

Formulario para la recopilación de información referente a las ofertas comerciales brindadas por los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

23 de marzo del 2012

307 SUTEL-SC-2012

Señores: Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo y Cinthya Arias Leitón, Directora General de Mercados.

Estimados señores:

Me permito comunicar a ustedes el acuerdo 016-017-2012, de la sesión ordinaria 017-2012, celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el 14 de marzo del 2012.

Acuerdo N° 016-017-2012.

CIRCULAR-01-2012

MEDIANTE LA CUAL SE SOLICITA INFORMACIÓN REFERENTE A LAS OFERTAS COMERCIALES A TODOS LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En relación a la recopilación de información referente a las ofertas comerciales lanzadas por los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones dirigidas a los usuarios finales; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) ha adoptado, en el Acuerdo 016-017-2012, de la sesión ordinaria 017-2012 celebrada el 14 de marzo del 2012, la siguiente Circular:

Considerando:

I. Que de conformidad con los artículos 59 y 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento; la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a la cual le corresponde regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

II. Que asimismo, el inciso d) del artículo 60 de la Ley 7593, indica que es obligación fundamental de la SUTEL "*[g] arantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*"

III. Que en este mismo sentido, el inciso a) del artículo 73 de

la Ley 7593 establece como función del Consejo de la SUTEL "*[p]roteger los derechos de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política*".

IV. Que además, el artículo 41 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, dispone que a la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y/o proveedores cumplan con el régimen de derechos de los usuarios finales, desarrollado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en *La Gaceta* número 72 del 15 de abril del 2010.

V. Que por su parte, el artículo 52 de la Ley 8642 y el artículo 3 inciso a) del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 201 del 17 de octubre del 2008, establecen que le corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, así como evitar abusos y prácticas monopolísticas por parte de operadores y/o proveedores en el mercado.

VI. Que ahora bien, debido a la apertura del mercado de las telecomunicaciones en el país y el consecuente ingreso de nuevos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones, se ha generado un incremento en la oferta de servicios de telecomunicaciones, así como una importante modificación de la política y estrategias comerciales de todos los operadores en general.

VII. Que de conformidad con el inciso 3) del artículo 4 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, todos los operadores y proveedores deben brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales.

VIII. Que de acuerdo al artículo 13 del citado Reglamento los operadores y proveedores están obligados a facilitar la siguiente información:

1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
2. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo cargos incluidos en las tarifas o cargos por instalación, tarifas mensuales o planas u otros especiales.
3. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo

tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas.

4. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.

5. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.

6. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.

7. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales.

8. Procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador.

9. Información, general sobre características y derechos del servicio universal.

i) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.

(.)

k) La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original e informarse a los usuarios finales afectados.

IX. Que según el artículo 28 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, los operadores y proveedores antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberán comunicar con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas.

X. Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público son establecidas por la SUTEL, por lo tanto dichas deben apegarse a las tarifas máximas aprobadas mediante resolución RCS-615-SUTEL-2009, del Consejo de la SUTEL celebrada el 18 de diciembre del 2009.

XI. Que en virtud de lo anterior y en atención a las disposiciones normativas citadas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el acuerdo 006-001-2012, de la sesión ordinaria 001-2012, celebrada por el 5 de enero del 2012, encargó a la Dirección General de Mercados, llevar a cabo un monitoreo y

seguimiento de las promociones que implementen los operadores y proveedores con el fin de garantizar un adecuado control de las ofertas.

XII. Que para ello, resulta necesario aclarar y definir la información que deberán proveer los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones a esta Superintendencia para la implementación de sus ofertas comerciales.

XIII. Que en este sentido y de conformidad con los artículos 3, 6, 102 inciso a) y 124 de la Ley General de la Administración Pública, el Consejo de la SUTEL tiene competencia para dictar instrucciones o circulares y demás disposiciones administrativas de alcance general, necesarias para el ejercicio de sus funciones y mediante las cuales se materializa la función de regulación.

