicaciones móviles que incorporen la geolocalización u otras alternativas que permitan la comunicación interactiva con los usuarios finales con discapacidad, adicionando para ello, los elementos tecnológicos que faciliten la identificación de la situación de emergencia y ubicación geográfica.

CAPITULO VI.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES

Artículo 15.- Derechos de los operadores y proveedores

Los operadores/proveedores tendrán entre otros, los siguientes derechos:

- 1. Comercializar mediante diferentes planes, paquetes u otras alternativas, los servicios de telecomunicaciones en cumplimiento de lo establecido en este Reglamento.*

2. *Brindar varios servicios de telecomunicaciones de forma integrada o convergente por un mismo canal cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan.*
3. *Facturar y recibir el pago oportuno por los servicios brindados a los usuarios finales.*
4. *Brindar servicios de telecomunicaciones de conformidad con sus títulos habilitantes, según lo establecido en el Título I, Capítulo III, Sección I y II de la Ley General de Telecomunicaciones.*
5. *Desconectar el acceso a servicios de telecomunicaciones, en aquellos casos que se compruebe que el usuario final no ha actuado con buena fe, mediante fraude o engaño, en el momento de la suscripción o en el uso del servicio, incumpla durante más de dos períodos consecutivos la obligación de pago de las facturaciones de los servicios, haya incurrido en prácticas prohibidas, o en los casos que el abonado o usuario final incumpla los requerimientos técnicos para la instalación del servicio, según lo establecido previamente por el operador/proveedor, en su página WEB o contrato de adhesión homologado por la Sutel.*

Artículo 16.- Obligaciones de los operadores y proveedores

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

1. *Prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, cumpliendo con la regulación establecida en el título habilitante otorgado, en el contrato de adhesión, así como las dispuestas por la Sutel y la normativa vigente.*
2. *Garantizar mediante una correcta tasación, la exactitud y confiabilidad en el registro de los consumos (CDR realizados por los usuarios finales y su respectiva facturación.*
3. *Informar y notificar a los usuarios finales afectados cuando se produzca una modificación de las ofertas publicitarias durante su vigencia y publicar por los mismos medios, que en la oferta original, en donde se detallen costos, requisitos, período y términos de aplicación.*
4. *Publicar en sus Centros de Atención al Usuario Final y página WEB, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre los precios, unidades mínimas de tasación, las condiciones de prestación y calidad de los servicios que ofrezcan.*

5. *Facilitar a través de los Centros de Atención al Usuario Final, y sitio WEB, al menos la siguiente información:*

- i. Nombre o razón social, domicilio de su sede principal y sucursales, números telefónicos gratuitos de los Centros de Atención al Usuario Final.*
- ii. Detalle de las tarifas o precios de cada uno de los servicios ofrecidos por el operador, por concepto de instalación, tarifas por consumo, costo de planes, alquiler de equipos, penalizaciones u otros cobros especiales.*
- iii. Tarifas y precios de los servicios comercializados de forma individual o empaquetada, costo de instalación, reconexión, reactivación, visitas injustificadas, entre otros, incluyendo tarifas con descuento o especiales. Dicha disposición será de carácter discrecional cuando se trate de grandes clientes.*
- iv. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolsos ofrecidos de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.*
- v. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.*
- vi. Descripción de las condiciones de contratación, mediante la suscripción de planes, con y sin permanencia mínima, asimismo, información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual.*
- vii. Publicar en su sitio WEB las condiciones de uso para la comercialización de servicios prepago.*
- viii. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.*
- ix. Detalle de los paquetes promocionales términos y condiciones y sus respectivos reglamentos.*
- x. Publicar en su sitio WEB el inventario de los terminales móviles comercializados los cuales deben ser debidamente homologados.*
- xi. Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria. Adicionalmente, debe brindarse información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante el operador/proveedor y el respectivo número de consecutivo de referencia.*
- xii. Poner a disposición Centros de Atención de Usuarios Finales gratuitos, que permitan agilizar y facilitar al usuario final la interposición de reclamaciones y la gestión de trámites.*
- xiii. Remitir a la Sutel, en el formato que esta designe, la información necesaria para poner a disposición de los usuarios finales una guía telefónica nacional.*
- xiv. Divulgar en la sección de inicio de su página WEB y en sus puntos de comercialización, el contenido completo de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la Sutel.*

- xv. *Establecer en su página WEB las alternativas para que personas con discapacidad tengan acceso al contenido del sitio.*
6. *Ofrecer en forma gratuita a todos sus usuarios finales, acceso a los números telefónicos del Servicio de Emergencias 9-1-1.*
7. *Acatar las medidas cautelares adoptadas por la Sutel en el trámite de reclamaciones, asociadas a la operación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.*
8. *Disponer de sistemas gratuitos de atención, telefónica, mensajes de texto, WEB u otras alternativas, que permitan al usuario final, la consulta en tiempo real del consumo realizado en un periodo determinado, así como saldos, pagos y tarifas, fechas de corte y vencimiento o vigencia, entre otros.*
9. *Informar sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones que prestan, mediante el uso de mapas interactivos, sobre la cobertura real, la velocidad de transferencia de datos y el alcance de sus redes de telecomunicaciones, además de los mapas gráficos, tablas o documentos con información de desempeño en los que se muestren los indicadores de calidad dispuestos en la normativa vigente. Esta información debe estar disponible y actualizada en las agencias y en la página de inicio del sitio WEB de los operadores y proveedores*
10. *Brindar al usuario final el acceso al servicio de Internet móvil a la velocidad funcional, una vez superada la capacidad de datos (GB) contratada.*
11. *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 y brindar de previo a la contratación, información clara y veraz de los términos y condiciones del servicio, por medio de los mismos canales por los cuales se promocionen.*
12. *Brindar información de forma clara, veraz y precisa, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre las ofertas, planes, así como sus vigencias, tarifas, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo.*
13. *Brindar mediante los Centros de Atención al Usuario Final y a través de la página WEB del operador/proveedor, información completa sobre las alternativas de suscripción de los servicios.*
14. *Remitir al usuario final, con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento y por las vías previamente definidas en el contrato de adhesión, las facturas de cobro, con el detalle correspondiente.*

15. *Garantizar, de conformidad con la legislación vigente, la privacidad de la información, de las comunicaciones y la protección de datos personales, implementando los sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias, que permitan la restricción total o parcial del tráfico, así como la detección y prevención de intromisiones en la red.*
16. *Garantizar que, dentro de la propia red del operador, las comunicaciones y datos de tráfico asociados, no serán escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros sin su consentimiento, salvo en aquellos casos en que medie orden judicial.*
17. *Abstenerse de facturar y/o cobrar aquellos servicios en los cuales no exista solicitud expresa por parte del usuario final y el respectivo comprobante de dicha autorización. Igualmente, debe abstenerse de facturar y cobrar aquellos servicios para los cuales no cuente con los CDR respectivos o éstos sean inconsistentes o incompletos.*
18. *Abstenerse de suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones cuando el usuario final solicite un estudio sobre un determinado cobro facturado, hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva a su consulta. Esto aplicará de igual forma, para aquellas reclamaciones que se encuentren en estudio por parte de la Sutel. Una vez que se le notifique el resultado de dicho estudio, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de los montos en que se haya comprobado la validez del cobro.*
19. *Entregar a los abonados de forma gratuita y digital o impresa, copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado, en el momento de su suscripción, así como cuando se solicite posteriormente.*
20. *Recibir, tramitar y resolver de forma motivada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales, las reclamaciones presentadas de forma oral o escrita por los usuarios finales, por los medios que disponga el operador/proveedor del servicio para tal fin, independientemente de la cantidad de operadores/proveedores involucrados en la atención.*
21. *Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente.*
22. *Preparar y mantener en formato digital, en orden cronológico, un expediente completo de reclamación con los datos del usuario finales (calidades, características del servicio brindado, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas, pruebas de descargo y otros), en donde se incluya el número de referencia proporcionado.*

23. *Implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, que garanticen el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad, según la normativa vigente, sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios.*
24. *Comercializar a sus usuarios finales únicamente equipos terminales móviles debidamente homologados por la Sutel.*
25. *Activar en sus redes únicamente equipos terminales que cuenten con códigos identificadores unívocos y válidos.*
26. *Cumplir y respetar lo establecido en el Plan Nacional de Numeración y las asignaciones de bloques numéricos de los servicios de telecomunicaciones realizadas por Sutel, de forma tal que se garantice a los usuarios finales de un mismo segmento del operador o proveedor la accesibilidad y enrutamiento, sin restricción alguna o diferenciación de tarifas desde y hacia todos los rangos de numeración.*
27. *Reportar oportunamente a los usuarios finales mediante su sitio WEB y en los Centros de Atención al Usuario Final aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización.*
28. *Suministrar de previo al establecimiento de una relación contractual, la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y sus tarifas, los cuales deben establecerse en el respectivo contrato de adhesión.*
29. *Aplicar las compensaciones convenidas entre el operador/proveedor y el usuario final afectado por deficiencias en la calidad y continuidad del servicio, independientemente de la modalidad de pago, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación, siempre que dicha compensación sea igual o superior al monto calculado con la fórmula dispuesta en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente. La compensación por parte del operador/proveedor debe ser efectuada en el período de facturación siguiente, caso contrario, deben reintegrar en dinero en efectivo en un plazo no superior a sesenta (60) días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del usuario final ante el operador/proveedor y hasta que se le brinde a este una respuesta motivada.*
30. *Informar a la Sutel, cuando esta lo requiera, para la atención de reclamaciones y el cálculo de las compensaciones por deficiencias en la calidad del servicio, el costo desagregado de cada uno de los servicios incluidos en el plan y los impuestos que correspondan.*

31. *Ofrecer a los usuarios finales con discapacidad acceso a los servicios de telecomunicaciones en condiciones no discriminatorias, mediante mecanismos, establecidos por el operador/proveedor, que le permitan acceder a los servicios contratados.*
32. *Verificar y registrar, adecuadamente, los datos personales y documentos de identificación de los abonados, al momento de realizar la suscripción o comercialización del servicio.*
33. *Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas dentro del horario de oficina, todos los días de la semana.*
34. *Abstenerse de incurrir en prácticas prohibidas.*
35. *Proteger y garantizar la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones y de sus datos personales.*

CAPITULO VII.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 17.- Mecanismos de información

Los operadores/proveedores deben mantener información en todos sus Centros de Atención al Usuario Final, para que el usuario final conozca su derecho a presentar reclamaciones por violación a sus derechos, así como tener conocimiento del procedimiento y las instancias administrativas ante las que pueden acudir para estos propósitos.

Artículo 18.- Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

Las reclamaciones deben presentarse por parte de los abonados, usuarios finales o cualquier persona ante el operador/proveedor que le brinde el servicio directamente, en cualquiera de sus Centros de Atención al Usuario Final.

Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (personal, fax, correo electrónico, Centro de Atención al Usuario Final, mensaje de texto, entre otros), los operadores/proveedores deben asignarle un número de atención consecutivo de referencia, que deben ser proporcionado al reclamante, que servirá a éste para realizar su seguimiento y para llevar el registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido, incluso cuando se trate de solicitudes verbales, a partir de este momento, el operador/proveedor debe iniciar negociaciones con el fin de lograr una resolución alterna del conflicto.

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

Cuando el servicio sea provisto a través de varios operadores/proveedores, la responsabilidad sobre la protección de los derechos de los usuarios finales, recaerá sobre el operador/proveedor que brinde el servicio en forma directa y genere la facturación al usuario final, para lo cual éstos deben delimitar sus responsabilidades en los acuerdos de acceso e interconexión. En caso de que la reclamación sea presentada ante el operador/proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador/proveedor respectivo en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cuando la respuesta que brinde el operador/proveedor sea omisa o insatisfactoria para el reclamante, o bien ante la ausencia de resolución, éste podrá acudir a la Sutel y el operador/proveedor debe remitir el expediente objeto de reclamación, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación por parte de la Sutel, para su respectiva resolución.

La acción para reclamar ante el operador/proveedor del servicio caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que ésta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. Asimismo, se considerará como hechos continuados, aquellos donde el operador postergue la resolución definitiva de la reclamación por un tiempo superior a los diez (10) días naturales dispuestos en este artículo.

Artículo 19.- Expedientes de reclamaciones

El operador/proveedor, inmediatamente recibida la reclamación, debe conformar un expediente completo en formato físico o digital, en orden cronológico, foliado de forma consecutiva y que cuente al menos con la siguiente información:

- 1. Código de referencia o atención consecutiva.*
- 2. Calidades del titular del servicio.*
- 3. Copia o descripción de la reclamación interpuesta.*
- 4. Fecha de interposición de la reclamación.*
- 5. Contrato de adhesión debidamente firmado, cuando corresponda.*
- 6. Intercambio de información entre el usuario final y el operador.*
- 7. Características del servicio brindado.*
- 8. Histórico de averías, para los casos de calidad de servicio.*
- 9. Detalle de las gestiones realizadas por el usuario final.*

10. *Resolución de la reclamación por parte del operador/proveedor.*
11. *Constancia de la notificación de la resolución efectiva por parte del operador/proveedor.*
12. *Pruebas de descargo.*

En caso de respuesta positiva a la reclamación, la resolución del reclamo debe indicar la solución planteada, las justificaciones o motivaciones para corregir la situación presentada, así como el plazo en que dichas acciones serán implementadas por parte del operador/proveedor.

En caso de respuesta negativa a la reclamación, la resolución debe indicar y demostrar las justificaciones o motivaciones, por las cuales se estima que no resulta viable el reclamo interpuesto, así como las pruebas y evidencia de respaldo pertinentes.

Artículo 20.- Resolución efectiva por parte del operador/proveedor.

Las resoluciones expedidas por los operadores/proveedores, deben ser fundamentadas y comunicadas al reclamante, analizando los hechos y pretensiones interpuestas y con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios que sustenten su decisión y de las normas aplicadas en la resolución de cada caso.

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

El comprobante de notificación debe formar parte del expediente, ya que es la única constancia que acredita el cumplimiento de la obligación de brindar respuesta por parte del operador/proveedor.

Artículo 21.- Registro estadístico

Los operadores/proveedores, deben mantener un registro estadístico actualizado de la cantidad de reclamaciones recibidas, tramitadas y resueltas con indicación del tipo de servicio afectado, supuestos de reclamaciones de mayor incidencia, y las medidas correctivas aplicadas. Para efectos del registro estadístico de la atención de reclamaciones, se establece el siguiente indicador denominado efectividad en la atención de reclamaciones, por medio del cual se establece, porcentualmente, la cantidad de reclamaciones a las cuales el operador/proveedor le brindó una respuesta motivada.

$$\text{Efectividad reclamaciones} = \frac{\text{(Cantidad de Reclamaciones efectivamente atendidas)}}{\text{Cantidad de reclamaciones presentadas por los usuarios finales}}$$

Dicho registro debe aportarse semestralmente ante la Sutel, en formato digital, a más tardar el 30 de julio para las del primer semestre y 30 de enero para las del segundo semestre. En dicho reporte se debe incluir una clasificación que indique los cinco supuestos de reclamaciones de mayor incidencia; además, debe señalar las disposiciones de carácter general adoptadas por el operador/proveedor, para minimizar la incidencia de reclamaciones incluidas en la citada clasificación y las fechas en que fueron implementadas.

Esta información será considerada por la Sutel para informar al usuario final, sobre la efectividad en la atención de reclamaciones por parte de su operador/proveedor y para gestionar las correcciones técnicas y administrativas que correspondan.

Artículo 22.- Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares.

Las reclamaciones que tramite, investigue y resuelva la Sutel, no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente en las oficinas del Regulador, o por cualquier medio de comunicación escrita que permita la identificación del solicitante (fax, correo electrónico, correo certificado, entre otros).

Aunado a lo anterior, las reclamaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:

- 1. Nombre y apellidos, domicilio y medio para notificaciones del reclamante y/o de su apoderado o representante.*
- 2. Copia del documento de identidad del reclamante y/o del apoderado o representante, cuando la reclamación sea remitida por medios electrónicos o a través de un tercero autorizado.*
- 3. Comprobante (código consecutivo de atención) de haber acudido previamente al operador/proveedor.*
- 4. Certificación de personería jurídica vigente, cuando corresponda.*
- 5. Autorización o poder del titular del servicio, en caso de que un tercero presente la reclamación a su nombre.*
- 6. Los motivos o fundamentos de hecho, así como la descripción clara de la pretensión.*
- 7. Fecha y firma.*

Con la interposición de la reclamación, el reclamante podrá solicitar, con la debida justificación, medidas cautelares que aseguren la continuidad del servicio y la suspensión de los montos impugnados, para evitar que se incremente el daño o perjuicio ocasionado al usuario final o que se pueda comprometer el servicio contratado.

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

La Sutel intervendrá a solicitud del usuario final, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta el operador/proveedor para brindar una respuesta efectiva al usuario final o cuando en un plazo menor obtenga una respuesta insatisfactoria, por parte del operador/proveedor. El plazo para interponer la reclamación ante la Sutel, corresponde a dos (2) meses a partir de la fecha en que el usuario final acudió al operador/proveedor, salvo en caso de hechos continuados; lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones sobre la prescripción de responsabilidad administrativa derivada de las infracciones.

Las resoluciones de la Sutel tendrán eficacia inmediata, serán vinculantes para las partes involucradas y en caso de incumplimiento de lo ordenado, la Sutel aplicará el régimen sancionatorio correspondiente.

Artículo 23.- Carga de la prueba

Corresponderá al operador/proveedor la carga de la prueba, con el fin de que logre desacreditar de forma fehaciente los hechos expuestos por el reclamante, para lo cual debe aportar todos los elementos idóneos y necesarios que permitan a la Sutel resolver las reclamaciones. En ausencia de lo anterior, la Sutel resolverá con base en la información que conste en el expediente y otorgará credibilidad a lo señalado por el reclamante.

Adicionalmente, la Sutel podrá solicitar la prueba que considere pertinente en cualquier momento antes del dictado de la resolución final, así como realizar sus propias pruebas técnicas.

El operador/proveedor se encuentra en la obligación de atender oportunamente los requerimientos de información de la Sutel y colaborar con ésta en la realización de las pruebas para lo cual debe autorizar el ingreso y acceso total a los equipos y ponerlos a disposición de los técnicos para estas evaluaciones. Si el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone al régimen sancionatorio establecido en la Ley N° 8642. El acatamiento de las resoluciones y correcciones de anomalía que dicta la Sutel, debe cumplirse dentro de los plazos establecidos dentro de la resolución que a efecto se emita.

Artículo 24.- Recursos contra el acto final de las reclamaciones

Contra la resolución final de la reclamación, se pueden interponer los recursos ordinarios de revocatoria y apelación ante los jerarcas establecidos en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la notificación, sin perjuicio de los demás actos recurribles de conformidad con la legislación vigente.

CAPITULO VIII.

CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 25.- Plazos de instalación/conexión

Los operadores/proveedores deben indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para la instalación/conexión de los servicios que ofrezcan comercialmente. Para lo cual, el operador/proveedor debe respetar los plazos máximos de instalación de los servicios de telecomunicaciones que serán definidos por la Sutel de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.

Artículo 26.- Información sobre servicios activos

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de brindar a través de su página WEB, un mecanismo sencillo de consulta sobre los servicios que el abonado tiene suscritos a través de su número de documento de identidad.

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

La Sutel pondrá a disposición de los abonados un mecanismo de consulta centralizado a fin de que éstos puedan conocer los servicios de telecomunicaciones que se encuentran registrados a su nombre, con los diferentes operadores/proveedores.

Artículo 27.- Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones

En caso de que el abonado no reconozca como válidos, algunos de los servicios asociados a su nombre, el operador/proveedor debe realizar las siguientes acciones:

- 1. En caso de un servicio prepago, debe proceder de inmediato con la suspensión definitiva del servicio.*
- 2. En caso de ser un servicio pospago, debe verificar la existencia de un contrato debidamente firmado, de no existir, debe proceder de inmediato con la suspensión definitiva del servicio.*
- 3. En caso de ser un servicio pospago con un contrato firmado, debe verificar la firma del contrato con la firma del documento de identidad, y cualquier otro documento que tenga a disposición el operador/proveedor del servicio; si*

dichas firmas no resultan similares a simple vista, debe proceder con la suspensión definitiva del servicio.

Cuando no se cumplan ninguna de las condiciones anteriores se considerará el servicio como válido, excepto que la autoridad judicial competente determine lo contrario.

Artículo 28.- Anulación de la orden de instalación

Si por causas ajenas al operador/proveedor o si el usuario final incumple los requisitos técnicos previamente informados para proceder con la instalación del servicio, los operadores/proveedores tendrán la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el contrato de adhesión correspondiente.

Artículo 29.- Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor

Cuando el operador/proveedor incumpla los plazos de instalación acordados con el abonado en el contrato de adhesión según lo establecido en la normativa vigente, sin que medien eximentes de responsabilidad para el operador/proveedor por caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, debe en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud presentada por el titular del servicio, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada.

Artículo 30. - Renuncia voluntaria del servicio contratado

Cuando el titular del servicio renuncie voluntariamente del servicio contratado de previo a su entrega, el operador/proveedor debe realizar la devolución de los montos cancelados por la instalación del servicio la cual será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador/proveedor, y debe realizarse en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud presentada. En caso de que el operador/proveedor le haya brindado al abonado algún equipo terminal, éste debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo o en los casos que el operador/proveedor lo permita, con su devolución.

Artículo 31.- Suspensión temporal a solicitud del abonado

Los abonados podrán solicitar a los operadores/proveedores la suspensión temporal de los servicios no sujetos a condiciones de permanencia mínima, la cual debe aplicarse en un plazo máximo de 48 horas a partir del momento de recibida la solicitud.

El titular del servicio y el operador/proveedor podrán definir de común acuerdo, los plazos, términos, precios y condiciones razonables para la suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente. Durante este periodo, el operador/proveedor no podrá cobrar ningún monto al usuario final por servicios no utilizados.

Artículo 32.- Suspensión temporal por falta de pago

El operador/proveedor debe suspender temporalmente, a partir del tercer (3) día hábil posterior a la fecha de vencimiento del cobro facturado, aquellos servicios que se encuentren pendientes de pago, salvo en aquellos casos en que el usuario final haya actuado mediante una práctica prohibida, con engaño, fraude o mala fe en la suscripción o uso posterior del servicio, condiciones que facultan al operador/proveedor a suspender de forma inmediata.

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

Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las llamadas entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias 9-1-1 y Centros de Atención al Usuario Final gratuitos, 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, el operador/proveedor debe notificar al usuario final con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reconexión, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Artículo 33.- Suspensión definitiva

El operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final, ante la falta de pago de dos facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones. Lo cual deber ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo máximo de un (1) día hábil, posterior al vencimiento de la segunda facturación consecutiva, para lo cual debe notificar de previo al usuario sobre dicha condición. En caso que el operador/proveedor omita efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, debe asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el usuario final, venda, alquile, subarriende, ceda en forma alguna los derechos, beneficios o la señal de sus servicios de telecomunicaciones. Asimismo, aplicará la suspensión definitiva,

cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida, haya actuado con engaño o mala fe al momento de la suscripción o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa denigre a la empresa u ocasione un daño, comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o el funcionamiento e integridad de la red.

Artículo 34.- Suspensión en caso de cargo automático para el pago de servicios

El abonado podrá afiliarse a los sistemas de cargos automáticos para el pago de los servicios de telecomunicaciones, en los cuales debe constar su consentimiento expreso y la información de la cuenta bancaria de la cual se rebajarán los montos facturados de sus servicios.

Asimismo, el operador/proveedor podrá establecer relaciones de recaudación con las entidades que éste elija, no obstante, cuando los pagos de los usuarios finales no sean acreditados adecuadamente en tiempo o en monto, producto de problemas relacionados con la interacción entre el ente recaudador y el operador/proveedor, no podrá aplicarse al usuario final multas, intereses moratorios o cobros adicionales por desconexión o reconexión del servicio.

Cuando el usuario final sea responsable por la no acreditación del pago efectuado, ya sea por el registro incorrecto de la tarjeta de débito/crédito, por fondos insuficientes, por suministrar información incorrecta o incompleta, debe proceder con la cancelación respectiva e intereses moratorios y asumir los cobros asociados a la desconexión/reconexión del servicio por falta de pago.

Artículo 35.- Desactivación y desconexión de determinados servicios

Los operadores/proveedores deben garantizar a sus clientes el derecho a la desactivación y desconexión de servicios.

Dentro de los servicios sujetos a desactivación se incluyen llamadas internacionales, Internet, llamadas al servicio 900, casillero de voz, servicios de tráfico adicional, roaming internacional, entre otros. De igual forma, el titular del servicio puede solicitar la desactivación o desconexión de uno o varios de los servicios contratados de forma empaquetada, para lo cual el operador/proveedor recalculará los nuevos montos que debe cancelar, de conformidad con los precios de los servicios comercializados de forma individual publicados en su sitio WEB.

La desactivación debe aplicarse en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas y la desconexión en un plazo máximo de tres (3) días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado por los medios que ponga a disposición el operador/proveedor, quien asignará a su vez, un código de atención a la misma.

En caso de que la desactivación o desconexión no se produjeran dentro de los plazos establecidos, por causa no imputable al solicitante, los eventuales montos

registrados durante el periodo excedido de dichos servicios, deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones llevarán un registro de la fecha y hora en que se efectuó la desconexión y desactivación del servicio.

Artículo 36.- Reactivación de los servicios

El restablecimiento en la prestación del servicio que haya sido desactivado, se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato de adhesión. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de veinticuatro (24) horas.

Artículo 37.- Reconexión de servicios

Para la reconexión de los servicios se aplicarán los mismos plazos que para la instalación de servicios dispuestos por la Sutel. Si transcurridos estos plazos el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrarse en la facturación el monto correspondiente.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones llevarán un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio.

Artículo 38.- Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores

El personal destinado por los operadores/proveedores para efectuar labores de instalación, desinstalación, mantenimiento y demás labores técnicas, debe identificarse y mostrar la orden de trabajo expedida por el operador/proveedor, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato como lugar de prestación del servicio. Dicha orden de trabajo debe incluir el número de atención designado por el operador/proveedor, con el cual el interesado pueda comunicarse para confirmar la información proporcionada por el personal encargado de dicha gestión.

En caso de incumplimiento de lo anterior, el usuario final podrá negar el acceso al personal de instalación/desactivación y el operador/proveedor no podrá cobrar ninguna penalización o cobro adicional por negar dicho acceso.

CAPITULO IX.

CONTRATOS DE ADHESIÓN

Artículo 39.- Contratos de adhesión

Las personas físicas o jurídicas, que no sean considerados grandes clientes, deben celebrar con los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones,

contratos de adhesión debidamente homologados donde conste de forma invariable y expresa su aceptación.

El abonado que celebre el contrato es responsable por los montos facturados en su condición de titular de dichos servicios, inclusive cuando sean utilizados por parte de otros usuarios finales, salvo en los casos que se presente suplantación de identidad, uso ilegítimo del servicio u otro tipo de práctica prohibida.

Los operadores/proveedores debe conservar los contratos de adhesión suscritos con los clientes, por todo el plazo de la vigencia del contrato y hasta cuatro (4) años después de terminada la relación contractual, salvo que exista una reclamación pendiente de resolución por parte del operador/proveedor o la Sutel, en cuyo caso debe conservarse hasta que exista resolución en firme.

Artículo 40.- Forma del contrato de adhesión

Los contratos de adhesión y cualquier otra información que se le brinde al titular del servicio sobre las condiciones de prestación de los servicios, debe estar redactados en cláusulas, ser elaborados en idioma español y con una tipografía de tamaño no inferior a cuatro (4) milímetros para la letra minúscula, con el fin de que sea fácilmente legible y entendible por parte del abonado.

El operador/proveedor debe entregar copia del contrato en formato digital, o en caso de que el cliente lo requiera, en formato impreso de forma legible.

Artículo 41.- Permanencia mínima de los contratos adhesión

Los abonados tienen derecho a suscribir contratos con o sin sujeción a permanencia mínima, por lo que los precios de ambas opciones deben mostrarse expresamente en los contratos de adhesión para su correcta elección, e igualmente en su sitio WEB de los operadores/proveedores, con el fin de permitir al usuario final su comparación y evaluación de los términos, alcances y condiciones de prestación de los diferentes servicios, así como sus niveles de calidad.

Cuando el abonado decida la opción de permanencia mínima, el operador debe informarle sobre los términos, condiciones y beneficios reales obtenidos por permanecer por un plazo mínimo con un operador/proveedor.

Cuando los operadores/proveedores incluyan en sus planes de servicios el subsidio o financiamiento de terminales, modalidades de consignación del equipo terminal semejantes, o cualquier otro beneficio o ventaja material, deben suscribir con el cliente el documento idóneo, en el cual se establezcan las condiciones del aporte correspondiente a dicho beneficio, o en su defecto, podrán suscribir garantías adicionales.

Queda prohibido a los operadores/proveedores, condicionar la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la adquisición de los citados equipos o cualquier otro beneficio o ventaja material, así como coaccionar al usuario final a adquirir los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de permanencia mínima. De igual forma, se prohíbe el establecimiento de penalizaciones desproporcionadas o abusivas, que limiten el derecho de los usuarios finales de elegir y cambiar libremente de operador/proveedor.

La Sutel mediante resolución motivada y cumpliendo el procedimiento de audiencia pública, según lo establecido en el artículo 73 inciso h) y 81 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos, N° 7593, podrá establecer condiciones específicas pero no limitadas a, plazos, montos de penalizaciones e información al usuario, según las particularidades de la modalidades de permanencia mínima, según el tipo de beneficio o ventaja otorgados, para garantizar así, la buena fe y el equilibrio contractual, razonabilidad y proporcionalidad, transparencia, claridad, concreción y sencillez de las condiciones de permanencia, prohibición del abuso del derecho y el resguardo de las normativa legal aplicable en la materia del Código Civil y la Ley Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

En cada uno de los casos, el operador/proveedor debe informar claramente al usuario final, los montos de las penalizaciones por retiro anticipado y su forma de cálculo, así como las condiciones que facultan al usuario final para el retiro de los planes de forma anticipada, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento y cualquier otra referencia que pueda incidir en la decisión de adquirir el servicio bajo dicha modalidad.

Artículo 42.- Homologación de contratos

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

La Sutel mediante resolución motivada, para lo cual debe cumplir con el procedimiento de consulta de diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, debe definir el contenido mínimo de los contratos de adhesión. La Sutel valorará la oportunidad y conveniencia de establecer modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones para simplificar el trámite de homologación, asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y facilitar la comprensión de su contenido por parte los usuarios finales.

Los operadores/proveedores deben mantener disponibles los contratos homologados por la Sutel para cada servicio que presten, tanto en sus agencias

como en la sección de inicio en su sitio WEB, para que los usuarios finales puedan conocer su contenido.

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

Artículo 43.- Contratos de servicios de telecomunicaciones no sujetos a homologación

No serán sujetos de homologación los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones con grandes clientes. En todo caso, estos contratos deben incorporar entre sus cláusulas los contenidos mínimos establecidos para los contratos de adhesión, según lo previsto en el presente Reglamento y que no se contrapongan a la normativa vigente, siendo éstos sujetos a fiscalización posterior por parte de la Sutel.

Artículo 44.- Modificación de contratos homologados

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales, con excepción de la modificación tarifaria, debe ser previamente aprobada por la Sutel, mediante resolución motivada que establezca las condiciones de aplicación; en cuyo caso, el operador/proveedor debe notificar al titular del servicio, así como comunicarlo mediante un medio de circulación nacional, con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En el caso de que dicha modificación afecte los términos del contrato original se notificará, además, sobre el derecho para rescindir anticipadamente el contrato, para lo cual debe cancelar los montos pendientes por concepto de subsidio del terminal incluido en el contrato de adhesión, debidamente suscrito.

Cuando las modificaciones correspondan a mejoras tecnológicas implementadas en las redes por parte del operador/proveedor, estas no podrán implicar un incremento en las tarifas y precios de los servicios suscritos.

Artículo 45.- Modificación de los planes de los contratos de adhesión

Durante la vigencia de la permanencia mínima de los contratos de adhesión, los operadores/proveedores bajo ninguna circunstancia podrán hacer retroactivas o modificar unilateralmente, de forma total o parcial, las condiciones de prestación, calidad y precio pactados en el plan detallado en el contrato de adhesión y publicadas en su sitio WEB, para el momento de la contratación del servicio.

Tampoco se podrán imponer servicios, condiciones o prestaciones en los cuales no exista registro de la voluntad expresa del abonado. En caso que el operador/proveedor proceda de esta forma, faculta al titular del servicio a finalizar

sin penalización alguna el vínculo contractual, sin perjuicio de las eventuales acciones sancionatorias que pueda aplicar la Sutel.

Artículo 46.- Entrega de copia del contrato suscrito

El operador/proveedor debe suministrar de forma gratuita a sus abonados, copia en formato electrónico del contrato de adhesión o en su defecto, en formato impreso, desde el momento de su suscripción y firma.

De forma posterior a la suscripción del contrato y a solicitud del cliente, durante la vigencia del contrato, el operador/proveedor debe brindar copia digital o física del contrato debidamente suscrito.

Artículo 47.- Continuidad de los contratos

Cuando se cumpla el plazo de los contratos con cláusulas de permanencia mínima y el abonado no gestione ante el operador/proveedor la suscripción de un nuevo contrato, los operadores/proveedores podrán brindar continuidad al servicio en los términos y condiciones originalmente pactados, excluyendo el cobro por equipos terminales o el beneficio otorgado ya cubiertos en el periodo de permanencia mínima. En todo caso, los clientes podrán rescindir en cualquier momento y sin penalizaciones, los contratos en la condición expuesta.

Artículo 48.- Estructura de los contratos de adhesión

De conformidad con las disposiciones previstas en la Ley 8642, así como en el presente Reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deben contener como mínimo una estructura conformada por los siguientes instrumentos:

- 1. Una carátula, donde se detalle de forma clara y directa la información básica que permita identificar a cada titular del servicio, las características y precios del servicio contratado.*
- 2. Un contrato marco, donde se establezcan las condiciones de la prestación del servicio y se incluya como mínimo la información que determine el presente Reglamento, la cual debe uniformarse para todos los usuarios finales de una misma categoría. Debe incluirse especialmente el detalle de los derechos y obligaciones de las partes, utilizando un lenguaje que permita al usuario final la adecuada comprensión de los mismos.*
- 3. Los anexos, en donde se detallen las características especiales de cada servicio, cuando corresponda. Cada uno de estos instrumentos, forma parte integral del contrato y debe estar redactado en un lenguaje de fácil comprensión para el usuario final.*

Artículo 49.- Contenido de la carátula del contrato

La carátula del contrato debe incluir al menos lo siguiente:

- 1. Nombre o razón social del abonado, número de cédula física o jurídica, dirección exacta del domicilio, números de contacto, correo electrónico, número telefónico.*
- 2. El nombre o razón social del operador/proveedor.*
- 3. El teléfono (teléfonos) del Centro de Atención al Usuario Final y la página WEB correspondiente del operador/proveedor, en la cual debe constar la dirección física de los centros de atención, la dirección postal y electrónica, los números de teléfono y facsímil de estos centros.*
- 4. Descripción de cada uno de los servicios incluidos en el contrato, plan o paquete respectivo, donde se incluya al menos, la cantidad de unidades para cada servicio, la velocidad contratada de envío y recepción de datos, velocidad funcional de acceso al servicio de Internet móvil, cargo mensual del plan, tarifa de instalación, plazo del contrato cuando sea sujeto a permanencia mínima, penalización por retiro anticipado, servicios adicionales.*
- 5. Servicios o facilidades que el cliente desea activar o desactivar.*
- 6. Referencia y detalle, si el servicio o plan contratado se encuentra asociado a alguna promoción temporal.*
- 7. Indicación del lugar o medio para recibir facturación (dirección física, correo electrónico, mensaje de texto, apartado postal, fax).*
- 8. Autorización expresa para recibir información con fines de venta directa de bienes y servicios con indicación del medio o lugar por medio del cual desea recibir dicha información.*
- 9. Autorización expresa para el uso de datos personales proporcionados en el contrato.*
- 10. Autorización expresa de los límites de consumo de roaming internacional cuando corresponda.*
- 11. Autorización por parte del titular del servicio para el pago automático de recibos, en caso de aplicar.*
- 12. Cargo mensual del plan mensual de los servicios contratados.*
- 13. Figura mediante la cual se entrega el equipo terminal: venta, alquiler, comodato, subsidio, financiamiento, otro.*
- 14. Plazo de instalación del servicio.*
- 15. Firma y nombre por parte del abonado*

Se encuentra prohibido que el operador/proveedor suscriba contratos de servicios de telecomunicaciones incompletos o en blanco, ya que esto violenta el derecho de información que tiene el usuario, por lo que, en dicho caso, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario de sus términos y condiciones. En ningún caso los operadores/proveedores pueden obligar al usuario final a que proceda con la firma de contratos incompletos.

Artículo 50.- Contenido del cuerpo marco del contrato

En el cuerpo marco del contrato debe establecerse al menos lo siguiente:

- 1. Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado.*
- 2. Plazo de conexión o instalación inicial.*
- 3. Detalle de los conceptos incluidos en las tarifas vigentes en el momento de la adquisición del servicio (instalación, servicios contratados, plazos de instalación, servicios de información, entre otros), así como las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.*
- 4. Plazo contractual, términos y condiciones de la sujeción a permanencia mínima.*
- 5. Obligaciones y derechos del usuario final y de los operadores/proveedores.*
- 6. Plazos y condiciones para la devolución de depósito de garantía.*
- 7. Condiciones para la suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.*
- 8. Los umbrales de cumplimiento para los indicadores de calidad del servicio comercializado.*
- 9. Referencia a la política de compensaciones y reembolsos, así como el método de determinación de su importe, por falta de disponibilidad del servicio, establecido en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.*
- 10. Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.*
- 11. Mecanismos y plazos para la atención y resolución de reclamaciones, atención de averías e incidencias.*
- 12. Las causas y formas de extinción y renovación del contrato.*
- 13. Señalamiento de los medios de pago disponibles (sucursales, agencias, entes autorizados, transferencia o depósito bancario, cobro automático, entre otros).*
- 14. Condiciones, plazos, medios para la entrega de la facturación.*
- 15. La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del usuario final, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.*
- 16. Condiciones para la cesión del contrato.*
- 17. Procedimiento de reclamaciones ante el operador y ante la Sutel.*
- 18. Prohibiciones y deberes sobre contenidos y prácticas ilícitas en el uso y disfrute del servicio, así como la información sobre riesgos de seguridad de la red y formas de prevenirlos.*
- 19. Facultad de los operadores/proveedores de suspender de forma definitiva el servicio ante la comisión de prácticas prohibidas.*

Artículo 51.- Extinción de los contratos de adhesión

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

1. *A petición del abonado.*
2. *Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del abonado;*
3. *Falta de pago del usuario final de dos o más facturas consecutivas;*
4. *Engaño, fraude o mala fe del abonado al momento de la suscripción del contrato o del usuario final durante disfrute posterior del servicio;*
5. *Actuación dolosa por parte del usuario final, que ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operación e integridad de la red;*
6. *Cesión de los derechos del abonado derivados del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del operador/proveedor;*
7. *Realizar prácticas prohibidas por parte del usuario final;*
8. *Cuando el abonado ejerza la portabilidad numérica;*
9. *Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente;*
10. *Caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero que impida la prestación del servicio de forma definitiva.*
11. *Disolución o liquidación del operador/proveedor;*
12. *Incumplimientos reiterados, en dos o más periodos de cobro consecutivos, de las obligaciones contractuales por parte del operador/proveedor.*
13. *Cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.*

Para todos los casos señalados anteriormente, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva, conforme al procedimiento establecido en el presente reglamento, y el abonado debe cancelar los montos pendientes por los servicios facturados y cuando aplique el pago de penalizaciones por el incumplimiento de permanencia mínima,

Cuando el abonado decida terminar su contrato por voluntad propia, debe comunicarlo previamente al operador/proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos diez (10) días hábiles previo al momento en que ha de surtir efectos y completar el trámite de desconexión o terminación del contrato, cuando corresponda. En los casos en los que se requiera la devolución de los equipos, el operador/proveedor debe ofrecer al abonado alternativas para completar dicha

devolución, que incluyan la visita al sitio de instalación para realizar el respectivo retiro.

Artículo 52.- Limitaciones contractuales

Para los efectos del presente Reglamento, no se podrán suscribir contratos de adhesión con las siguientes condiciones

- 1. Cuando los contratos no hayan sido previamente revisados y homologados por el órgano regulador o su contenido no se ajuste en su totalidad al previamente homologado, se considerarán nulos, con excepción de los contratos con grandes clientes.*
- 2. Cuando los plazos de permanencia mínima superen los previstos en la regulación vigente.*
- 3. Cuando se establezcan barreras de salida o se limite la posibilidad de cambiar libremente de operador/proveedor.*
- 4. Cuando se establezcan y promocionen precios y tarifas que induzcan a error al usuario final o que se consideren como publicidad engañosa.*
- 5. Cuando limiten los derechos de los usuarios finales previstos en la Ley General de Telecomunicaciones y en el presente Reglamento.*
- 6. De igual forma se considerarán abusivas y absolutamente nulas, aquellas condiciones así definidas dentro del ordenamiento jurídico.*

En caso de que se establezcan alguna de estas condiciones en el contrato o sus anexos, y dicha situación se logre constatar por parte de la Sutel, mediante resolución motivada, estas cláusulas se declararán nulas, abusivas y no surtirán efectos jurídicos, por ignorar o menoscabar los derechos de los usuarios finales.

Artículo 53.- Prohibición de contratación condicionada o ventas atadas

Los usuarios finales tienen derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios que ofrece el operador/proveedor, por lo que resulta prohibido que la contratación se condicione a la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales, equipos propiedad de la empresa operadora o la contratación de otros servicios de telecomunicaciones o de información, sin perjuicio que el operador/proveedor pueda ofrecer planes de servicios, ofertas o promociones, en los cuales se incluya dichos componentes adicionales.

Artículo 54.- Penalización por retiro anticipado en contratos con permanencia mínima

Los operadores/proveedores podrán aplicar penalizaciones por retiro anticipado cuando estas obedezcan a la voluntad y discreción del abonado. Las penalizaciones se establecerán en función del subsidio o amortización asociada con el terminal adquirido o el beneficio otorgado mediante el plan.

Cuando el servicio se suscriba o active de forma irregular, fraudulenta, sin contar con el consentimiento del titular del servicio, el contrato de adhesión se encuentre incompleto, o no se desprenda con claridad la suscripción del servicio sujeto a permanencia mínima, se faculta al cliente a finalizar anticipadamente el contrato, sin que le sea aplicable penalización alguna.

Artículo 55.- Velocidad funcional en los contratos de adhesión

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de establecer en sus contratos de adhesión la velocidad funcional aprobada por Sutel o alguna superior, que se aplicará a los servicios de Internet móvil una vez superada la capacidad de datos contratada (GB), así como la información clara y veraz asociada con las condiciones de aplicación de dicha velocidad. Asimismo, el contrato debe reconocer el derecho del usuario de optar por continuar utilizando el servicio de Internet móvil con la velocidad funcional, o bien, adquirir cualquier otra oferta comercial disponible.

Esta velocidad será fijada por la Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de audiencia pública dispuesta en el artículo 73 inciso h) y 81 de Ley de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos, N° 7593. En dicha resolución, además de la fijación de la velocidad funcional, se incluirá; las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a la aplicación de dicha velocidad, con énfasis en el derecho de información al usuario, el establecimiento de canales y medios para la consulta del consumo realizado, así como el aporte de información por parte de los operadores/proveedores para la actualización periódica del valor de la velocidad funcional.

En caso que el operador/proveedor suscriba un contrato de adhesión que omita la información sobre la velocidad funcional, se considerará que la modalidad de contratación corresponde a la modalidad de consumo ilimitado y debe respetarse la velocidad de navegación descrita durante el plazo de permanencia mínima del plan contratado.

Artículo 56. - Limitación para la prestación de servicios

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones, a todos los usuarios finales en igualdad de condiciones, bajo el principio de no discriminación. No obstante, considerando las condiciones

técnicas, de seguridad e integridad y de resguardo financiero, pueden negarse a celebrar contratos y prestar servicios de telecomunicaciones, en aquellos casos en los que se demuestre de forma idónea por parte del operador/proveedor las siguientes condiciones:

1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones.
2. Imposibilidad técnica de instalación del servicio.
3. Antecedente de conducta fraudulenta, engañosa o de mala fe.
4. Incumplimiento de los requisitos técnicos publicados en la página WEB por el operador/proveedor para la prestación de dicho servicio.

CAPITULO X.

TARIFAS, PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Artículo 57. – Formato del registro de las comunicaciones

La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la Sutel, será remitida digitalmente en hoja de cálculo electrónica editable, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En caso de que el operador/proveedor no presente oportunamente la información requerida, la remita incompleta o con inconsistencias, la Sutel considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes y por ende no podrán ser cobradas al usuario final. Dicha información, debe aportarse con el siguiente formato.

1. Formato del CDR de llamadas de voz

Número telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Costo por minuto (C)	Duración (s)	Monto facturado por comunicación (C)
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------	----------------------	--------------	--------------------------------------

El concepto de "tarifa" corresponde a las distintas modalidades de aplicación tarifaria entre períodos para las comunicaciones de voz.

2. Formato del CDR de consumo de datos móviles

Teléfono Origen	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Duración del enlace (s)	Volumen de Bajada (KB)	Volumen de Subida (KB)	Costo por KB (C)	Monto facturado por comunicación (C)	Total de Datos (KB)
-----------------	--------------------	-----------------	-------------------------	------------------------	------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------------

El "Total de Datos" corresponde a la sumatoria del volumen de bajada y el volumen de subida.

3. Formato del CDR de roaming de voz

Teléfono Origen	Pais/ Operador origen	Tipo (MOC ó MTC)	Teléfono Destino	Pais/ Operador destino	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Duración (seg)	Duración facturada (min)	Costo por minuto (\$)	Monto facturado (\$)
-----------------	-----------------------	------------------	------------------	------------------------	--------------------	---------------------------	----------------	--------------------------	-----------------------	----------------------

El "Monto facturado" se debe presentar por comunicación.

4. Formato del CDR de roaming de datos

Teléfono Origen	Pais/ Operador origen	Fecha	Hora (hh:mm:ss)	Duración (seg)	Destino (Gateway del ISP)	Volumen de descarga (KB)	Volumen de subida (KB)	Cantidad total (KB)	Costo por KB (\$)	Monto facturado (\$)
-----------------	-----------------------	-------	-----------------	----------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	---------------------	-------------------	----------------------

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

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

Número Telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mm/aaaa)	Cantidad de SMS.	Monto facturado (C)
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	--------------------	------------------	---------------------

Artículo 58.- Registro de tasación

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

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

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

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

1. Aquellas comunicaciones que no cuenten con CDR válidos generados por las plataformas de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

2. *Cuando exista una diferencia de tres (3) segundos o mayor, en la duración de la comunicación, registradas entre la central de origen y la central de destino.*
3. *Cuando los datos registrados en las diferentes centrales resulten inconsistentes o alterados.*
4. *Cuando no se registren las unidades consumidas.*
5. *Cuando no se pueda proporcionar al titular del servicio el desglose de las llamadas, dentro del periodo histórico de dieciocho (18) meses.*

Artículo 59.- Conservación de los registros de tasación

Los operadores/proveedores deben conservar los registros detallados de las comunicaciones que cursen los usuarios finales dentro o fuera de sus redes durante un plazo mínimo de dieciocho (18) meses, con el fin de aplicar el procedimiento establecido para la tasación de los servicios de telecomunicaciones y atender las reclamaciones sobre facturación que presenten los usuarios finales, salvo cuando el usuario final haya presentado una reclamación ante la Sutel, para lo cual deben conservar dicha información hasta que se emita la resolución final.

Artículo 60.- Tasación y tarificación de las comunicaciones

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

Artículo 61.- Tasación de los servicios de telefonía

Todas las comunicaciones telefónicas, indistintamente de la modalidad de pago, serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las décimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los CDR, como en los procesos de facturación. En caso que los sistemas de facturación no registren el fin de la comunicación, los operadores/proveedores deben registrar el inicio y duración de las comunicaciones realizadas aplicando la misma precisión y truncamientos señalados anteriormente.

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

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

Artículo 62. – Irregularidades en la tasación de los servicios.

Los operadores/proveedores no podrán cobrar a los usuarios finales, aquellas comunicaciones cuyo CDR cuenten con inconsistencias, se encuentren duplicados, traslapados o incompletos, no cuenten con una asociación de origen-destino para comunicaciones entre redes, exista una diferencia superior a dos (2) segundos en el inicio de las comunicaciones entre el CDR asociado (origen-destino) para comunicaciones entre redes, no sean aportados oportunamente por el operador/proveedor o no reflejen la estructura definida para el CDR, según el presente Reglamento.

Artículo 63.- Divulgación de tarifas

Los usuarios finales tienen derecho a conocer, de previo a la contratación y recepción de los servicios de telecomunicaciones, las tarifas y precios de los servicios comercializados de forma individual.

La información debe ser suministrada de forma fehaciente y actualizada a los usuarios finales mediante los Centros de Atención al Usuario Final y en su sitio WEB, excepto las tarifas asociadas a los contratos con grandes clientes.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones están en la obligación de publicar y suministrar la información relacionada con los precios y tarifas en su página WEB, centro de llamadas, contratos de adhesión, información promocional y comercial y demás medios de comunicación con el usuario final.

Artículo 64.- Modificación de tarifas y precios

Los operadores/proveedores deben conservar un registro histórico de las modificaciones tarifarias de los diferentes servicios de los últimos dieciocho (18) meses.

No podrán modificarse las tarifas del plan establecido en los contratos durante la vigencia de la permanencia mínima. Solo podrán modificarse las tarifas de aquellos servicios que no se encuentren ligados o que se facturen de forma excedente al plan contratado, las cuales deben estar previamente publicadas en el sitio WEB del operador/proveedor con antelación a su aplicación.

Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas:

1. *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.*
2. *Cuando las tarifas son fijadas por los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la Sutel haya declarado que el mercado correspondiente cuenta con condiciones para la competencia efectiva: cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones debe ser notificada a la Sutel.*

En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, el operador/proveedor debe comunicar a los clientes o usuarios finales, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, sobre las nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.

CAPITULO XI.

SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 65.- Forma de entrega de la factura del servicio de telecomunicaciones

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores/proveedores les entreguen facturas, en formato digital o impreso, las cuales deben incluir el desglose de las tarifas y precios de los consumos por los servicios suministrados, por parte de los operadores/proveedores o de terceros.

Artículo 66.- Medios de pago de las facturas

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de escoger libremente el medio de pago de los servicios contratados. Para tal efecto, los operadores/proveedores deben poner a disposición diversos medios que faciliten el pago.

Artículo 67.- Cancelación de las facturas por servicios

Los abonados y usuarios finales se encuentran en la obligación de cancelar antes del vencimiento las facturaciones por concepto de los servicios contratados y facturados por parte del operador/proveedor.

La cancelación de las facturas se podrá realizar de forma independiente para cada contrato, por los medios habilitados por el operador/proveedor, excepto, cuando las facturaciones se encuentren vencidas, en cuyo caso, podrá condicionarse a la cancelación conjunta.

Cuando las facturaciones se cancelen posterior a la fecha de vencimiento, el operador/proveedor podrá cobrar las tarifas por reconexión del servicio y un monto por morosidad, siempre y cuando sea razonable y no sobrepase el tres (3) por ciento mensual, el cual debe ser informado e indicado de manera expresa en la factura de los servicios.

Artículo 68.- Desagregación de las facturas

Las facturas, deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, las tarifas y precios establecidos para cada servicio contratado.

Los abonados tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para cada uno de los contratos suscritos. Asimismo, pueden autorizar en forma expresa al operador/proveedor para que se incluyan de forma conjunta en una misma factura.

Artículo 69.- Improcedencia del cobro

Los operadores/proveedores deben emitir una facturación exacta, veraz que refleje el consumo realizado para el período correspondiente a partir de una medición efectiva, por lo que no podrán cobrar servicios que no fueron efectivamente prestados o solicitados por el usuario final. Adicionalmente, no se podrá cobrar por servicios con tarifas, precios y/o condiciones distintas a las pactadas en un plan durante la vigencia de la permanencia mínima.

El operador/proveedor, no podrá realizar el cobro correspondiente cuando facture conjuntamente diversos contratos y no cuente con la respectiva autorización del abonado.

Los operadores/proveedores no podrán efectuar cobro alguno al usuario final durante el periodo de interrupción del servicio, cuando no sea posible la prestación del servicio producto de eventos, asociados con desastres naturales, hurto de infraestructura no imputables al usuario final o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito.

Artículo 70.- Información contenida en la factura

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

- 1. Nombre del suscriptor*
- 2. Número de contrato*
- 3. Fecha de emisión*

4. *Tipo de servicio.*
5. *Nombre del plan suscrito.*
6. *Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual.*
7. *Periodo al cobro.*
8. *Fecha de vencimiento de la factura.*
9. *La unidad mínima de tasación (segundos o Bytes).*
10. *El valor de la unidad mínima de tasación.*
11. *Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación.*
12. *Detalle del consumo excedente al plan para cada uno de los servicios, realizado dentro y fuera de la red, clasificado por operador.*
13. *Detalle de servicios adicionales, con su respectivo desglose.*
14. *Detalle de otros cobros incluidos en la factura, señalando el concepto del cobro, el prestador del servicio, el monto con su respectivo desglose.*
15. *Especificación del monto de morosidad por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.*
16. *Cobro por reconexión del servicio, en caso de que corresponda.*
17. *Tasas e impuestos vigentes y aplicables.*

Artículo 71.- Plazo de entrega de la factura

Todo usuario final tiene derecho a recibir gratuita y oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio por los medios que éste seleccione entre un mínimo de dos (2) opciones ofrecidas por el operador/proveedor, siendo la factura electrónica el formato predeterminado.

Los operadores/proveedores tienen la obligación de entregar la factura con una antelación no menor de seis (6) días naturales previo a su vencimiento, y los abonados o usuarios finales están en la obligación de efectuar el pago correspondiente.

En los casos en que el operador/proveedor entregue las facturaciones a sus usuarios finales de manera posterior al periodo establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción de días

de entrega tardía. En ningún caso, se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este plazo. Si vencida la extensión de tiempo determinado después de entregada la factura, el usuario final no ha procedido a la cancelación de la facturación pendiente, el operador/proveedor podrá suspender temporalmente el servicio por falta de pago.

Todos los servicios contratados, deben ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Ninguna factura podrá ser emitida a los usuarios finales con consumos o cobros con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales.

Artículo 72.- Factura fraccionada

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

Artículo 73.- Detalle de los registros de las comunicaciones

El operador/proveedor, a solicitud del cliente, debe brindar un detalle de los consumos realizados a partir del CDR correspondientes para el periodo facturado, el mismo debe ser entregado de forma gratuita mediante correo electrónico, o por medio de un dispositivo de almacenamiento de información que para tal efecto suministre el abonado, o bien, cobrando el costo de la impresión de requerirse dicha información de forma impresa.

Artículo 74.- Tráfico telefónico excesivo

El operador/proveedor debe contactar de forma inmediata a los usuarios finales que registren un consumo atípico o excesivo de los diferentes servicios de telecomunicaciones. Para tal caso debe de cumplirse al menos una (1) de las siguientes condiciones:

- 1. Llamadas con frecuencia, duración y/o destinos identificados de alto riesgo.*
- 2. Superado en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre.*
- 3. Una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato de servicios, o una vez superado en un 50% el monto del cargo mensual del plan, cuando el usuario final tenga menos de tres (3) meses de utilizar el servicio.*

En caso de que el operador/proveedor detecte la existencia de indicios de comportamiento fraudulento, informará inmediatamente al usuario final sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas.

En caso que el usuario final consienta la implementación de medidas de restricción de tráfico, éstas deben establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el usuario final asumirá los montos que se facturen por dicho concepto.

El operador/proveedor debe implementar el bloqueo del tráfico cuando no se logre ubicar a la persona encargada de brindar la autorización de la restricción de tráfico, después de tres (3) intentos fallidos de comunicación entre llamadas telefónicas, SMS y correos electrónicos en el mismo día de la detección del tráfico telefónico atípico. Una vez cesada la situación anómala, el operador/proveedor iniciará el estudio para verificar la posible condición atípica del servicio en cuestión. Dicho estudio, debe realizarse en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales. Una vez identificada la situación que generó el tráfico excesivo, el operador/proveedor tomará las acciones preventivas que correspondan.

Artículo 75.- Mecanismo de control de consumo en servicios de telefonía móvil

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

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

CAPITULO XII.

SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 76.- Promociones y ofertas

Con el fin de comercializar servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores podrán realizar promociones y ofertas en términos de mejora de precios y condiciones, con carácter temporal no sucesivo.

En ningún caso, el operador/proveedor podrá establecer una promoción asociada o con características propias de un plan y/o contrato. Ninguna promoción podrá imponer, condicionar o modificar los términos pactados en un contrato de adhesión, ni establecer condiciones de permanencia.

Las promociones no podrán estar ligadas a ningún tipo de devolución, penalización o cualquier otra figura que se considere como barrera de salida.

Artículo 77.- Contenido de las promociones y ofertas

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

El operador/proveedor debe detallar claramente y con letra legible con una tipografía de al menos 4 milímetros, en el Reglamento de la promoción lo siguiente:

- 1. Descripción detallada de las condiciones que la rigen.*
- 2. Detalle de las unidades ofertadas y su costo asociado.*
- 3. Fecha de entrada en vigencia y finalización.*
- 4. Restricciones y limitaciones.*
- 5. Tasas, impuestos o cobros adicionales.*
- 6. Canales disponibles al usuario final para realizar consultas.*
- 7. Referenciar en el momento de inicio de la promoción, la página WEB donde se ubica el Reglamento que detalle las condiciones especiales de la promoción, concurso y oferta.*
- 8. Brindar a la Sutel la información sobre las promociones por el medio y formato que esta designe.*

Artículo 78.- Conductas irregulares en promociones y ofertas

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

- 1. Bajo ningún caso, podrán existir promociones u ofertas que no cuenten de previo a su inicio con un Reglamento debidamente publicado.*
- 2. Durante la ejecución de una promoción u oferta el operador/proveedor no podrá modificar el Reglamento.*
- 3. No podrán emitirse promociones u ofertas que no cuenten con el contenido mínimo indicado en el artículo anterior.*
- 4. No podrán emitirse promociones y ofertas con información engañosa o que induzca al error o confusión, que se presten a falsas interpretaciones o*

expectativas en los usuarios finales que no se puedan ver cumplidas en los términos del Reglamento de la promoción.

5. *Emitir promociones u ofertas que no correspondan de forma fiel con el contenido de su Reglamento.*

Artículo 79.- Corrección de promociones y ofertas

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

Cuando un usuario final no pueda disfrutar de una promoción u oferta por causas atribuibles a los operadores/proveedores, éstos deben aplicar los reembolsos que resulten aplicables de los montos cancelados o el beneficio esperado por los usuarios finales.

En caso de detectarse una modificación de las condiciones del Reglamento de la promoción, los usuarios finales mantendrán el derecho a disfrutarla en los términos y condiciones vigentes al momento de su activación y la Sutel ordenará a los operadores/proveedores la anulación inmediata de la promoción o la restitución de las condiciones originalmente publicadas.

CAPITULO XIII.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD PREPAGO

Artículo 80.- Servicios prepago

Los usuarios finales pueden contratar servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, es decir, realizando el pago previo al consumo, cuando esta modalidad esté disponible según las políticas comerciales del operador/proveedor.

La modalidad de pago, no implica una diferenciación en las condiciones de accesibilidad, prestación y calidad del servicio.

Para la comercialización de dichos servicios, los operadores/proveedores deben utilizar mecanismos seguros de suscripción y registro, que permitan la verificación de la identidad del usuario final según lo dispuesto en el presente Reglamento. Siendo que, en ningún caso, se permitirá la comercialización de servicios pre-

activos, es decir, que permitan el establecimiento de comunicaciones sin haber realizado el registro previo por parte del usuario final.

Para tal fin, los operadores/proveedores deben garantizar que únicamente los servicios efectivamente registrados según las disposiciones del presente Reglamento, puedan realizar comunicaciones.

Artículo 81.- Registro de información del usuario final en servicios prepago

La Sutel pondrá a disposición de los usuarios finales y de los operadores/proveedores una plataforma para el registro y actualización de la información de los usuarios finales de modalidad prepago, denominada Registro Prepago.

Todos los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles en modalidad prepago tienen la obligación de verificar, la información de la identidad de sus usuarios finales. Para su registro, los operadores/proveedores deben cumplir con métodos de verificación, iguales o superiores que los implementados por el Regulador (preguntas de seguridad y confrontación de la identificación respecto a las bases de datos oficiales de información para usuarios finales nacionales o extranjeros), así como suministrar en tiempo real a la Sutel los datos respectivos para la conformación y actualización de la base de datos del Registro Prepago.

La información mínima que los operadores/proveedores se encuentran obligados a registrar de previo a la activación del servicio, además del número de teléfono asignado a ese usuario final, es la siguiente:

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

Lo anterior, sin perjuicio de la información que le sea requerida al usuario final para verificar sus datos de identificación mediante preguntas de seguridad.

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

Artículo 82.- Información básica de los servicios prepago

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, deben indicar, de forma clara y expresa a los usuarios finales, de previo y durante la suscripción de los servicios, las condiciones de prestación y calidad, tarifas, impuestos, fechas de vencimiento, puntos de recarga y condiciones especiales, en sus Centros de Atención al Usuario Final y a través de medios publicitarios.

Adicionalmente, el operador/proveedor debe publicar en su sitio WEB las condiciones de uso para los servicios prepago.

Artículo 83.- Mecanismos de recarga y recargas promocionales

Los operadores/proveedores deben poner a disposición de los usuarios finales al menos un medio físico y un medio electrónico para efectuar las recargas de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago. Para cada recarga, el operador/proveedor debe informar al usuario final de forma gratuita, por el mismo medio del servicio recargado y mediante un mensaje de texto (SMS), un sistema de respuesta automática por voz, u otros, el monto recargado, saldo actual, monto y periodo de vigencia del bono promocional, prioridad de consumo del saldo principal respecto al saldo promocional. Las condiciones del bono promocional, deben mantenerse durante el periodo de vigencia del mismo, el cual no podrá ser inferior a diez (10) días naturales.

Artículo 84.- Medios de atención a usuarios finales

Los operadores/proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deben ofrecer a sus usuarios finales, números o códigos de atención gratuitos, sitio WEB y Centros de Atención al Usuario Final.

Estos medios de atención, podrán ser accedidos de forma gratuita, desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador/proveedor. A través de estos medios de atención, los usuarios finales podrán consultar información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de reclamaciones e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras.

Artículo 85.- Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago

Los operadores/proveedores deben informar y respetar los plazos de vencimiento, así como las condiciones de prestación de los planes de consumo prepago de conformidad con lo dispuesto en la materia tarifaria vigente.

Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un

periodo superior a noventa (90) días naturales, el operador/proveedor debe disponer del recurso numérico. Para estos efectos debe notificar al usuario final por medio de un mensaje de texto, al número asignado, y darle un plazo de 24 horas antes de disponer del recurso numérico.

Artículo 86.- Transferencia de saldos

Los operadores/proveedores de telecomunicaciones móviles deben ofrecer a sus usuarios finales, la opción de transferir parcial o totalmente los saldos no consumidos de un servicio prepago a otro de igual naturaleza del mismo operador, manteniendo la vigencia del saldo, con independencia del titular, a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por el operador.

Artículo 87.- Suspensión del servicio prepago móvil

En cualquier momento, el operador/proveedor debe proceder, en el menor plazo posible con la suspensión de los servicios prepago cuando se determine que éstos han sido activados de forma irregular o fraudulenta con información inexacta, alterada o mediante una suscripción no autorizada por el usuario final.

Igualmente, en caso que los usuarios finales no registren y/o actualicen su información en las plataformas que ponga a disposición la Sutel, el operador/proveedor debe realizar la suspensión de forma definitiva del servicio, en cuyo caso, el operador/proveedor podrá disponer del recurso numérico asignado.

El procedimiento y condiciones para la aplicación de la suspensión de los servicios prepago, será definido por la Sutel mediante resolución motivada.

Artículo 88.- Información en las tarjetas de recarga prepago

Los operadores/proveedores que ofrezcan servicios mediante tarjetas prepago deben:

- 1. Indicar de forma impresa en las tarjetas de recarga prepago o a través del mismo medio en que se provean, la siguiente información: la unidad mínima de la tasación de las llamadas, el monto efectivo de recarga, tasas e impuestos aplicables, la vigencia, la fecha de expedición y la fecha de expiración de las mismas, instrucciones de uso, número de atención gratuito y dirección de la página WEB del operador.*
- 2. Poner a disposición del público a través de sus Centros de Atención al Usuario Final y su sitio WEB, información sobre las tarifas, impuestos y tasas aplicables al servicio y las condiciones de vigencia de las recargas.*

CAPITULO XIV.

SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES

Artículo 89.- Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones

En caso que los operadores/proveedores comercialicen terminales junto con sus planes de servicios, estos deben estar debidamente homologados por la Sutel. Aquellos terminales, que sean comercializados por los operadores/proveedores incumpliendo lo dispuesto anteriormente deben ser reemplazados sin ningún costo adicional, por terminales debidamente homologados y de condiciones similares o superiores.

Cuando el equipo terminal sea aportado por el cliente, la actualización, mantenimiento, reparación o reposición correrán por su cuenta.

Artículo 90.- Homologación de equipos terminales

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

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

Los operadores/proveedores, deben comercializar únicamente equipos terminales homologados por la Sutel y activar equipos que cuenten con un identificador único correctamente asignado. Estos, no podrán condicionar la suscripción del servicio al uso exclusivo de terminales que sean comercializados de forma propia o por un tercero. En caso, de que los usuarios finales decidan suscribir servicios de telefonía móvil con terminales no homologados, el operador/proveedor debe informar y dejar constancia sobre dicha condición al titular del servicio, quien debe asumir bajo su cuenta y riesgo los posibles problemas de calidad del servicio recibido y renuncia a su derecho de interponer reclamaciones ante el operador/proveedor y la Sutel por dicho concepto.

Los operadores/proveedores deben informar a los usuarios finales en sus sitios WEB, sobre las consecuencias de conectar a las redes terminales no homologados,

así como tener un vínculo a la plataforma de consulta de los terminales homologados, disponible en el sitio WEB de la Sutel.

Con el fin de tutelar el derecho de los usuarios finales a elegir y cambiar libremente de operador/proveedor, la Sutel mediante resolución motivada acreditará peritos para efectuar las pruebas de homologación de equipos terminales, con base en la supervisión y procedimientos que ésta establezca, para asegurar que los terminales no se encuentren bloqueados y funcionen de forma adecuada en las redes de todos los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

Artículo 91. – Peritos acreditados para la homologación de equipos terminales

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

La Sutel mantendrá un registro actualizado de los peritos acreditados para las pruebas de homologación. Dichos peritos serán incorporados en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 92. - Retiro de equipos de telecomunicaciones

La Sutel ordenará mediante resolución motivada el retiro de los equipos terminales, cuando los catalogue justificadamente como dañinos para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad o el ambiente, generen daños o perjuicios a la red, provoquen interferencias perjudiciales, impidan su identificación única en las redes de los operadores, cuenten con identificadores adulterados o afecten negativamente la calidad de servicio percibida por los usuarios finales, de conformidad con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI), Ley de Gestión Integral de Residuos, su Reglamento General, el Reglamento para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos y las disposiciones del Ministerio de Salud .

Artículo 93.- Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no deben activar equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

Para este efecto, la Sutel mantendrá una base de datos con la lista de IMEI válidos (lista blanca). Los operadores/proveedores de servicios de telefonía móvil deben de consultar esta base de datos de forma previa a la activación del servicio asociado al terminal en la red.

Cuando se detecte un código IMEI adulterado o irregular, se debe notificar esta condición al usuario final, informándole del plazo de que dispone para que proceda a regularizar su condición; superado dicho plazo sin que el usuario final haya subsanado esta irregularidad, el operador/proveedor debe proceder con el bloqueo del terminal y la eventual suspensión temporal del servicio.

La Sutel establecerá las condiciones y plazos para informar a los usuarios finales sobre su obligación de regularizar las condiciones de sus equipos terminales, y eventualmente ordenar la desconexión de los equipos con IMES adulterados o irregulares, con el fin de asegurar que únicamente se puedan activar en las redes de los operadores/proveedores dispositivos móviles que cuenten con IMEIS unívocos y válidos. Lo anterior se realizará mediante resolución motivada, la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 94.- Sobre los terminales extraviados o robados

Todos los operadores/proveedores se encuentran obligados a suspender de manera inmediata el servicio de telefonía móvil asociado a un terminal reportado como robado o extraviado, interrumpiendo las comunicaciones a partir de dicho momento y responsabilizándose por cualquier cobro generado a los usuarios finales después de realizado dicho reporte.

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán activar equipos terminales que previamente hayan sido reportados como robados, hurtados, extraviados o desactivados por incumplimiento contractual.

Para este efecto, los operadores/proveedores de servicios de telefonía móvil deben mantener actualizada una base de datos (lista negra) de los equipos terminales que hayan sido reportados como robados, hurtados, extraviados o desactivados por incumplimiento contractual, en la cual se registre la identificación completa del equipo (número de IMEI), los datos del titular del servicio que origina el reporte, el nombre del operador, así como la fecha y hora de este registro.

Además, los operadores/proveedores deben mantener a lo interno de sus redes una base de datos debidamente actualizada donde se registre el histórico de la asociación de un número de teléfono con el respectivo IMEI.

Para el reporte de terminales robados, hurtados, extraviados o desactivados por incumplimiento contractual, los operadores/proveedores están en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final que permita realizar dicho reporte.

Artículo 95.- Sobre la garantía de los terminales

Los terminales que se comercialicen por parte del operador/proveedor, debe cumplir con los estándares de calidad y los requerimientos técnicos definidos en el procedimiento de homologación dispuesto por la Sutel.

De conformidad con sus competencias la Sutel únicamente atenderá y tramitará reclamaciones asociadas con las condiciones de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones, no así las relativas a la calidad y garantía de los equipos terminales.

Artículo 96.- Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, deben incluir en sus contratos de adhesión, cláusulas que permitan el ajuste de los plazos de permanencia mínima considerando el periodo en que los usuarios finales no puedan disfrutar del servicio, como consecuencia de fallas en el funcionamiento de los equipos terminales asociados al plan.

En el periodo de reparación, el operador/proveedor debe suministrarle al usuario final un terminal sustituto, con funcionalidades similares con las que cuenta el terminal entregado en calidad de subsidio; lo anterior, para que éste pueda continuar disfrutando con normalidad el servicio contratado. Caso contrario, el operador/proveedor con el consentimiento del usuario final, podrá aplicar acciones que le permitan compensarlo por el plazo que no pudo utilizar el servicio, realizando alguna de las siguientes gestiones: reducción del plazo del contrato, el ajuste de las cuotas mensuales, o cualquier otra condición contractual más beneficiosa para el usuario final.

En ningún caso, se exonerará al usuario final del pago, cuando el operador/proveedor le proporcione una alternativa que le permita continuar disfrutando los mismos servicios contratados, o bien, cuando el usuario final por sus propios medios haya adquirido un terminal de reemplazo. En caso que, durante el periodo de reparación del equipo terminal, el servicio no registre consumo de conformidad con el CDR, el operador/proveedor no podrá cobrar el cargo mensual del plan proporcional al periodo respectivo.

CAPITULO XV.

SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

Artículo 97.- Roaming internacional

Los usuarios finales de los servicios de telefonía móvil, podrán contratar el servicio de roaming internacional, siempre y cuando éste se encuentre disponible por parte del operador/proveedor.

Artículo 98.- Suministro de información

Los operadores/proveedores que brinden servicios roaming internacional facilitarán a todos los abonados en el momento de contratar el servicio, ya sea por escrito u otros medios, la información completa sobre las condiciones de uso y tarifas vigentes, así como advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y no controladas de datos en roaming internacional.

Posterior a la contratación de este servicio y cada vez que se produzca una modificación de las condiciones de prestación, aprobadas por la Sutel, con excepción de las modificaciones tarifarias, los operadores/proveedores deben informar de forma gratuita e inmediata a sus usuarios finales sobre dichos cambios, a través de la página de inicio del sitio WEB y mediante un mensaje de texto (SMS) o mediante un sistema de respuesta automática por voz.

Artículo 99.- Información inicial sobre reconocimiento de red

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

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

Artículo 100.- Roaming en zonas fronterizas

Los operadores deben realizar las coordinaciones necesarias con sus homólogos en los países fronterizos, para que en las zonas aledañas a las fronteras no se habilite el roaming inadvertido para los usuarios finales.

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

Artículo 101.- Control de consumo

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

Este servicio de información sobre el consumo acumulado de roaming debe ser gratuito y mantenerse actualizado con una periodicidad mínima de 24 horas, debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y debe poder accederse a través de un servicio de mensajería de texto (SMS) o mediante un sistema de respuesta automática por voz.

Adicionalmente el operador/proveedor de servicios, podrá tener esta información disponible a través de otros medios como aplicaciones, que le permita al usuario final mantener su propio control de consumo.

Artículo 102.- Límite de consumo

Los operadores/proveedores deben contar con un sistema que garantice que el gasto acumulado en servicios de roaming internacional, a lo largo de cada período de facturación, no sobrepase un límite de consumo determinado, siempre y cuando no se consienta expresamente, por medio de los canales disponibles por el operador/proveedor, el aumento del citado límite durante el uso del servicio.

Cualquier modalidad de uso de roaming, debe estar descrita en el contrato de adhesión o contar con el respectivo comprobante de modificación a solicitud del usuario final. Para tal efecto el operador/proveedor, pondrá a disposición uno o varios niveles de consumo. En caso que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará por defecto el monto equivalente a un veinticinco por ciento (25%) de un salario base de oficinista 1, vigente según la fijación realizada por el Consejo Superior del Poder Judicial.

Artículo 103.- Comunicación sobre el límite de consumo

Todos los operadores/proveedores de servicios deben enviar una comunicación vía SMS, mediante un sistema de respuesta automática por voz, correo electrónico o cualquier otro mecanismo similar, cuando los servicios de roaming internacional hayan alcanzado el 80% del límite de consumo o del volumen máximo acordado.

Esta comunicación, indicará el procedimiento para aumentar el límite de consumo y el costo asociado. Si el usuario final no responde a la comunicación recibida, el operador/proveedor enviará un mensaje de texto en el cual informará al usuario final que llegó al 100% de su consumo y suspenderá de inmediato los servicios de roaming internacional, una vez alcanzado el límite de consumo fijado, hasta que éste lo active nuevamente por medio de los canales que el operador designe para tal fin.

CAPITULO XVI.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 104.- Descripción general

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

Artículo 105.- Órgano competente

Le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, por lo que este Órgano Regulador administrará, facilitará y velará por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores y proveedores en torno a la portabilidad numérica.

Para la implementación, operación y administración de la portabilidad numérica los operadores/proveedores con recurso numérico asignado, por medio de la instrucción de la Sutel designarán una Entidad de Referencia, quien gestionará la portabilidad numérica por medio de una base de datos centralizada.

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

Artículo 106.- Derecho a conservar el número telefónico

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

Los operadores/proveedores establecerán acuerdos que garanticen el ejercicio del derecho a la portabilidad numérica y se encuentran en la obligación de realizar las

inversiones económicas necesarias para la implementación, operación y administración del sistema nacional de portabilidad numérica.

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

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

La ejecución de la portabilidad numérica debe asegurar a los abonados la continuidad de sus servicios. Por lo anterior, el cambio de operador/proveedor se realizará en horas de mínimo tráfico y con un mínimo plazo de interrupción.

El operador/proveedor receptor debe informar al abonado, previamente, el momento en que se realiza el cambio.

Una vez iniciado el proceso de portación de un número telefónico por parte del cliente, únicamente la Sutel ante un caso debidamente justificado, podrá solicitar a la entidad de referencia la cancelación del trámite.

Artículo 107.- Costos para la operación de la portabilidad numérica

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

Artículo 108.- Sobre el suministro de información de portabilidad numérica

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

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

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

casos de servicios en modalidad pospago, el operador/proveedor debe informar sobre la posibilidad que el usuario final reciba una facturación por los días proporcionales que se mantuvo con el operador/proveedor original.

Artículo 109.- Cambio de numeración telefónica

El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del titular del servicio, por orden expresa de la Sutel, 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 la modificación del número telefónico por cambio en la tecnología a través de la cual se brinda el servicio, ni se permitirá la aplicación de cobros adicionales por mantener el número.

En el caso de que se justifique el cambio en la numeración, de conformidad con el Plan Nacional de Numeración, el operador/proveedor debe establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, su nuevo número, durante un período mínimo de un (1) mes calendario, sin cobro adicional para el mismo.

CAPITULO XVII.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Artículo 110.- Suscripción y aceptación de servicios de información de tarificación adicional

Los abonados o los usuarios finales podrán solicitar o suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto o llamada de voz con la finalidad de recibir contenido periódico de entretenimiento o de información general. Estos servicios, pueden ser prestados directamente por el operador/proveedor o bien por un tercero que utilice la red pública de telecomunicaciones.

Para la correcta suscripción por parte de los abonados y usuarios finales a dicho servicio, éstos deben enviar su consentimiento expreso mediante mensaje de texto (SMS) ante la solicitud que le formule el proveedor de contenido mediante el servicio telefónico.

Los operadores/proveedores, por el término de dieciocho (18) meses, deben registrar y almacenar la constancia de la voluntad expresa del usuario final de suscribir o afiliarse al servicio de información, mediante mensajes de texto o grabación de llamada telefónica. En caso de no contar con la citada información, no podrán justificarse los cobros realizados por el uso del servicio de información.

La información personal que suministre el usuario final, será para suscribirse en un servicio de información específico; razón por la cual, no se debe utilizar para brindar otros servicios de información.

Artículo 111.- Información previa a la suscripción del servicio

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, deben de incorporar en los contratos con los proveedores de contenido, la obligación de brindar al menos la siguiente información a los usuarios finales de previo a la suscripción de dichos servicios:

- 1. Identidad del remitente e información de contacto.*
- 2. Mecanismo claro y sencillo para activar el envío de información.*
- 3. Periodicidad en que será recibida la información o comunicado.*
- 4. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional.*
- 5. Referencia a la página WEB donde puede consultar los términos, precios y condiciones del servicio.*
- 6. Mecanismos, costos y plazos para des-inscribirse del servicio.*

La información anterior, debe ser suministrada por cualquier proveedor de servicios de información de tarificación adicional.

El envío de dicha información, no tendrá ningún costo para el usuario final y debe proporcionarse de previo a la suscripción del servicio de información ya sea por mensaje de texto o llamada telefónica.

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

Artículo 112.- Detalle de la factura de los servicios de información

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

- 1. Nombre del proveedor del servicio de información y su código corto de acceso.*
- 2. Costo total de la comunicación.*

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

Cuando el titular del servicio lo solicite, el operador/proveedor debe brindar de forma gratuita en formato digital o con un costo asociado de forma impresa, un detalle de los consumos realizados a partir del CDR correspondientes para el periodo facturado.

Artículo 113.- Tasación y registro de los servicios de información

Las llamadas telefónicas y mensajes de texto que envíe y reciba el usuario final, así como el proveedor de servicios de información, deben estar debidamente registradas en la central telefónica del respectivo operador de red y en las plataformas del proveedor de servicios de información, en caso contrario, no podrán ser facturadas junto con el servicio telefónico del usuario final.

De igual forma, no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos. Para todos los efectos, las comunicaciones efectivas que el proveedor del servicio de información comercialice por minuto, deben tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de segundo, efectuando un truncamiento, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación.

Artículo 114.- Límites de consumo de servicios de información

Los abonados y usuarios finales, podrán definir con los operadores/proveedores límites de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, para lo cual los operadores/proveedores deben conservar la autorización expresa del usuario final, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los proveedores de servicios de información deben contactar a los usuarios finales, ya sea mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) cuando el consumo del servicio llegue al 80% de dicho límite. Una vez alcanzado el límite de consumo, el proveedor de información debe remitir un mensaje de texto (SMS) o sistema de respuesta de voz (IVR) y proceder a suspender el servicio de tarificación adicional.

En caso que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará el monto equivalente a dos coma cinco por ciento (2,5%) de un salario base de oficinista 1, vigente según la fijación realizada por el Consejo Superior del Poder Judicial.

Artículo 115.- Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información

Cuando los abonados y usuarios finales activen o desactiven suscripciones para los servicios de información, deben recibir una confirmación fehaciente, inmediata y

gratuita que les permita corroborar el estado actual del servicio, por los mismos canales en que recibió la información.

Mediante el mensaje de confirmación de activación debe informarse al usuario final lo siguiente:

- 1. Mecanismo claro y sencillo para desactivar el envío de información.*
- 2. Periodicidad en que será recibida la información o comunicado.*
- 3. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional.*
- 4. Referencia a la página WEB donde puede consultar el Reglamento, los términos, precios y condiciones del servicio.*
- 5. Números de servicios de asistencia telefónica u otros canales de atención gratuita.*

La información anterior, debe ser suministrada a los usuarios finales por cualquier proveedor de servicios de información de tarificación adicional.

Los proveedores de servicios de información, deben ofrecer las mismas facilidades y mecanismos tanto para la activación como para su desactivación del servicio.

En caso de no recibir confirmación alguna de la activación o desactivación del servicio de información, se asumirá que el servicio se encuentra desactivado.

Los proveedores de servicios de información están obligados a mantener una base de datos con los registros actualizados de las activaciones y desactivaciones de los servicios, que contenga información suficiente para la verificación de la manifestación fehaciente de la voluntad del usuario final.

Artículo 116.- Atención de reclamaciones por no desactivación de servicios de información

Los operadores/proveedores deben atender las reclamaciones de los abonados o usuarios finales, para lo cual deben brindar respuesta efectiva en el plazo máximo de diez (10) días naturales, relacionados con los servicios de información de tarificación adicional en los términos establecidos en el presente Reglamento.

En caso que el operador/proveedor compruebe un incumplimiento en las obligaciones definidas en el presente capítulo para los servicios de información de tarificación adicional, debe proceder de inmediato a eliminar o acreditar los montos facturados por dicho concepto.

Cuando el proveedor del servicio de información, no atienda en tiempo la solicitud de desactivación de los servicios, los operadores/proveedores deben adoptar

aquellas medidas técnicas y administrativas necesarias para deshabilitar el servicio de información contratado por el usuario final.

Artículo 117.- Sobre la información disponible en el sitio WEB

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben mantener publicadas y actualizadas en el respectivo sitio WEB, la lista de los proveedores de servicios de información, con indicación expresa de la numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado, números de atención gratuita de dichos proveedores así como la información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) para cada una de las comunicaciones que se cursen entre el usuario final y el prestador de dicho servicio.

Artículo 118.- Sobre la suscripción irregular de los servicios de información

La suscripción a cualquier servicio de información de tarificación adicional, se realizará por medio de mensajes de texto (SMS), llamadas telefónicas o cualquier otro medio que permita realizar activaciones, siempre y cuando cumpla con las disposiciones establecidas en el presente capítulo.

Cualquier mecanismo de registro que no cumpla con lo anterior, se entenderá como inválido; principalmente, aquellas afiliaciones automáticas, o en los casos donde se oculte la identidad del remitente o por alguna razón induzcan a error al usuario final, sobre el método de suscripción, frecuencia y precio de cada una de las comunicaciones u otro elemento decisivo en la suscripción.

CAPITULO XVIII.

COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES Y PUBLICITARIOS

Artículo 119.- Sobre prácticas comerciales y publicitarias equitativas

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones o de cualquier tercero dedicado a este tipo de actividades deben asegurar que la información brindada a los usuarios finales sea clara, precisa, fácilmente accesible y visible de modo que tengan información suficiente para tomar una decisión informada respecto al servicio o trámite del mismo. Tal información, debe realizarse en un lenguaje sencillo y fácil de comprender y no debe inducir a error o prestarse para interpretaciones, limitaciones o condiciones que puedan afectar la capacidad del usuario final de adquirir, acceder o usar el servicio.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones o de cualquier tercero dedicado a este tipo de actividades, deben velar porque la publicidad dirigida a menores de edad sea adecuada para facilitar su comprensión.

Artículo 120.- Remisión de información comercial y publicitaria

Para la remisión de información comercial y/o publicitaria por parte de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones o de cualquier tercero dedicado a este tipo de actividades, se debe registrar de previo el consentimiento o autorización expresa del usuario final receptor de dicho comunicado. Se considerará como práctica prohibida, toda acción donde se remita información comercial y/o publicitaria a los usuarios finales sin contar de previo con su consentimiento o cuando se utilicen sistemas de llamada automática.

Para tal efecto la Sutel pondrá a disposición del público, una herramienta en el sitio WEB, mediante el cual los usuarios finales podrán manifestar su oposición o negativa a recibir comunicaciones no solicitadas, el cual será vinculante para los operadores/proveedores o terceros dedicados a este tipo de actividades.

En ningún caso, se podrá implementar mecanismos automáticos para obtener el consentimiento del usuario final para recibir información comercial y/o publicitaria o utilizar mecanismos que induzcan a error para obtener dicho consentimiento. Igualmente, se prohíbe enviar comunicaciones con fines de venta directa donde se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición para poner fin a tales comunicaciones. En tales casos, el usuario final podrá acudir a su operador, con el fin de que este identifique el número desde el cual se originan dichas comunicaciones y proceda a prevenir al generador de la llamada, para que se abstenga a realizar dicha práctica prohibida.

Artículo 121.- Implementación de medidas técnicas y administrativas

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

La Sutel implementará medidas de protección de los derechos de los usuarios finales, para que éstos puedan registrarse y excluir sus números telefónicos de recibir comunicaciones con fines de venta directa. Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como las personas físicas o jurídicas que generen comunicaciones con fines de venta directa, deben respetar a los usuarios finales que hayan manifestado su renuencia, según el registro establecido por la Sutel.

La manifestación por parte del usuario final en el registro de la Sutel para no recibir comunicaciones no solicitadas, tendrá preponderancia sobre otras suscripciones y automáticamente será tomado como una petición expresa para que se ponga fin a

tales comunicaciones. Dicha manifestación, estará vigente durante el plazo que el usuario final mantenga su numeración registrada en dicha base de datos.

CAPITULO XIX.

PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 122.- Inviolabilidad de las comunicaciones

El operador/proveedor protegerá la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la información privada cursada a través de sus redes, y en ningún caso autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad judicial competente.

Los contratos por servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores y el abonado, deben indicar expresamente el derecho que asiste a estos últimos a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones y deben contemplar lo dispuesto por la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su reglamento, así como la demás normativa vigente.

Artículo 123.- Confidencialidad de los datos personales

A los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones les asiste el derecho fundamental de autodeterminación informativa que les faculta a disponer libremente sobre el uso que se realice de sus datos personales y los operadores/proveedores tienen la obligación de asegurar y resguardar dicha información sensible.

Los operadores/proveedores deben garantizar la confidencialidad de los datos y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones, con el fin de evitar que terceras personas tengan acceso no autorizado a esta información. Para lo cual la Sutel, mediante resolución motivada, definirá los mecanismos y controles mínimos de seguridad, que deben implementar los operadores/proveedores, para garantizar el secreto de las comunicaciones y la confidencialidad de la información brindada por el abonado y usuario final.

Los operadores/proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del usuario final, salvo autorización expresa y escrita del titular del servicio, por solicitud del Regulador en caso de investigaciones administrativas o por orden de la Autoridad judicial competente.

Artículo 124.- Principio de consentimiento informado

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que recopilen datos de carácter personal de sus usuarios finales, les deben informar de previo y

de forma precisa el tratamiento que se le dará a dichos datos, los destinatarios de esta información y las consecuencias ante la negativa de suministrar estos datos.

Para que los operadores/proveedores puedan utilizar dicha información, deben registrar el consentimiento expreso otorgado por los abonados, ya sea mediante documento físico o electrónico, el cual puede ser revocado de la misma forma sin efecto retroactivo.

En los contratos de adhesión que se suscriban para la prestación de servicios, deben constar expresamente si el cliente autoriza o no al operador/proveedor para que utilice sus datos personales. En caso de omitir esta disposición o que el contrato la consigne por defecto, se entenderá que el titular del servicio no autoriza su registro, uso y divulgación por parte del operador/proveedor que recopila la información o de terceros.

Artículo 125.- Reporte de información a entidades financieras

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán remitir a las entidades financieras, información sobre el estado de las obligaciones pendientes de pago por parte del usuario final y/o cancelaciones realizadas por éste a favor del prestador del servicio.

Asimismo, los operadores/proveedores podrán solicitar a dichas entidades información sobre el comportamiento crediticio del titular del servicio en sus relaciones comerciales, previa autorización expresa del mismo para este fin.

El consentimiento por parte del abonado debe otorgarse al momento de la celebración del contrato. Para ello, el operador/proveedor debe conservar copia o respaldo escrito de esta autorización.

Cuando el abonado haya sido reportado por mora en el pago, y se elimine la causa que dio origen al reporte; a instancia de este, el operador/proveedor debe actualizar dicha información ante la entidad financiera dentro de un plazo máximo de cinco (5) días naturales, lo cual debe ser notificado al interesado en el plazo máximo de un (1) día hábil.

CAPITULO XX. SOBRE EL USO Y ACTIVACIÓN IRREGULAR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 126.- Prácticas prohibidas en el uso y activación de los servicios de telecomunicaciones

Se prohíbe realizar cualquier práctica o conducta fraudulenta interna o externa, que atente contra los derechos de los usuarios finales o los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, corresponde a prácticas prohibidas las actuaciones que ocasionen una o varias de las siguientes acciones:

- 1. Alteraciones en la operación normal de la red y/o degraden la calidad del servicio,*
- 2. Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión, daños o perjuicios a la red,*
- 3. Comunicaciones con fines de venta directa sin el consentimiento de los usuarios finales,*
- 4. Utilizar terminales que impidan la identificación única en las redes de los operadores o posean identificadores adulterados,*
- 5. Reventa o alquiler de servicios por parte del abonado o usuario final.*
- 6. Acciones catalogadas como dañinas para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad o el ambiente.*
- 7. Conductas reiteradas que resulten irrespetuosas, agresivas u ofensivas y afecten el normal funcionamiento de los Centros de Atención del Usuario final o la prestación del servicio de telecomunicaciones.*
- 8. Suscripción o activación irregular, fraudulenta, sin contar con el consentimiento del titular del servicio, o cuando el contrato de adhesión se encuentre incompleto o no se desprenda con claridad los términos y condiciones pactados.*

Artículo 127.- Implementación de sistemas de prevención y detección

Los operadores/proveedores están en la obligación de implementar, actualizar y mantener en operación sistemas para la prevención y detección de prácticas prohibidas y/o fraudulentas en sistemas de telecomunicaciones.

Asimismo, los operadores/proveedores realizarán anualmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la Sutel.

Artículo 128.- Gestión de reclamaciones por prácticas prohibidas

El operador/proveedor podrá iniciar de oficio o a gestión de parte, una investigación formal interna cuando tenga conocimiento de la comisión de una práctica prohibida, para determinar las responsabilidades que correspondan, y además, procederá de forma inmediata con la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones involucrados.

El operador/proveedor, no podrá efectuar los cobros producto de la configuración de la práctica prohibida, hasta tanto no cuente con los resultados finales de la investigación realizada.

Artículo 129.- Sobre el uso de bloqueadores de señal

Se prohíbe la instalación y utilización de equipos bloqueadores de señal en zonas públicas, de libre acceso al público o propiedad de terceros. El uso de dichos dispositivos, implica el uso no autorizado del espectro radioeléctrico y una interferencia perjudicial al servicio.

Excepcionalmente por motivos de seguridad ciudadana, se podrá permitir el uso de estos equipos en Centros de Atención Institucional, siempre y cuando no se afecten las condiciones de calidad en las intermediaciones a dichos centros, ni se limiten el acceso a los Servicios de Emergencia 9-1-1.

Artículo 130.- Utilización de servicios en los Centros de Atención Institucional.

Los operadores/proveedores, con el fin de colaborar con la seguridad ciudadana deben identificar y detectar comunicaciones no autorizadas desde los Centros de Atención Institucional.

Los servicios que generen dichas comunicaciones, deben ser bloqueados de forma inmediata y proceder con la suspensión definitiva del servicio e incorporar los IMEI de los terminales a las listas negras para su respectivo bloqueo.

**CAPITULO XXI.
VIGENCIA**

Artículo 131.- Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia tres (3) meses posteriores a su publicación en el 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.

Disposición Transitorio I. Actualización datos Registro prepago

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

21 de noviembre de 2017
843-SJD-2017/33628
Página 87

Una vez transcurrido este plazo y posterior a los avisos realizados por el operador/proveedor y la Sutel sin que los usuarios finales hayan registrado y/o actualizado su información en las plataformas que ponga a disposición la Sutel, los operadores/proveedores procederán de forma inmediata con la suspensión de sus servicios y deben disponer del recurso numérico asignado, de conformidad con el procedimiento y condiciones definidas por la Sutel mediante resolución motivada.

Disposición Transitorio II. Tratamiento de IMEI adulterados o irregulares.

Todos los terminales identificados con IMEI adulterados o irregulares (lista gris de IMEI), según las asignaciones de IMEIs de la GSMA y que se encuentren activos en las redes de telecomunicaciones móviles, de previo a la entrada en vigencia del presente Reglamento, se asociarán con el último número telefónico registrado en la red, de forma tal que no se permita el establecimiento de comunicaciones por medio de ese equipo terminal con otro número telefónico.

Este transitorio tendrá una vigencia de 24 meses a partir de su vigencia.

Una vez transcurrido ese plazo y realizadas las campañas de información por parte de los operadores/proveedores y la Sutel, todos los terminales identificados con IMEI adulterados o irregulares (lista gris de IMEI) serán bloqueados.

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

COMUNÍQUESE

Cordialmente,

SECRETARÍA DE JUNTA DIRECTIVA

EGBERT ALFREDO
CORDERO CHINCHILLA
(FIRMA)

Digitally signed by EGBERT ALFREDO CORDERO
CHINCHILLA (FIRMA)
Date: 2017.11.22 13:31:03 -06:00
Reason: Voto sueno
Location: País: Costa Rica, Provincia o Estado: San José,
Ciudad o Distrito: San Rafael de Escazú

Alfredo Cordero Chinchilla
Secretario Junta Directiva

ACC/MVR



San José, 4 de diciembre de 2017

09844-SUTEL-DGC-2017

Señora
Marta Monge Marín
Directora
Dirección General de Atención al Usuario
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos

**CONVOCATORIA A AUDIENCIA PÚBLICA PARA EXPONER PROPUESTA DE
REGLAMENTO SOBRE EL REGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO
EXPEDIENTE SUTEL GCO-NRE-REG-01916-2017**

Estimada señora:

En concordancia con el Acuerdo del Consejo de SUTEL número 006-084-2017 de la sesión ordinaria 084-2017 del 29 de noviembre del 2017, remitido a la Dirección General de Participación al Usuario, se solicita realizar las gestiones respectivas para la convocatoria a audiencia pública para que la Dirección General de Calidad de la SUTEL proceda a exponer la propuesta de *"REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO"*, que se tramita mediante el expediente GCO-NRE-REG-01916-2017.

Respecto a esta propuesta debe señalarse que en virtud de lo que establece el artículo 77 inciso 2), subinciso i) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, corresponde a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos el dictar los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones. En ese sentido, mediante el acuerdo 04-63-2017 de la Junta Directiva de la Aresep adoptado mediante la sesión ordinaria N°63-2017 celebrada el 21 de noviembre del 2017, la Junta Directiva de la ARESEP, dispuso lo siguiente al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones: *"Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con el artículo 73, inciso h), de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios, la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final", con fundamento en lo señalado en el oficio 9233-SUTEL-CSC-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones: (...)"*

En virtud de lo anterior, extendemos a la Dirección General de Atención al Usuario solicitud formal de convocatoria a audiencia pública, así como la preparación de la documentación e información que se debe publicar en los diarios de circulación nacional, emisoras de radio e imprenta nacional, preparar el documento borrador de la convocatoria y la realización de las gestiones de autorización ante el Poder Judicial para el uso de equipos e instalaciones para las videoconferencias que forman parte del proceso de audiencia pública.

Con el fin de cumplir con lo indicado, se aporta para la convocatoria el resumen de lo propuesto:

REGLAMENTO SOBRE EL REGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO
El presente Reglamento tiene por objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias vinculantes para los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual desarrolla lo descrito

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr

San José, 4 de diciembre de 2017

09844-SUTEL-DGC-2017

en el Capítulo II, Títulos II y III, de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642, así como las obligaciones y funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y su Consejo dispuestas en los artículos 60 y 73 de la Ley N.º 7593, que establecen las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con los usuarios finales, mediante la fijación de las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales.

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

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

Por último y con el fin de darle un trámite ágil y efectivo al proceso de audiencia, mediante este mismo oficio se autoriza a su Dirección a proceder con la elaboración del acta, informes y resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones en caso de ser necesario.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



GLENN FALLAS
FALLAS (FIRMA)
2017.12.04
17:05:27 -06'00'

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Expediente: GCO-NRE-REG-01916-2017

Maria Teresa Mojica

De: Notificaciones
Enviado el: martes 5 de diciembre de 2017 09:57 a.m.
Para: 7Marta Monge
CC: Esther Badilla
Asunto: 09844-SUTEL-DGC-2017 - Convocatoria a Audiencia
Datos adjuntos: 9844-SUTEL-DGC-2017-CONVOCATORIA A AUDIENCIA PÚBLICA PARA EXPONER PROPUESTA DE RPUF.PDF

Buenos Días,

Adjunto oficio **09844-SUTEL-DGC-2017** para su respectiva información.

RECUERDE: "Puede seguir el estado de su reclamación o realizar cualquier consulta al teléfono gratuito 800-88-SUTEL (800-88-78835), o bien a través del correo electrónico info@sutel.go.cr indicando el número de expediente asignado".

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

Se despide muy atentamente,



M^a Teresa Mojica Agüero
Gestión Documental
T. 4000-0114
800 - 88 - SUTEL
800 - 88 - 78835
Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

1 de diciembre del 2017
09821-SUTEL-SCS-2017

Señor
Roberto Jiménez Gómez
Regulador General y Presidente
Junta Directiva
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Estimado señor:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 084-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 29 de noviembre del 2017, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 006-084-2017

- 1) Dar por recibido el oficio 843-SJD-2017/33628 del 21 de noviembre del 2017, por medio del cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, hace del conocimiento del Consejo el acuerdo 04-63-2017, de la sesión ordinaria 63-2017, celebrada el 21 de noviembre del 2017, referente al trámite de audiencia pública de la propuesta del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final", de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- 2) Solicitar a la Dirección General de Calidad que coordine lo pertinente al trámite de audiencia pública con la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- 3) Solicitar a la Dirección General de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que realice el trámite de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública correspondiente al proyecto del nuevo "Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final", y prepare la documentación con la información que se debe publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, así como el documento borrador de la convocatoria, llevar a cabo las gestiones con las distintas sedes, elaborar el acta, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones requeridas para el trámite de audiencia, así como cualquier otra gestión que se requiera.

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

TEL: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

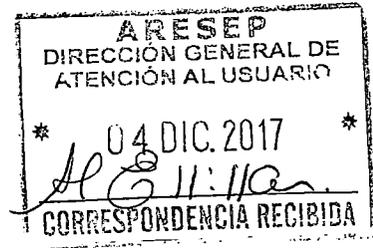
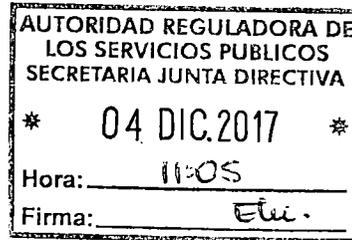
800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr

Rec.

NRE-REG-01916-2017

000183





1 de diciembre del 2017
09821-SUTEL-SCS-2017

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

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)
Fecha: 2017.12.01 15:46:07 -06'00'

Luis Alberto Alvarado Cascante
Secretario del Consejo

Arlyn A.

Cc: Gilbert Camacho Mora, Glenn Fallas Fallas, Natalia Ramírez Alfaro, Mercedes Valle Pacheco
Dirección General de Protección al Usuario, ARESEP

EXP: GCO-NRE-REG-01916-2017

Arlyn Alvarado

De: Notificaciones
Enviado el: lunes, 4 de diciembre de 2017 08:41
Para: Vivian; Alfredo
CC: Gilbert Camacho; 'glenn.fallas@sutel.go.cr'; Natalia Ramirez;
'mercedes.valle@sutel.go.cr'; 7Marta Monge
Asunto: Comunicado de acuerdo 006-084-2017
Datos adjuntos: 09821-SUTEL-SCS-2017 (006-084-2017).pdf



* Arlyn Alvarado Segura
* Secretaría del Consejo
* T. 4000-0010
* 800 - 88 - SUTEL
* 800 - 88 - 78835
* Apartado 151-1200
* San José - Costa Rica

Nothing is Impossible