XIV. Que estos actos de instrucción son parte de la función de ordenación de los organismos reguladores dirigidos a los sujetos que actúan en el sector de las telecomunicaciones, para procurar la salvaguarda de la competencia, la protección de los derechos de los usuarios finales y el servicio universal.

XV. Que la facultad para dictar instrucciones como instrumento de la función de ordenación, permite orientar el comportamiento de los partícipes en el mercado de las telecomunicaciones por lo que se califica como potestad normativa ad extra. Las instrucciones como instrumento de regulación tienen la finalidad de contribuir a completar el panel normativo del sector. La función principal de todo regulador es salvaguardar y fomentar la libre competencia en el mercado, razón por la cual se caracteriza de independiente. En aras de esa independencia se encuentra implícitamente contenida la facultad de dictar normas o disposiciones administrativas de carácter general, que a través de las figura de las denominadas instrucciones o circulares, responden afirmativamente a la idea de capacidad normativa de las autoridades de regulación como la SUTEL.

XVI. Que en ejercicio de esta facultad reguladora y de instrucción es que la SUTEL dicta la presente disposición con carácter general, que se denominará Circular, la cual, de conformidad con el artículo 240 de la Ley General de la Administración Pública, deberá ser publicada en el Diario Oficial *La Gaceta*, **por tanto**:

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA

DE TELECOMUNICACIONES,
RESUELVE:

I. EMITIR la siguiente circular para la recopilación de información relativa a las ofertas comerciales brindadas por todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones dirigidas a los usuarios finales, exceptuando las realizadas en el mercado mayorista en su totalidad y en el mercado minorista por los Cafés Internet.

Formulario para la recopilación de información referente a las ofertas comerciales brindadas por los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones

I.-Disposiciones Generales

1. Todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que brinden ofertas comerciales dirigidas al usuario final, tendrán que presentar el formulario "Ofertas Comerciales de Operadores y/o Proveedores de Servicios Telecomunicaciones" ante la Superintendencia de Telecomunicaciones. Este formulario será necesario para la remisión por primera vez a la SUTEL de la información sobre las ofertas, así como cualquier modificación, nueva tarifa o promoción sobre las mismas.

2. El formulario para presentar la información puede ser accedido en la página WEB www.sutel.go.cr en la sección "Operadores"- "Información a remitir" para ser descargado y completado por los operadores y/o proveedores **al menos el mismo día del lanzamiento de la oferta en el caso de promociones y 10 días hábiles antes del lanzamiento para los paquetes o planes**. Las definiciones de promociones y paquetes o planes se presentan en punto 4 de este apartado.

3. Cumplidos los anteriores plazos y sin requerirse un aval expreso por parte de la SUTEL, el operador podrá iniciar el lanzamiento correspondiente de la oferta o plan. Esto no limita actuaciones posteriores del regulador, de cara a la atención de quejas o como parte de procesos de investigación adicionales en los que se involucre el análisis de las promociones o planes.

4. Existen varios tipos de **Ofertas** comerciales. Para efectos del formulario se clasificarán en dos:

i. **Promociones:** incentivos temporales dirigidos al usuario final, como por ejemplo descuentos, sorteos, precios, regalías, bonificaciones, entre otros similares.

ii. **Paquetes o planes:** casos en los cuales el operador y/o proveedor ofrece a los usuarios finales el empaquetamiento de uno o varios servicios en condiciones diferentes a las ofrecidas cuando se brindan unitariamente, y sin fecha de vencimiento definida.

II.-Procedimiento

1. Los pasos que debe seguir el operador y/o proveedor para completar el formulario son los siguientes:

. Descargar el formulario disponible en la página WEB de la SUTEL.

. Completar el formulario "Ofertas Comerciales de Operadores y/o Proveedores de Servicios Telecomunicaciones".

Imprimir el formulario "Ofertas Comerciales de Operadores y/o Proveedores de Servicios Telecomunicaciones" debidamente completado.

. Incluir firma del representante legal y escanear dicho documento; salvo el empleo de la firma digital.

. Notificar ante la SUTEL mediante el correo electrónico promociones@sutel.go.cr, las promociones al menos el mismo día de su lanzamiento y los paquetes o planes 10 días hábiles antes de su lanzamiento. Para lo anterior adjuntar los siguientes documentos: formulario escaneado, archivo del formulario en formato Excel, comprobante de la publicidad y los reglamentos y/o contratos relacionados con la oferta a lanzar.

III.-Definición de las casillas

El formulario debe ser preparado por el operador y/o proveedor acorde a la oferta que está publicitando. La definición de cada casilla que debe ser completada por el operador y/o proveedor es la siguiente:

1. Código de Oferta: En el formulario el operador y/o proveedor debe incluir un número de consecutivo de cada oferta. Este número será ingresado por el operador y/o proveedor en el formulario con el siguiente formato: NOMBRE OPERADOR / PROVEEDOR-NÚMERO CONSECUTIVO-AÑO, por ejemplo **Abreviatura proveedor-001-2012**. Así mismo **el operador y/o proveedor debe de incluir este número de consecutivo en su publicidad** para facilitar la identificación de la información proporcionada a esta Superintendencia con la información publicitada, así como la referencia del usuario a la correspondiente promoción.

2. Operador y/o Proveedor: Incluir nombre de Razón Social del operador y/o proveedor.

3. Nombre de la Oferta: El operador y/o proveedor debe incluir el nombre comercial de la oferta que está lanzando.

4. Objeto de la oferta: El operador y/o proveedor debe describir de forma clara y suficiente en qué consiste la oferta, cuáles son los pasos que el consumidor debe cumplir para consolidar su derecho de participación en la oferta, e indicar

cuáles servicios o bienes están involucrados en la misma (Móvil prepago, móvil postpago, SMS, Internet, Telefonía IP, Telefonía Básica Tradicional, Cable, otros). Describir brevemente el servicio o servicios de que se traten.

5. Tipo de oferta: El operador y/o proveedor debe seleccionar si corresponde a una promoción o a un paquete/plan.

6. Vigencia: El operador y/o proveedor debe indicar si es una oferta temporal o tiene un plazo indefinido.

7. Fecha de vigencia: El operador y/o proveedor debe incluir en el caso de las promociones, de manera obligatoria, una fecha de inicio y fin. Lo anterior debido a que las promociones son de carácter temporal y por ende deben tener una duración determinada. Por otro lado, en cuanto a los paquetes o planes éstos pueden carecer de una fecha definida de finalización, por lo que la casilla de finalización no es obligatoria para estos casos.

8. Precio Total de la Oferta: El operador y/o proveedor debe indicar el precio de los bienes y servicios antes de la promoción y/o plan y el precio de los bienes y servicios después de aplicada la promoción y/o plan.

9. Detalle precio de la oferta: El operador y/o proveedor debe incluir el detalle para cada servicio incluido en la oferta: la cantidad (indicar unidades y medida), precio antes de la promoción y/o plan unitario, precio oferta unitario, indicar si existe cuota de instalación o similares. Además indicar los precios de bienes y servicios *adicionales* incluidos en la promoción. Indicar si hay bienes o servicios gratuitos o regalados.

10. Datos: El operador y/o proveedor debe incluir el nombre y firma del representante legal, número de cédula de identidad, residencia o número de identificación según el Registro Público Nacional, teléfono de contacto y correo electrónico.

II. La SUTEL en ejercicio de sus competencias podrá en cualquier momento ampliar o modificar la presente Circular en aras de alcanzar los objetivos expuestos anteriormente de protección al usuario y promoción de la competencia.

III. Publicar la presente Circular en el Diario Oficial *La Gaceta*. Téngase esta resolución a disposición del público en un lugar visible dentro de la Institución y en su página en Internet.

Publíquese.-Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones