

# REGLAMENTOS

## AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESOLUCIÓN RE-0062-JD-2022  
ESCAZÚ, A LAS ONCE HORAS Y CINCUENTA MINUTOS DEL VEINTICINCO DE  
AGOSTO DE DOS MIL VEINTIDÓS

REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL  
(RPUF) DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)

---

EXPEDIENTE GCO-NRE-REG-00682-2020

### RESULTANDO

- I. Que el 1° de abril de 2020, mediante el oficio 02876-SUTEL-DGC-2020, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 2 y 3 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- II. Que el 21 de agosto de 2020, mediante correo electrónico, el señor Federico Chacón Loaiza miembro del Consejo de la Sutel, solicitó a los asesores del Consejo y la Unidad Jurídica analizar la propuesta Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- III. Que el 1° de setiembre de 2020, mediante correo electrónico, el señor Gilbert Camacho, miembro del Consejo de la Sutel, presentó diversas observaciones a la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- IV. Que el 2 de setiembre de 2020, se mantuvo reunión entre el señor Federico Chacón Loaiza, miembro del Consejo de la Sutel y funcionarios de la Dirección General de Calidad, donde se expusieron las modificaciones más importantes que se plasmaron en la nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- V. Que el 3 de setiembre de 2020, mediante correo electrónico, la Dirección General de Calidad remitió al grupo de trabajo una nueva propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que incorpora las observaciones presentadas por el señor Gilbert Camacho miembro del Consejo de la Sutel, así como, una actualización del clausulado a partir de las resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-084-2020 del 26 de marzo de 2020 y la RCS-128-2020 del 7 de mayo de 2020.

- VI. Que el 3 de setiembre de 2020, mediante correo electrónico, la Unidad Jurídica de la Superintendencia de Telecomunicaciones presentó algunas observaciones a la propuesta de reglamento, con énfasis en el capítulo denominado “*PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES*”.
- VII. Que el 4 de setiembre de 2020, se realizó una reunión con los Miembros del Consejo, Asesores del Consejo, Unidad Jurídica y la Dirección General de Calidad de la Superintendencia con el fin de exponer los principales cambios de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- VIII. Que el 8 de setiembre de 2020, mediante correo electrónico, la Unidad Jurídica remitió algunas observaciones de redacción y forma de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Además, algunas relacionadas con los siguientes temas: guía de los abonados, contratos de servicios de telecomunicaciones, contrataciones o ventas atadas, limitación para la prestación de servicios, conversación de registros de tasación, comunicaciones no solicitadas y prácticas prohibidas.
- IX. Que el 10 de setiembre de 2020, mediante el oficio 08091-SUTEL-DGC-2020, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia la nueva propuesta ajustada del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, considerando las observaciones realizadas por los miembros del Consejo y la Unidad Jurídica de la Sutel. (Folios 4 al 13 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- X. Que el 10 de setiembre de 2021, mediante el acuerdo 014-062-2021, registrado en el oficio 08150-SUTEL-SCS-2021, el Consejo de la Superintendencia indicó: “1) *Dar por recibido y acoger, para efectos de dar inicio al trámite, la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, presentada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 8091-SUTEL-DGC-2020, del 10 de setiembre del 2020. 2) Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que en el ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, inicie los trámites internos que le sean propios para, posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*”. (Folios 14 al 17 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XI. Que el 18 de setiembre de 2020, mediante el memorando ME-0276-SJD-2020, la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR), la propuesta del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, para su análisis respectivo. (Folio 20 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)

- XII.** Que el 26 de noviembre de 2020, mediante el oficio OF-1252-DGAJR-2020, la DGAJR, remitió a la Secretaría de la Junta Directiva de Aresep, las observaciones a la propuesta del nuevo “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, con el objetivo de que fueran valoradas por el Consejo de la Sutel. (Folio 19 al 22 y 25 al 28 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XIII.** Que el 26 de noviembre del 2020, mediante el oficio OF-0799-SJD-2020, la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep, trasladó al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el oficio OF-1252-DGAJR-2020 de esa misma fecha, mediante el cual la DGAJR emitió criterio y realizó comentarios con control de cambios sobre la “Propuesta Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”. (Folio 23 y 24 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XIV.** Que el 8 de diciembre del 2020, mediante el oficio 11151-SUTEL-SCS-2020, el Consejo de la Sutel, notificó a la Dirección General de Calidad el acuerdo 010-085-2020 del 4 de diciembre del 2020, por el cual dio por recibido el oficio OF-0799-SJD-2020 del 26 de noviembre del 2020 y solicitó a dicha Dirección valorar las observaciones planteadas. (Folio 29 al 30 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XV.** Que el 17 de diciembre del 2020, mediante el oficio 11456-SUTEL-DGC-2020, la Dirección General de Calidad remitió para valoración del Consejo de la Sutel un análisis integral para la atención de cada una de las observaciones realizadas a la propuesta del “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final” por parte de la DGAJR según el oficio OF-1252-DGAJR-2020 del 26 de noviembre de 2020. (Folio 31 al 52 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XVI.** Que el 8 de enero de 2021, según el oficio 00196-SUTEL-SCS-2021, la Secretaría del Consejo de la Sutel comunicó a la Junta Directiva de la Aresep, el acuerdo 027-001-2021 adoptado en la sesión 001-2021 del 7 de enero del 2021, sobre la nueva propuesta del “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, donde señaló: *“(...) Dar por recibido y acoger el oficio 11456-SUTEL-DGC-2020, del 17 de diciembre del 2020, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta reglamentaria en la cual se atienden las observaciones brindadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con oficio OF-0799-SJD-2020, del 26 de noviembre del 2020. Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, en el ejercicio de sus competencias para dictar reglamentos técnicos, valore el inicio de los trámites internos que le sean propios a partir de la nueva propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, según el análisis y documento adjunto presentado en el oficio 11456-SUTEL-DGC-2020, para posteriormente, ordenar el trámite de audiencia pública de conformidad con el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”*. (Folio 53 al 57 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)

- XVII.** Que el 14 de enero de 2021, mediante el memorando ME-0009-SJD-2021, la secretaria de la Junta Directiva de la Aresep remitió a la DGAJR, el oficio 00196-SUTEL-SCS-2021 del Consejo de la Sutel, para su análisis respectivo. (Documento Electrónico NI-06419-2021 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XVIII.** Que el 24 de mayo de 2021, mediante el oficio OF-0552-DGAJR-2021, la DGAJR remitió a la Junta Directiva de la Aresep, el criterio final sobre la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Documento Electrónico NI-06419-2021 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XIX.** Que el 25 de mayo de 2021, mediante el oficio OF-0263-SJD-2021 la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep, trasladó al Consejo de la Sutel el borrador de la resolución con control de cambios, para que sea ajustada. (Folio 58 y 59 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XX.** Que el 1° de junio de 2021, mediante el oficio 04567-SUTEL-CS-2021, el Consejo de la Sutel remitió la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final a la Secretaría de la Junta Directiva de la Aresep con los cambios requeridos. (Folios 60 y 61 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXI.** Que el 17 de junio de 2021, mediante correo electrónico, la Junta Directiva de la Aresep remitió el acuerdo 06-49-2021 del 8 de junio de 2021, en la cual se señaló: *“I. Solicitar al Consejo de la Sutel someter al procedimiento de audiencia pública de conformidad con los artículos 36 y 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 número 00196-SUTEL-SCS-2021 del 8 de enero de 2021 del Consejo de la Sutel, cuya propuesta se transcribe a continuación (...).II. Solicitar al Consejo de la Sutel para que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública en dos periódicos de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. III. Instruir al Consejo de la Sutel, 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”.* (Folios 62 al 123 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXII.** Que el 17 de junio de 2021, mediante el acuerdo 006-045-2021, registrado mediante el oficio 05287-SUTEL-SCS-2021 del 23 de dicho mes y año, el Consejo de la Superintendencia acordó: *“Primero. Dar por recibido el oficio OF-0315-SJD-2021, del 16 de junio del 2021, mediante el cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, hace de conocimiento del Consejo el acuerdo número 06-49-2021, de la*

*sesión ordinaria 49-2021, celebrada el 15 de junio del 2021, 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 N°7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Segundo. Solicitar a la Dirección General de Calidad que efectúe las coordinaciones pertinentes al trámite de audiencia pública con la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Tercero. Solicitar a la Dirección General de Atención 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 necesarias para el proceso de audiencia pública, elaborar el acta respectiva, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones requeridas para el citado trámite, así como cualquier otra gestión que se requiera. Cuarto. Solicitar a la Dirección General de Operaciones de esta Superintendencia brindar la colaboración respectiva para realizar las publicaciones en diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, para el citado proceso de audiencia pública". (Folios 124 al 127 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)*

- XXIII.** Que el 2 de julio de 2021, según el oficio 06090-SUTEL-DGC-2021, la Dirección General de Calidad solicitó a la Dirección General de Atención al Usuario de Aresep, realizar la convocatoria a audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 128 al 131 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXIV.** Que el 4 de octubre de 2021, se publicó en el periódico oficial La Gaceta N°190, la convocatoria a audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 138 al 141 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXV.** Que el 6 de octubre de 2021, se publicó en los periódicos de circulación nacional La Teja y La Nación, la convocatoria a la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 142 al 144 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXVI.** Que el 6, 7 y 8 de octubre de 2021, mediante pautas de radio efectuadas en el programa Noticias Monumental en la estación 95.3 FM, se realizó la convocatoria a la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

- XXVII.** Que el 11 de octubre de 2021, mediante el oficio IN-0795-DGAU-2021, la Dirección General de Atención al Usuario de la Aresep, envió el informe de instrucción de la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 145 al 147 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXVIII.** Que el 4 de noviembre de 2021 al ser las 17:15 horas, se realizó la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- XXIX.** Que el 8 de noviembre de 2021, mediante correo electrónico, la Dirección General de Atención al Usuario de la Aresep remitió a la Superintendencia de Telecomunicaciones las oposiciones presentadas en la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante Millicom), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante Claro), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (en adelante Telefónica), Cabletica S.A. (en adelante Cabletica), Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), Cámara de Infocomunicación de Costa Rica (en adelante INFOCOM), señor Rodolfo Rodríguez Salazar y señor Róger Corrales Corrales. (Folio 148 y documentos electrónicos del NI-14947-2021 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXX.** Que el 11 de noviembre del 2021, mediante la resolución RE-0303-DGAU-2021, la Dirección General de Atención al Usuario de la Aresep, rechazó por extemporánea la posición presentada por el viceministro de Telecomunicaciones Teodoro Willink Castro, en representación del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
- XXXI.** Que el 16 de noviembre de 2021, mediante correo electrónico, la Dirección General de Atención al Usuario de la Aresep remitió el oficio AC-08074-DGAU-2021 del 11 de dicho mes y año, con el acta de la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final realizada el 4 de noviembre de 2021. (Folios 149 al 187 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXXII.** Que el 23 de noviembre de 2021, mediante correo electrónico, la Dirección General de Atención al Usuario de la Aresep remitió a la Superintendencia el audio y video de la audiencia pública virtual de la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final realizada el 4 de noviembre de 2021. (Folios 188 y documentos electrónicos del NI-15824-2021 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)

- XXXIII.** Que el 25 de noviembre de 2021, mediante el oficio 11105-SUTEL-DGC-2021, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones las oposiciones remitidas por la Aresep relacionadas con la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (Folios 189 al 200 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXXIV.** Que el 9 de diciembre del 2021, mediante el acuerdo 017-082-2021 emitido en la sesión ordinaria 082-2021, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acordó: *“Primero. Dar por recibido el oficio número 11105-SUTEL-DGC-2021, del 25 de noviembre del 2021, mediante el cual la Dirección General de Calidad informa al Consejo sobre las oposiciones remitidas por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicas, en relación con la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Segundo. Designar a los funcionarios Natalia Ramírez Alfaro, Noelia Bonilla Ortiz, Paula Zúñiga Garita, Carmen Cascante Arias y Michael Escobar Valerio, todos de la Dirección General de Calidad, para que en forma conjunta, de manera focalizada y con criterio técnico, analicen las oposiciones presentadas por los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, asociaciones y ciudadanos a título personal en la audiencia pública virtual. Tercero. Solicitar a la Dirección General de Mercados, a la Unidad Jurídica y a la Dirección General de Competencia que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, nombren a un representante responsable para atención de consultas técnicas que versen sobre las oposiciones remitidas por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicas en relación con la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”.* (Folios 201 y 202 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXXV.** Que el 25 de enero de 2022, mediante el oficio 00703-SUTEL-OTC-2022, la Dirección General de Competencia emitió el informe de opinión de la propuesta de modificación del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Además, no se requirió apoyo técnico ni legal de la Dirección General de Mercados o de la Unidad Jurídica de la Superintendencia en virtud de que las observaciones no fueron sustanciales y no afectan el fondo de la propuesta. (Folios 203 al 222 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXXVI.** Que el 11 de mayo del 2022, mediante el oficio 04288-SUTEL-DGC-2022, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento del Consejo de la Sutel el *“INFORME DE ATENCIÓN A LAS OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL SOBRE LA PROPUESTA DE REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”.* (Folios 225 al 373 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)
- XXXVII.** Que el 24 de mayo de 2022, mediante el oficio 04764-SUTEL-SCS-2022, la Secretaría del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, comunicó el acuerdo 024-039-2022 adoptado en la sesión ordinaria 039-2022 del 19 de mayo del 2022, sobre la nueva propuesta del *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”* donde dispuso:

**“PRIMERO:** Dar por recibido y acoger el oficio número 04288-SUTEL-DGC-2022 del 11 de mayo del 2022, en el cual la Dirección General de Calidad emitió el “INFORME DE ATENCIÓN A LAS OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL SOBRE LA PROPUESTA DE REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”, y el oficio número 00703-SUTEL-OTC-2022 del 25 de enero de 2022, de la Dirección General de Competencia, referente al “INFORME DE OPINIÓN DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”.

**SEGUNDO:** Someter a valoración de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos las siguientes recomendaciones sobre las observaciones y oposiciones recibidas en la audiencia pública convocada, según lo dispuesto en el artículo 36 inciso c) y 81 inciso b) de la ley N°7593, mediante el periódico oficial La Gaceta N°190 del 4 de octubre de 2021 y del 6 al 8 de octubre del 2021 en los diarios de circulación nacional La Nación y La Teja, y en pautas de radio en la emisora 95.3 FM, específicamente en el programa Noticias Monumental, sobre la “Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”, tramitada en el expediente GCO-NRE-REG-00682-2020: (...)

**TERCERO:** Brindar respuesta a los participantes del proceso de audiencia pública señalado en el Resuelve segundo del presente acuerdo, según las recomendaciones del oficio número 04288-SUTEL-DGC-2022 del 11 de mayo del 2022 de la Dirección General de Calidad.

**CUARTO:** Someter a valoración de la Junta Directiva de la Aresep la propuesta del “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final” con los ajustes recomendados en el oficio número 04288-SUTEL-DGC-2022 del 11 de mayo del 2022 de la Dirección General de Calidad, los cuales no implican un cambio de fondo sustancial, dado que no reduce, restringe ni limita las garantías y derechos de los usuarios, así como tampoco agrava las obligaciones del prestador ni otorga nuevas competencias a los órganos públicos no previstas en la legislación vigente, de conformidad con el lineamiento número 353-RG-2017 del 3 de mayo de 2017.

**QUINTO:** *Recomendar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos aprobar la versión final ajustada del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, remitida mediante el presente acuerdo y solicitar la respectiva publicación en el Diario Oficial La Gaceta.*” (Folios 380 al 396 del expediente GCO-NRE-REG-00682-2020)

- XXXVIII.** Que el 26 de mayo de 2022, mediante el memorando ME-0105-SJD-2022, la Secretaría de Junta Directiva, remitió para análisis de la DGAJR, la propuesta de *“Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario Final (RPUF), informe sobre oposiciones y observaciones recibidas en el proceso de la audiencia pública”* (acuerdo 024-039-2022) remitida por la Sutel, mediante el oficio 04764-SUTEL-SCS-2022. (Consta en los archivos de la Secretaría de Junta Directiva)
- XXXIX.** Que el 5 de agosto de 2022, mediante el oficio OF-0556-DGAJR-2022, la DGAJR, remitió el análisis de la propuesta de *“Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario Final (RPUF), e informe sobre oposiciones y observaciones recibidas en el proceso de la audiencia pública”* (acuerdo 024-039-2022) remitida por la Sutel, mediante el oficio 04764-SUTEL-SCS-2022. (Consta en los archivos de la Secretaría de Junta Directiva)
- XL.** Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

### **CONSIDERANDO**

- I.** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 77 inciso 2), subinciso c), de la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642, la Junta Directiva de la Aresep es competente para dictar los reglamentos técnicos 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 Sutel es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- III.** Que entre otras, la Sutel tiene como obligaciones fundamentales, de acuerdo con el artículo 60 de la Ley 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 N°7593, establece de forma expresa como una obligación de la Sutel, 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 Sutel, 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 la Ley N°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 la 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. (Fuente: <https://www.undp.org/es/publications/sinopsis-seguridad-ciudadana>)

- 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. Al respecto, en fecha 12 de agosto de 2020, el Organismo de Investigación Judicial, remitió por correo electrónico, el oficio número 0714-DICR-2020/Referencia1314-2020 mediante el cual señaló: *"(...) Analizando el fondo del proyecto del Sistema de Gestión de Terminales Móviles que realizará SUTEL, se rescata de manera valiosa la implementación de la lista gris para aparatos duplicados o gemeleados, y una frecuencia de actualización de datos por parte de las redes telefónicas cada 15 minutos, a diferencia de las 24 o 48 horas antes estiladas por las compañías, siendo más efectiva y célere la desactivación de los aparatos y así inutilizar aquellos bienes sustraídos, eliminando el valor comercial en calle (...)"*. (Acuerdo del Consejo de Sutel 019-060-2020 según oficio 7879-SUTEL-SCS-2020 del 4 de setiembre del 2020)
- 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, Ley 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 en el artículo 49 de la Ley 8642, se 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, Ley 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.*

*(...)*

*Que 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: *“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, el derecho a la información es de carácter constitucional, la cual debe brindarse al usuario final de forma precisa, clara, veraz y oportuna sobre los términos y condiciones de la contratación y del servicio. Es por lo 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 de este, lo cual desembocará en la correcta elección del servicio más ajustado a sus necesidades. En este sentido, 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 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, debido a 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 avanza 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 77 inciso 2) de la Ley 8642: *“(...) la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dictará los siguientes reglamentos técnicos: (...) c) Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final”.*
- XXII.** Que el Reglamento vigente que regula los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones lo aprobó la Junta Directiva de la Aresep y se 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 o 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, con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es: a) Acoger el acuerdo 024-039-2022 adoptado en la sesión ordinaria 039-2022 del 19 de mayo del 2022 por el Consejo de la Sutel, b) Dictar el presente Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, c) Derogar el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2010 y aquellas disposiciones regulatorias que resulten contrarias al presente reglamento, d) Instruir al Consejo para que brinde respuesta a los participantes de la audiencia pública, d) Instruir al Consejo para que publique en la Gaceta la versión aprobada del Reglamento en mención, tal y como se dispone más adelante.
- XXV.** Que en la sesión extraordinaria N° 60-2022, celebrada el 25 de agosto de 2022, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, sobre la base del acuerdo 024-039-2022 adoptado en la sesión ordinaria 024-039-2022 del 19 de mayo del 2022, comunicado mediante el oficio 04764-SUTEL-SCS-2022 del 24 de mayo del 2022, de cita, acuerda con carácter de firme, dictar la presente resolución.

### **POR TANTO**

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y sus reformas; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227; Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; Decreto Ejecutivo N°29732-MP, que es el Reglamento a la Ley N°7593, y Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado.

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

#### **ACUERDA:**

- I. Dar por recibido el acuerdo 024-039-2022 adoptado en la sesión ordinaria 039-2022 del 19 de mayo del 2022, mediante el cual el Consejo de la Sutel remitió la propuesta ajustada del *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”*, según el expediente GCO-NRE-REG-00682-2020.
- II. Dictar el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el cual se transcribe, a continuación:

## Índice

<b><u>REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL</u></b>	20
<b><u>CAPITULO I.</u></b>	<b>20</b>
<b><u>OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN</u></b>	<b>20</b>
Artículo 1. <u>Objetivo</u>	20
Artículo 2. <u>Ámbito de aplicación</u>	21
<b><u>CAPITULO II.</u></b>	<b>21</b>
<b><u>DEFINICIONES</u></b>	<b>21</b>
Artículo 3. <u>Definiciones</u>	21
<b><u>CAPITULO III.</u></b>	<b>27</b>
<b><u>DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES O CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</u></b>	<b>27</b>
Artículo 4. <u>Derechos de los usuarios finales o clientes</u>	28
Artículo 5. <u>Obligaciones de los usuarios finales o clientes</u>	29
<b><u>CAPITULO IV.</u></b>	<b>29</b>
<b><u>RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD.</u></b>	<b>29</b>
Artículo 6. <u>Accesibilidad a la información de la factura</u>	30
Artículo 7. <u>Información sobre equipos terminales con características especiales</u>	30
Artículo 8. <u>Acceso al contenido de los contratos de adhesión</u>	30
Artículo 9. <u>Asistencia a usuarios con discapacidad</u>	30
<b><u>CAPITULO V.</u></b>	<b>30</b>
<b><u>DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES</u></b>	<b>30</b>
Artículo 10. <u>Derechos de los operadores y proveedores</u>	30
Artículo 11. <u>Obligaciones de los operadores y proveedores</u>	31
<b><u>CAPITULO VI.</u></b>	<b>34</b>
<b><u>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES</u></b>	<b>34</b>
Artículo 12. <u>Trámite de reclamación</u>	34
Artículo 13. <u>Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor</u>	35
Artículo 14. <u>Información contenida en el expediente de reclamaciones</u>	35
Artículo 15. <u>Respuesta efectiva por parte del operador/proveedor</u>	36
Artículo 16. <u>Registro estadístico</u>	36
Artículo 17. <u>Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares</u>	37
Artículo 18. <u>Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel</u>	38
Artículo 19. <u>Carga de la prueba</u>	39
Artículo 20. <u>Buena fe y precedentes en la tramitación de las reclamaciones</u>	39

<u>Artículo 21.</u>	<u>Recursos contra el acto final de las reclamaciones</u> .....	40
<b><u>CAPITULO VII.</u></b> .....		<b>40</b>
<b><u>CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</u></b> .....		<b>40</b>
<u>Artículo 22.</u>	<u>Condiciones y plazos de instalación/conexión</u> .....	40
<u>Artículo 23.</u>	<u>Información sobre servicios activos</u> .....	40
<u>Artículo 24.</u>	<u>Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones</u> 41	
<u>Artículo 25.</u>	<u>Anulación de la orden de instalación</u> .....	41
<u>Artículo 26.</u>	<u>Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor</u> .....	41
<u>Artículo 27.</u>	<u>Renuncia voluntaria del servicio contratado</u> .....	42
<u>Artículo 28.</u>	<u>Suspensión temporal por falta de pago</u> .....	42
<u>Artículo 29.</u>	<u>Suspensión definitiva</u> .....	42
<u>Artículo 30.</u>	<u>Desactivación y desconexión de servicios adicionales</u> .....	43
<u>Artículo 31.</u>	<u>Reactivación de los servicios</u> .....	43
<u>Artículo 32.</u>	<u>Reconexión de servicios</u> .....	43
<u>Artículo 33.</u>	<u>Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores</u>	44
<b><u>CAPITULO VIII.</u></b> .....		<b>44</b>
<b><u>CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</u></b> .....		<b>44</b>
<u>Artículo 34.</u>	<u>Contratos de adhesión</u> .....	44
<u>Artículo 35.</u>	<u>Estructura de los contratos de adhesión</u> .....	45
<u>Artículo 36.</u>	<u>Contenido de la carátula del contrato de adhesión</u> .....	45
<u>Artículo 37.</u>	<u>Homologación de contratos de adhesión</u> .....	46
<u>Artículo 38.</u>	<u>Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión</u> 47	
<u>Artículo 39.</u>	<u>Velocidad mínima funcional en los contratos de adhesión</u> .....	47
<u>Artículo 40.</u>	<u>Modificación de las condiciones de los contratos homologados</u>	48
<u>Artículo 41.</u>	<u>Contratos de libre negociación</u> .....	49
<u>Artículo 42.</u>	<u>Acreditación de la libre negociación e interpretación de contenido</u>	49
<u>Artículo 43.</u>	<u>Firma del contrato</u> .....	50
<u>Artículo 44.</u>	<u>Entrega de copia del contrato suscrito</u> .....	51
<u>Artículo 45.</u>	<u>Continuidad de los contratos</u> .....	51
<u>Artículo 46.</u>	<u>Contenido de las condiciones generales del contrato</u> .....	51
<u>Artículo 47.</u>	<u>Extinción de los contratos</u> .....	52
<u>Artículo 48.</u>	<u>Limitación para la suscripción de contratos</u> .....	53

<u>Artículo 49.</u>	<u>Contratación condicionada o ventas atadas</u> .....	54
<b><u>CAPITULO IX.</u></b> .....		<b>54</b>
<b><u>PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES</u></b> .....		<b>54</b>
<u>Artículo 50.</u>	<u>Formato del registro de las comunicaciones</u> .....	54
<u>Artículo 51.</u>	<u>Registro de tasación</u> .....	56
<u>Artículo 52.</u>	<u>Conservación de los registros de tasación</u> .....	56
<u>Artículo 53.</u>	<u>Tasación y tarificación de las comunicaciones</u> .....	56
<u>Artículo 54.</u>	<u>Tasación de los servicios de telefonía</u> .....	56
<u>Artículo 55.</u>	<u>Irregularidades en la tasación de los servicios.</u> .....	57
<u>Artículo 56.</u>	<u>Modificación de tarifas y precios.</u> .....	57
<b><u>CAPITULO X.</u></b> .....		<b>58</b>
<b><u>SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</u></b> .....		<b>58</b>
<u>Artículo 57.</u>	<u>Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones</u> .....	58
<u>Artículo 58.</u>	<u>Cancelación de las facturas por servicios</u> .....	58
<u>Artículo 59.</u>	<u>Desagregación de las facturas</u> .....	58
<u>Artículo 60.</u>	<u>Improcedencia del cobro</u> .....	59
<u>Artículo 61.</u>	<u>Información contenida en la factura</u> .....	59
<u>Artículo 62.</u>	<u>Plazo de entrega de la factura</u> .....	60
<u>Artículo 63.</u>	<u>Factura fraccionada</u> .....	60
<u>Artículo 64.</u>	<u>Facturación detallada de las comunicaciones</u> .....	60
<u>Artículo 65.</u>	<u>Tráfico telefónico excesivo</u> .....	60
<u>Artículo 66.</u>	<u>Mecanismo de información de consumo en servicios de telefonía móvil</u>	61
<b><u>CAPITULO XI.</u></b> .....		<b>62</b>
<b><u>SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</u></b> .....		<b>62</b>
<u>Artículo 67.</u>	<u>Promociones y ofertas</u> .....	62
<u>Artículo 68.</u>	<u>Contenido de las promociones y ofertas</u> .....	62
<u>Artículo 69.</u>	<u>Conductas irregulares en promociones y ofertas</u> .....	62
<u>Artículo 70.</u>	<u>Corrección de promociones y ofertas</u> .....	63
<b><u>CAPITULO XII.</u></b> .....		<b>63</b>
<b><u>PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD PREPAGO</u></b> .....		<b>63</b>
<u>Artículo 71.</u>	<u>Servicios en modalidad prepago</u> .....	63
<u>Artículo 72.</u>	<u>Registro de información del usuario final en servicios en modalidad prepago</u>	63

<u>Artículo 73.</u>	<u>Información básica de los servicios en modalidad prepago</u> .....	64
<u>Artículo 74.</u>	<u>Mecanismos de recarga y recargas promocionales</u> .....	64
<u>Artículo 75.</u>	<u>Suspensión del servicio prepago móvil</u> .....	65
<b><u>CAPITULO XIII.</u></b> .....		<b>65</b>
<b><u>SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES</u></b> .....		<b>65</b>
<u>Artículo 76.</u>	<u>Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones</u> .....	65
<u>Artículo 77.</u>	<u>Homologación de equipos terminales</u> .....	66
<u>Artículo 78.</u>	<u>Peritos acreditados para la homologación de equipos terminales</u> 67	
<u>Artículo 79.</u>	<u>Retiro de equipos de telecomunicaciones</u> .....	67
<u>Artículo 80.</u>	<u>Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil</u> 67	
<u>Artículo 81.</u>	<u>Sobre el bloqueo de terminales</u> .....	68
<u>Artículo 82.</u>	<u>Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales</u> 69	
<b><u>CAPITULO XIV.</u></b> .....		<b>69</b>
<b><u>SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL</u></b> .....		<b>69</b>
<u>Artículo 83.</u>	<u>Suministro de información</u> .....	69
<u>Artículo 84.</u>	<u>Información inicial sobre reconocimiento de red</u> .....	69
<u>Artículo 85.</u>	<u>Roaming en zonas fronterizas</u> .....	70
<u>Artículo 86.</u>	<u>Información sobre el consumo</u> .....	70
<u>Artículo 87.</u>	<u>Límite de consumo</u> .....	70
<u>Artículo 88.</u>	<u>Comunicación sobre el límite de consumo</u> .....	71
<b><u>CAPITULO XV.</u></b> .....		<b>71</b>
<b><u>PORTABILIDAD NUMÉRICA</u></b> .....		<b>71</b>
<u>Artículo 89.</u>	<u>Proceso de portabilidad numérica</u> .....	71
<u>Artículo 90.</u>	<u>Órgano competente</u> .....	71
<u>Artículo 91.</u>	<u>Derecho a conservar el número telefónico</u> .....	72
<u>Artículo 92.</u>	<u>Costos para la operación de la portabilidad numérica</u> .....	73
<u>Artículo 93.</u>	<u>Sobre el suministro de información de portabilidad numérica</u> ...	73
<u>Artículo 94.</u>	<u>Cambio de numeración telefónica</u> .....	73
<b><u>CAPITULO XVI.</u></b> .....		<b>73</b>
<b><u>SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL</u></b> .....		<b>73</b>
<u>Artículo 95.</u>	<u>Suscripción de servicios de información de tarificación adicional</u> 73	
<u>Artículo 96.</u>	<u>Información previa a la suscripción del servicio</u> .....	74
<u>Artículo 97.</u>	<u>Detalle de la factura de los servicios de información</u> .....	74
<u>Artículo 98.</u>	<u>Tasación y registro de los servicios de información de tarificación adicional</u>	75
<u>Artículo 99.</u>	<u>Límites de consumo de servicios de información de tarificación adicional</u>	75

<u>Artículo 100.</u>	<u>Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información de tarificación adicional</u> .....	75
<u>Artículo 101.</u>	<u>Sobre la información disponible en el sitio WEB</u> .....	76
<b>CAPITULO XVII.</b>	.....	<b>76</b>
<b>COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA</b>	<b>....</b>	<b>76</b>
<u>Artículo 102.</u>	<u>Sobre la información comercial con fines de venta directa</u> .....	76
<u>Artículo 103.</u>	<u>Alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas</u>	76
<u>Artículo 104.</u>	<u>Implementación de medidas técnicas y administrativas</u> .....	77
<u>Artículo 105.</u>	<u>Sobre comunicaciones con fines informativos</u> .....	77
<b>CAPITULO XVIII.</b>	.....	<b>77</b>
<b>PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>	.....	<b>77</b>
<u>Artículo 106.</u>	<u>Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales</u> .....	77
<u>Artículo 107.</u>	<u>Prácticas prohibidas por parte de los operadores/proveedores</u> .	78
<b>CAPITULO XIX.</b>	.....	<b>79</b>
<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b>	.....	<b>79</b>
<u>Transitorio I.</u>	.....	79
<u>Transitorio II.</u>	.....	79
<u>Transitorio III.</u>	.....	79
<u>Transitorio IV.</u>	.....	79

## **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 así como sus usuarios finales; para lo cual desarrolla lo descrito en el Título I: Capítulo I, Título II: Capítulo II y Título III: Capítulo I, 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 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), ley N°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.

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.

## **CAPITULO II. DEFINICIONES**

### **Artículo 3. Definiciones**

Para efectos de interpretar y analizar el presente Reglamento, además de lo establecido en la Ley N°8642, se define lo siguiente:

1. **Avería:** daño o condición que impide el funcionamiento normal de un sistema de telecomunicaciones o de cualquiera de los elementos que lo componen.
2. **Bit:** unidad mínima de información del sistema de notación binaria, en la que representan valores por medio de un 0 o un 1.
3. **Buena fe:** 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.
4. **Byte:** unidad de información digital o capacidad de almacenamiento de datos que representa ocho estados de información denominados bits.
5. **Calidad de servicio:** totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-T E.800.
6. **Caso fortuito:** todo hecho humano que, por lo general produce daño, acontece de forma impredecible y que además no es culposo, siempre que se hayan tomado las previsiones necesarias y se haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo.
7. **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 a los usuarios, recibir y atender de forma efectiva reclamaciones y solicitudes respecto a la prestación de servicios y derechos de usuarios finales, así

como, cualquier otra que facilite el trámite de los usuarios finales en relación con los servicios prestados por el operador/proveedor. Se excluye de esta definición a los comercializadores y distribuidores contratados por los operadores/proveedores únicamente para la venta de servicios.

- 8. Ciclo de facturación:** lapso mínimo de treinta días naturales, en que se contabiliza periódicamente el consumo o uso de un servicio específico realizado por un usuario final.
- 9. Cláusulas abusivas:** son aquellas que establecen sin explicación, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el operador/proveedor, cargas u obligaciones injustificadas para el cliente, en detrimento del principio de buena fe en la celebración y ejecución contractual, así como del normal y razonable equilibrio contractual.
- 10. Cliente:** usuario final 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/proveedor de servicios, pudiendo o no utilizar el servicio contratado. Equipárese a titular del servicio.
- 11. Comunicación:** en el contexto de servicios de telecomunicaciones, se entiende como la transferencia de información efectuada de conformidad con un protocolo de intercambio preestablecido, definición basada en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT-R V.662-3.
- 12. 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 o que disimule u oculte la identidad del remitente o el origen de la comunicación.
- 13. 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.
- 14. Contrato de adhesión:** es un tipo de documento, físico o digital, debidamente homologado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso por el operador/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.
- 15. Contrato por negociación:** aquel suscrito entre el operador/proveedor y una persona física o jurídica que cuenta con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo los términos y condiciones que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones con la finalidad de obtener una solución ajustada a las necesidades del cliente, que no se encuentran contenidas en la oferta comercial regular del operador/proveedor.
- 16. 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.
- 17. Desconexión:** consiste en la eliminación total o parcial de la conexión del enlace físico mediante el cual se instaló el servicio.

- 18. Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERP):** empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa para la implementación, operación y administración de la portabilidad numérica en Costa Rica.
- 19. Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM):** empresa seleccionada para proveer el servicio de gestión completa del intercambio de: IMEIs válidos (listas positivas), de IMEIs inválidos (listas grises) y de IMEIs bloqueados (listas negativas) entre operadores/proveedores.
- 20. Equipo terminal:** es todo equipo que, conectado a una red de telecomunicaciones, proporciona acceso a uno o más servicios específicos.
- 21. 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.
- 22. Facturación:** proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones (CDR) y otros eventos que generen tasación para conformar las facturas de conformidad con los ciclos de facturación establecidos, de manera que se suministren a los usuarios finales para efectos de cobro.
- 23. Fuerza mayor:** todo suceso o hecho de la naturaleza que independientemente de su previsibilidad, resulta inevitable y ajeno al sujeto en cuestión, de tal manera que imposibilita absolutamente el cumplimiento de una obligación o extingue la relación jurídica.
- 24. Giga Bytes (GB):** corresponde a un prefijo del Sistema Internacional de Medidas (SI) aplicado a Bytes, que significa mil millones de Bytes.
- 25. Guía Telefónica:** registro de los números telefónicos de los clientes que brindan su consentimiento para que sus datos sean incluidos en esta.
- 26. GSM (Global System for Mobile Communications):** sistema global para comunicaciones móviles, que utiliza el estándar de segunda generación (2G).
- 27. GSMA:** asociación de operadores móviles que brindan servicios GSM.
- 28. Hecho de un tercero:** toda acción realizada por un sujeto ajeno a la relación de servicio entre operador/proveedor y usuario, y cuya acción podría generar para alguna de las partes el incumplimiento de sus obligaciones. El hecho de un tercero constituye un eximente de responsabilidad para el operador/proveedor, siempre que este haya tomado las previsiones necesarias y haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo.
- 29. IMEI (International Mobile Equipment Identity):** identidad internacional de equipo móvil que corresponde al identificador único de 15 dígitos que distingue un terminal en la red móvil a nivel mundial, cuya estructura se define en la sección 6.2.1 de la norma 3GPP TS 23.003.
- 30. IMEI irregular:** corresponde a una condición atípica del identificador del terminal cuando el mismo no ha sido otorgado por la GSMA por medio de un TAC, falla la comprobación del código de Luhn, utilizado para validar la integridad del número de identificación IMEI (según norma ISO/IEC 7812), o cuando existen dos o más servicios que utilizan el mismo IMEI en las redes de telecomunicaciones, dentro de una determinada ventana de tiempo y distancia.

- 31. Indicador:** corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
- 32. 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.
- 33. Internet móvil:** acceso a Internet por medio de dispositivos que se conectan a las redes móviles con tecnologías de telecomunicaciones móviles internacionales.
- 34. Interrupción:** cualquier condición que impida la accesibilidad a un servicio de telecomunicaciones, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia, o que degrade su calidad por debajo de las condiciones normales de funcionamiento.
- 35. 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.
- 36. 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.
- 37. Lista de IMEIs válidos:** contiene los registros de IMEI válidos generados por la GSMA y el de los terminales homologados generada por Sutel. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como “Lista Positiva de IMEI”.
- 38. Lista de IMEIs irregulares:** contiene los registros de IMEI irregulares que requieren un análisis para su eventual transición a la lista positiva o lista negativa. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como “Lista Gris de IMEI”.
- 39. Lista de IMEIs bloqueados:** registros de IMEI que no pueden ser empleados para suscribir o utilizar servicios de telecomunicaciones debido a un reporte de robo, hurto, extravío del terminal, cuando el operador/proveedor aplica la desconexión definitiva del servicio debido al incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos del terminal, cuando el IMEI no es otorgado por la GSMA o falla la validación del código de Luhn, o si una autoridad judicial competente lo solicita directamente al operador/proveedor. Esta lista es referida en el mercado de telecomunicaciones como “Lista Negativa de IMEI”.
- 40. 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.
- 41. 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.
- 42. Permanencia mínima:** 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 del subsidio o pago en tractos de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento.

- 43. Planes comerciales (empaquetamiento de servicios):** conjunto de prestaciones o servicios de telecomunicaciones e información pactados con el cliente, por un monto fijo mensual, con un precio final inferior que el de los servicios comercializados individualmente.
- 44. Plataforma:** nodo de una red de telecomunicaciones, centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático que soporta aplicaciones que permiten brindar servicios al usuario final.
- 45. Portabilidad numérica:** derecho que tienen los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones de cambiar de operador/proveedor y mantener de forma gratuita su número telefónico.
- 46. Práctica prohibida:** corresponde a todas aquellas acciones u omisiones ilegítimas, incluyendo la tergiversación de hechos, que deliberadamente o por negligencia, repercuten de forma técnica, moral o patrimonial sobre los derechos de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores, el Estado o terceros, incluyendo la violación de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento para intentar obtener un beneficio financiero o de otra índole, propio de un tercero o para evadir una obligación a favor de una parte.
- 47. Precio:** valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.
- 48. Precio mensual del plan:** monto fijo por pagar dentro de un ciclo de facturación mensual, asociado a un plan de servicios de telecomunicaciones con un consumo determinado.
- 49. Privacidad de las comunicaciones:** corresponde a la garantía que tienen los usuarios finales para que sus comunicaciones, datos de tráfico y tasación no sean accedidas, escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros no autorizados.
- 50. 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 cliente.
- 51. 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.
- 52. Reactivación:** corresponde a la habilitación remota que realiza el operador/proveedor sobre un servicio de telecomunicaciones específico que fue desactivado de manera lógica en los sistemas de gestión del operador.
- 53. Reclamación:** solicitud que el cliente, 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.

- 54. Reconexión:** corresponde a la habilitación que realiza el operador/proveedor sobre un servicio de telecomunicaciones específico que se encontraba físicamente desconectado, siempre y cuando se mantenga disponible la infraestructura requerida para la red de acceso.
- 55. 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.
- 56. Registro Detallado de Comunicaciones (CDR):** registro generado por el uso o consumo de los servicios de telecomunicaciones e información, que incluye datos relativos a las llamadas telefónicas, sesiones de datos u otro tipo de comunicaciones, los cuales son almacenados en los formatos especiales detallados en el presente Reglamento.
- 57. 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.
- 58. 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.
- 59. Servicios de información de tarificación adicional:** servicio incluido en la facturación de los servicios de telecomunicaciones que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones.
- 60. 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.
- 61. 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.
- 62. Servicio Pospago:** servicio de telecomunicaciones adquirido por el cliente mediante la suscripción de un contrato, cuyo consumo se incluye en el ciclo de facturación del operador/proveedor y es cancelado de forma posterior al uso.
- 63. Servicio Prepago:** servicio de telecomunicaciones que requiere de la existencia de un pago previo, que no corresponde a un monto fijo mensual, el cual se constituye en un saldo a favor del usuario final, se reduce gradualmente por el uso del servicio y puede ser aumentado mediante recargas.
- 64. Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel):** órgano de desconcentración máxima adscrito de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos encargado de regular, supervisar, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Equipárese al término Regulador.

- 65. TAC (Type Allocation Code):** corresponde al código de ocho (8) dígitos asignados por la GSMA, de acuerdo con el proceso GSMA TS.06, para identificar a una marca y modelo específico de un terminal de telefonía móvil.
- 66. 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.
- 67. Tarificación:** proceso mediante el cual se aplican los precios vigentes a los registros detallados de comunicaciones (CDR) cuando corresponda, para su inclusión en la factura de servicios o la reducción del saldo disponible.
- 68. Tasación:** proceso automatizado por medio del cual se generan los registros detallados de comunicaciones (CDR) que contienen la información de las comunicaciones entrantes y salientes.
- 69. Telefonía:** servicio de telecomunicaciones que permite el establecimiento de llamadas telefónicas entre equipos terminales conectados a una red de telecomunicaciones.
- 70. 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.
- 71. Telefonía móvil:** servicio de telefonía brindado a través de redes de telecomunicaciones móviles internacionales.
- 72. Tráfico telefónico excesivo:** corresponde a un consumo anormal o atípico del tráfico, generado desde el servicio del usuario final, que supera en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre o en su defecto, el precio mensual del plan.
- 73. Usuario final con discapacidad:** toda persona que tenga de forma permanente deficiencia física, mental, intelectual y sensorial que, le limite el uso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones.
- 74. 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 cliente.
- 75. Velocidad mínima 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.**

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES O CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **Artículo 4. Derechos de los usuarios finales o clientes**

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran derechos de los usuarios finales y de los clientes, según corresponda, sin perjuicio de los establecidos en el Capítulo II del Título II de la ley N°8642, los siguientes:

1. Solicitar y recibir información de forma clara, expedita, veraz, oportuna y completa, por los medios idóneos que faciliten su acceso, sobre las características, precios, unidades mínimas, límites de consumo, condiciones y cualquiera derivada de la prestación de los servicios.
2. Elegir libremente entre operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como, acceder a servicios adicionales que desee activar o desactivar, según la oferta comercial de cada operador/proveedor, para lo cual no se podrá limitar, condicionar o coaccionar la libre elección.
3. Cambiar libre y gratuitamente de operador/proveedor manteniendo el mismo número telefónico, mediante el procedimiento de portabilidad numérica, según lo dispuesto en el presente reglamento y las disposiciones regulatorias de la Sutel.
4. Recibir un trato equitativo, igualitario, no discriminatorio y de buena fe por parte de los operadores/proveedores.
5. Recibir servicios que cumplan con las condiciones mínimas de calidad dispuestas en la normativa vigente.
6. Acceder al servicio de Internet móvil con una velocidad mínima funcional una vez superada la capacidad de datos contratada (GB).
7. Obtener una compensación cuando el operador/proveedor incumpla las condiciones de continuidad del servicio, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
8. Interponer reclamaciones ante el operador/proveedor por violación de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
9. Recibir respuesta efectiva y debidamente fundamentada sobre las gestiones, trámites y/o reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor.
10. Acceder en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los servicios de telecomunicaciones que presten los operadores/proveedores.
11. Recibir únicamente los servicios solicitados mediante su voluntad expresa.
12. Rescindir de forma anticipada y sin penalización alguna, los contratos de adhesión, de conformidad con las excepciones previstas en el presente Reglamento.
13. Acceder de forma gratuita, indistintamente del origen de la comunicación, a los Centros de Atención al Usuario Final de todos los operadores/proveedores, para realizar las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
14. Recibir periódicamente la factura del servicio de telecomunicaciones en formato digital.
15. Recibir, únicamente comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios por parte de los operadores/proveedores de servicios, por llamadas o mensajes, cuando medie su consentimiento expreso.

16. Ser excluido por los operadores/proveedores de servicios en cualquier momento sin costo adicional el envío de comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios.
17. Acceder de forma gratuita al Servicio de Emergencias.
18. Acceder de forma gratuita a la guía telefónica en formato digital que permita conversión de texto a voz.

### **Artículo 5. Obligaciones de los usuarios finales o clientes**

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

1. Actuar de buena fe 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 y responsable de las redes, equipos y servicios de telecomunicaciones.
5. Informarse sobre las condiciones y restricciones de los servicios de telecomunicaciones e información; contenidas en las cláusulas del contrato de adhesión, sitio WEB de operador/proveedor, su oferta comercial, reglamentos de promociones, concursos, así como cualquier otra relevante para tomar una decisión de consumo.
6. Abstenerse de alterar o utilizar equipos terminales de telecomunicaciones de manera que se afecte la prestación del servicio o se imposibilite la identificación unívoca del equipo en las redes de los operadores.
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 realizar prácticas prohibidas o de utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado.
9. Brindar información veraz y correcta para el registro y actualización de sus datos en la suscripción, facturación y uso de sus servicios de telecomunicaciones, indistintamente de la modalidad de cobro. 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 vulnerar los equipos y redes privadas internas de su propiedad.

## **CAPITULO IV.**

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

#### **Artículo 6. Accesibilidad a la información de la factura**

Los operadores/proveedores deben implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación, para lo cual podrán tomar en consideración lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones o aquellas más recientes que resulten de aplicación específicamente en lo relacionado con las guías para aplicar el WCAG 2.0 a comunicaciones no WEB (WCAE2ICT), desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad WEB (WAI)..

#### **Artículo 7. Información sobre equipos terminales con características especiales**

Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deben informar y orientar, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.

#### **Artículo 8. Acceso al contenido de los contratos de adhesión**

Los operadores/proveedores deben brindar el contrato de adhesión que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de este, para lo cual podrán tomar en consideración lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones específicamente en lo relacionado con las guías para aplicar el WCAG 2.0 a comunicaciones no WEB (WCAE2ICT), desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad WEB (WAI) o aquellas más recientes que resulten de aplicación. Adicionalmente éste debe estar publicado en la página WEB.

#### **Artículo 9. Asistencia a usuarios con discapacidad**

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 accedan a los Centros de Atención al Usuario Final. Adicionalmente, el sitio WEB de los operadores/proveedores debe cumplir con lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones.

## **CAPITULO V.**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES**

#### **Artículo 10. Derechos de los operadores y proveedores**

Los operadores/proveedores tendrán los siguientes derechos, así como los demás establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento:

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. Recibir el pago oportuno por los servicios brindados a los usuarios finales.
4. Suspender de forma temporal o definitiva los servicios de telecomunicaciones de conformidad con las disposiciones del presente reglamento.
5. No instalar los servicios de telecomunicaciones cuando el cliente 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, cuando corresponda. Adicionalmente, aplicará esta condición en los casos en los que no se haya suscrito un contrato de adhesión con el usuario y no exista factibilidad técnica o financiera debidamente justificada para la provisión del servicio.

### **Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores**

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

1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo.
2. Publicar en la página WEB, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada, de al menos los siguientes datos:
  - 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 los precios unitarios de los servicios ofrecidos por el operador de forma individual y empaquetada, instalación, reconexión, reactivación, visitas injustificadas, consumo, alquiler de equipos, penalizaciones u otros cobros y demás derivados de la prestación del servicio. Dicha disposición será de carácter discrecional cuando se trate de clientes con poder de negociación.
  - iii. Política de compensaciones y reembolsos, con detalle de la fórmula aplicable para su estimación y los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos, por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con la normativa vigente.

- iv. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.
- v. Descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual.
- vi. Términos, condiciones y vigencias de los servicios prepago y el procedimiento para realizar el Registro Prepago.
- vii. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.
- viii. Detalle de los paquetes promocionales términos, condiciones y sus respectivos reglamentos.
- ix. Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados.
- x. 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, en los canales disponibles, debe brindarse información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante el operador/proveedor mediante el respectivo número de consecutivo de referencia.
- xi. Contenido completo de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la Sutel.
- xii. Informar oportunamente a los usuarios finales aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización. Dicha información también debe brindarse por los demás medios informativos con que cuente el operador/proveedor.

La información señalada en los puntos iv, v, x y xi, también debe estar disponible en los Centros de Atención al Usuario Final.”

3. 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, las disposiciones de la Sutel y la normativa vigente.
4. Garantizar una facturación exacta y veraz, que corresponda a un correcto proceso de tasación y tarificación a partir de un registro efectivo de los consumos del usuario final.
5. Informar y mantener los términos, condiciones y plazos de las ofertas publicitarias durante su vigencia, salvo que concurra una situación de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, debidamente documentada, en cuyo caso el operador/proveedor estará obligado a informar sobre las modificaciones a dichos términos, condiciones y plazos por el mismo medio y forma antes empleados.
6. Contar con al menos un Centro de Atención al Usuario Final presencial en cada cabecera por cada provincia en que brinde sus servicios.

7. Remitir a la Sutel, en el formato que esta designe, la información necesaria para poner a disposición de los usuarios finales una guía telefónica digital nacional.
8. Ofrecer en forma gratuita a todos sus usuarios finales, acceso a los números telefónicos del Servicio de Emergencias.
9. 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.
10. Disponer mediante alternativas tecnológicas sistemas gratuitos que permitan al usuario final, la consulta en tiempo real del consumo realizado en un periodo determinado, así como saldos, precios, fechas de corte y vencimiento o vigencia, entre otros. Se excluye los servicios de Roaming internacional y cobro revertido
11. Informar sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones según lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y regulación vigente.
12. Brindar al usuario final el acceso al servicio de Internet móvil a la velocidad mínima funcional, una vez superada la capacidad de datos (GB) contratada.
13. Asegurar que, la suscripción de las diferentes alternativas de comercialización de servicios de telecomunicaciones obedezca a la expresa voluntad del usuario final, para lo cual debe conservar el respaldo de dichas solicitudes.
14. Remitir al usuario final la facturación digital de su servicio, en un tiempo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del ciclo y por el medio electrónico indicado en el contrato.
15. Implementar los sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias, que permitan la detección y prevención de intromisiones no autorizadas en la red.
16. Garantizar que, dentro de la propia red del operador/proveedor, las comunicaciones y datos de tráfico asociados, no serán escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas, inspeccionadas ni vigiladas por terceros sin el consentimiento expreso del cliente, 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 presente una reclamación ante el operador sobre un determinado cobro facturado, hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva.
19. Entregar de forma gratuita y digital a los clientes copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado en el momento de su suscripción y cuando estos lo soliciten. Excepcionalmente el operador/proveedor deberá brindar copia impresa cuando el usuario final no cuente con un medio electrónico para su recepción.
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 y mantener un respaldo de las gestiones realizadas.

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, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.
22. Comercializar a sus usuarios finales únicamente equipos terminales debidamente homologados por la Sutel.
23. Asegurar que a sus redes únicamente se conecten equipos terminales que cuenten con códigos identificadores unívocos y válidos (IMEIs no irregulares).
24. Aplicar las compensaciones por interrupción en los servicios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente.
25. Informar a la Sutel, cuando esta lo requiera, el costo desagregado de cada uno de los servicios incluidos en el plan y los impuestos que correspondan.
26. Ofrecer a los usuarios finales con discapacidad acceso a los servicios de telecomunicaciones en condiciones no discriminatorias, mediante mecanismos, que le permitan acceder a los servicios contratados.
27. Verificar la autenticidad y registrar, adecuadamente, los datos y documentos de identificación de los clientes, al momento de realizar la suscripción o comercialización del servicio.
28. Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.
29. Abstenerse de incurrir en prácticas prohibidas.
30. Suspender de forma temporal o definitiva los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento.
31. Mantener, durante el periodo de permanencia mínima, las condiciones tarifarias, de calidad y de prestación de servicios pactadas en el contrato.
32. Acreditar, mediante documento idóneo, el consentimiento otorgado por el cliente, para su representación o acceso a información sensible o confidencial.
33. Aplicar en sus redes las mejores prácticas de la industria y cumplir con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, específicamente la serie UIT-T K, y la norma de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones, TIA-607, y sus actualizaciones.
34. Respetar los derechos de los usuarios finales establecidos en la normativa y las disposiciones regulatorias vigentes.

## **CAPITULO VI. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES**

### **Artículo 12. Trámite de reclamación**

El procedimiento de reclamación deberá iniciar ante el propio operador y en caso de resolución negativa o insuficiente o ausencia de esta, el usuario podrá continuar el trámite ante la SUTEL. Son elementos esenciales del procedimiento, el expediente y la prueba

que el operador/proveedor deberá recopilar como resultado de la inversión de la carga de la prueba en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual constituirá la base para una eventual intervención de la Sutel.

### **Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor**

Las reclamaciones deben presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente.

Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo.

El operador/proveedor debe atender, resolver y brindar respuesta escrita y razonada a las reclamaciones, en un plazo máximo de diez (10) días naturales, indistintamente de la cantidad de operadores/proveedores involucrados en la prestación del servicio o si estos forman parte del mismo grupo económico. Si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial esta será de conocimiento únicamente del cliente, 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, recae sobre el operador/proveedor que brinde el servicio en forma directa y cobre por su prestación al usuario final. Las responsabilidades de los operadores y proveedores deben estar delimitadas en los acuerdos de acceso e interconexión.

En caso de que la reclamación sea presentada ante un operador/proveedor que no suministre directamente el servicio, este se encuentra en la obligación de rechazar la gestión e informarlo así al usuario final, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

### **Artículo 14. Información contenida en el expediente de reclamaciones**

El operador/proveedor, en el expediente de reclamaciones debe recabar al menos la siguiente información:

1. Código de referencia o atención consecutiva.
2. Nombre completo del usuario final y su número de identificación.
3. Lugar para recibir notificaciones.
4. Fecha de interposición de la reclamación ante el operador/proveedor.
5. Contrato debidamente firmado, cuando corresponda.
6. Intercambio de información entre el usuario final y el operador/proveedor.
7. Características del servicio brindado.
8. Copia de la respuesta efectiva de la reclamación por parte del operador/proveedor debidamente notificada al cliente, de lo cual dejará la constancia respectiva en sus sistemas.
9. Pruebas de descargo.
10. Cualquier otra que considere oportuna.

### **Artículo 15. Respuesta efectiva por parte del operador/proveedor.**

Las respuestas brindadas por los operadores/proveedores, deben analizar los hechos y pretensiones interpuestas y fundamentarse en la prueba respectiva, según la inversión de la carga de la prueba establecida en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

### **Artículo 16. Registro estadístico**

Los operadores/proveedores, deben mantener un registro estadístico mensual actualizado de la cantidad de reclamaciones recibidas, tramitadas y resueltas con indicación del tipo de servicio afectado, y la temática asociada.

El reporte se debe incluir la siguiente información:

1. Total de reclamaciones interpuestas desagregadas por el tipo de servicio afectado y tipo de problema asociado.
2. Total de reclamaciones interpuestas.
3. Total de reclamaciones resueltas en el periodo de 10 días naturales.
4. Total de reclamaciones clasificadas por acogidas, rechazadas, parcialmente acogidas o desistidas.
5. Acciones implementadas para minimizar la incidencia de reclamaciones incluidas en la citada clasificación y las fechas en que fueron implementadas.

La Sutel informará a los operadores/proveedores sobre el formato y denominaciones que se deben cumplir para el reporte de los puntos anteriores. Dicho registro debe aportarse semestralmente ante la Sutel, en formato digital, a más tardar el 30 de julio para el primer semestre y 30 de enero para el segundo semestre. Esta información será publicada por la Sutel en su sitio WEB para informar al usuario final.

## **Artículo 17. Procedimiento de intervención de la Sutel y medidas cautelares.**

La Sutel intervendrá a solicitud del cliente, usuario final o cualquier persona autorizada, 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 reciba respuesta negativa o insuficiente. El plazo para solicitar la intervención ante la Sutel corresponde a dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció por parte del usuario, salvo en caso de hechos continuados; sin perjuicio de lo dispuesto en materia sancionatoria, según la Ley General de Telecomunicaciones.

Las reclamaciones se tramitarán siguiendo el procedimiento sumario de la Ley General de la Administración Pública, con la posibilidad de convertir el procedimiento en ordinario, todo de conformidad con los artículos 321 a 326 de la Ley General de la Administración Pública y las particularidades de los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

Las reclamaciones tramitadas por la Sutel pueden plantearse personalmente en sus oficinas o de forma virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente que permita la identificación del solicitante. Asimismo, el expediente de reclamación puede ser consultado por las partes por los medios habilitados por la Sutel.

Las reclamaciones ante la Sutel deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombre y apellidos, domicilio y medio para notificaciones del reclamante y/o de su autorizado, 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. Número de comprobante (código consecutivo de atención) de haber acudido previamente al operador/proveedor.
4. Certificación de personería jurídica vigente con al menos 15 días de emitida, cuando corresponda.
5. Autorización debidamente firmada o poder del titular del servicio, en caso de que un tercero desee representar al cliente.

6. Los motivos o fundamentos de hecho, así como la descripción clara de la pretensión.
7. Indicación y prueba que acredite los daños y perjuicios con su estimación origen, naturaleza y nexo causal.
8. Fecha y firma.

Con la solicitud de intervención, el reclamante podrá solicitar medidas cautelares con la debida justificación las cuales podrán ser aplicadas por la Sutel para asegurar el resultado del procedimiento o evitar que se puede comprometer la actividad prestada.

En caso de que el reclamante incluya en sus pretensiones la compensación de daños y perjuicios, éstos deben derivarse directamente de la violación de sus derechos, dispuestos en la normativa vigente.

### **Artículo 18. Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel**

El procedimiento de reclamación que se tramita ante la Sutel consta de las siguientes etapas:

#### **1. Etapas previas:**

- a) **Admisibilidad.** Una vez interpuesta la reclamación, la Sutel verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad dentro de los quince (15) días naturales y prevendrá al reclamante la subsanación correspondiente en caso de aplicar. El usuario final tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para cumplir con lo solicitado. En caso de incumplimiento se procederá con el archivo inmediato de la gestión.
- b) **Facilitación de solución alterna.** Cumplida la etapa de admisibilidad y dentro del plazo de diez (10) días naturales, la Sutel trasladará al operador/proveedor la solicitud de intervención con el fin de facilitar una solución alterna del conflicto. El operador/proveedor tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles para aportar la propuesta para un arreglo. Recibida la respuesta, la Sutel comunicará la propuesta al usuario final, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para manifestar su eventual conformidad, en cuyo caso se procederá con el cierre del expediente. Una vez agotada esta etapa se valorará el inicio del procedimiento.

#### **2. Etapas del procedimiento administrativo sumario:**

- a) **Inicio del procedimiento.** La Sutel mediante el acto de apertura del procedimiento otorgará al operador/proveedor un plazo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente de la reclamación junto con la prueba de descargo incluyendo la información asociada a la reclamación dispuesta en el presente capítulo. En dicho acto, se puede valorar la fijación de medidas cautelares.

- b) Conclusiones.** Posteriormente, instruido el expediente se pondrá en conocimiento de los interesados, con el objeto de que en un plazo de tres (3) días hábiles formulen conclusiones sucintas sobre los hechos alegados, la prueba producida y los fundamentos jurídicos en que apoyen sus pretensiones.
- c) Dictado final.** La Sutel tendrá un plazo máximo de quince 15 días naturales para la emisión del acto final del procedimiento sumario. Las resoluciones de la Sutel tendrán eficacia a partir de su notificación, serán vinculantes para las partes involucradas por lo que deben cumplirse dentro de los plazos establecidos dentro de la resolución que a efecto se emita; caso contrario, la Sutel valorará la apertura de un procedimiento para la eventual aplicación del régimen sancionatorio correspondiente, o acudirá al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.

### **3. Conversión del procedimiento**

El órgano director, dentro del plazo de diez (10) días naturales a partir de la recepción del expediente por parte del operador y previa audiencia a las partes, podrá optar inicialmente por convertir en ordinario el procedimiento, por razones de complejidad e importancia de la materia a tratar. Una vez convertido el procedimiento en ordinario, y dentro del plazo de los quince (15) días naturales, la Sutel podrá solicitar a las partes información adicional para la resolución de la reclamación, para lo cual las partes tendrán un plazo máximo de tres (3) días hábiles prorrogables a solicitud razonada para responder los requerimientos de la Sutel.

#### **Artículo 19. Carga de la prueba**

La carga de la prueba le corresponde al operador/proveedor, para lo cual debe aportar todos los elementos idóneos, necesarios y pertinentes que permitan a la Sutel resolver la reclamación. 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.

El operador/proveedor se encuentra en la obligación de atender oportunamente los requerimientos de información de la Sutel y colaborar en la realización de las pruebas para lo cual debe autorizar y coordinar el ingreso cuando corresponda.

#### **Artículo 20. Buena fe y precedentes en la tramitación de las reclamaciones**

Los operadores/proveedores de servicios deberán tramitar la reclamación de buena fe y sin discriminación, atendiendo los precedentes de las resoluciones de procedimientos de reclamaciones la Sutel en casos con características similares para brindar una pronta y efectiva respuesta a los usuarios finales.

## **Artículo 21. Recursos contra el acto final de las reclamaciones**

Dentro del procedimiento sumario no caben recursos, excepto, cuando se trate del rechazo ad-portas de la petición, de la denegación de la audiencia para concluir el procedimiento y del acto final. El acto final del Director General de Calidad, tiene sólo el recurso de apelación que resolverá el Consejo.

Para el caso de procedimiento de ordinario procede lo dispuesto en los artículos 345, 346 y 347 de la Ley General de la Administración Pública.

## **CAPITULO VII. CONDICIONES DE INSTALACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Artículo 22. Condiciones y plazos de instalación/conexión**

La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

Los contratos deben establecer el plazo máximo, para la instalación/conexión de los servicios que ofrezcan comercialmente, lo cual debe informarse en el sitio WEB del operador/proveedor. Para lo cual, se deben respetar los plazos máximos de instalación de los servicios de telecomunicaciones definidos por la Sutel en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.

### **Artículo 23. Información sobre servicios activos**

Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de brindar, a través de su página WEB, un mecanismo sencillo, gratuito y seguro de consulta asociado al número del documento de identidad, sobre la cantidad de servicios suscritos a su nombre, según el tipo de servicio y modalidad de pago.

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

La Sutel pondrá a disposición de los clientes un mecanismo de consulta centralizado y seguro a fin de que éstos, una vez superada la validación de sus datos, puedan conocer la cantidad de servicios suscritos a su nombre, según el tipo de servicio, modalidad de pago y el operador/proveedor que lo brinda.

#### **Artículo 24. Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones**

En caso de que el cliente acuda a un Centro de Atención al Usuario Final y 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 y constatar, a simple vista, que las firmas coincidan con el documento de identidad del cliente; en caso de no coincidencia u omisión debe proceder con la suspensión definitiva del servicio informando al cliente.

Para los casos anteriores el cliente deberá aportar copia de la denuncia presentada ante el Organismo de Investigación Judicial.

Cuando no se cumplan ninguna de las condiciones anteriores, el operador/proveedor informará al cliente sobre dicha condición y se considerará el servicio como válido, excepto que la autoridad judicial competente determine lo contrario.

#### **Artículo 25. Anulación de la orden de instalación**

Si por causas atribuibles al cliente resulta imposible realizar 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 correspondiente.

#### **Artículo 26. Reembolso de la cuota de instalación por incumplimiento de plazos por parte del operador/proveedor**

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el cliente en el contrato, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, debe en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el titular del servicio, anular

la orden de instalación, 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, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

### **Artículo 27. Renuncia voluntaria del servicio contratado**

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, debe realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

En caso de que el operador/proveedor haya brindado algún equipo terminal sujeto a condiciones de permanencia mínima, el cliente debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en el contrato. Cuando el equipo se suministre en otras modalidades, el cliente debe devolverlo al operador/proveedor, cuando este así lo requiera.

### **Artículo 28. 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.

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 comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor debe informar 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 29. Suspensión definitiva**

Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si 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 con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

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

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

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

### **Artículo 31. Reactivación de los servicios**

La reactivación 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. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

### **Artículo 32. Reconexión de servicios**

La reconexión de los servicios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil, o el que disponga el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

### **Artículo 33. Identificación de personal técnico de los operadores/proveedores**

El personal destinado por los operadores/proveedores para efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento debe identificarse y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor, a fin de acceder al lugar indicado en el contrato como lugar de prestación del servicio, para lo cual debe existir una previa coordinación con el cliente.

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 realizar ningún cobro por esa visita técnica. Únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda visita técnica injustificada, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente.

## **CAPITULO VIII. CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Artículo 34. Contratos de adhesión**

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

Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada.

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

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

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

### **Artículo 35. Estructura de los contratos de adhesión**

Los contratos de adhesión deben contener como mínimo una estructura conformada por la siguiente documentación:

1. Una carátula, donde se registre el consentimiento del cliente y su firma, se detalle de forma clara y directa la información básica que permita identificar las calidades del titular, las características, precios del servicio contratado y las condiciones de permanencia mínima, entre otras según el presente Reglamento.
2. Un contrato marco, donde se establezcan las condiciones de prestación del servicio y se incluya como mínimo la información que determine el presente Reglamento. Debe incluirse especialmente el detalle de los derechos y obligaciones de las partes.

En caso de que los contratos de adhesión incluyan anexos donde se detallen las características especiales de cada servicio, estos formarán parte integral del contrato y deben ser homologados por la Sutel.

### **Artículo 36. Contenido de la carátula del contrato de adhesión**

La carátula del contrato de adhesión debe incluir al menos lo siguiente:

1. Nombre o razón social del cliente, número de cédula física o jurídica, dirección exacta del domicilio, correo electrónico, número telefónico.
2. Indicación del lugar o medio para recibir facturación electrónica.
3. El nombre comercial, razón social y cédula jurídica del operador/proveedor.
4. El teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final y la página WEB correspondiente del operador/proveedor.
5. Descripción de cada uno de los servicios incluidos en el contrato, plan o paquete, donde se incluya al menos, la cantidad de unidades para cada servicio, la velocidad contratada de envío y recepción de datos, precio mensual del plan, fecha de corte, depósito de garantía y vigencia del contrato.
6. Plazo de permanencia mínima, penalización por retiro anticipado, características del terminal otorgado.
7. Velocidad mínima funcional de acceso al servicio de Internet móvil, cuando resulta aplicable.
8. Figura mediante la cual se entrega el equipo terminal (venta, alquiler, comodato, subsidio, pago en tramos, entre otros) con indicación del costo mensual, precio total de dicho equipo y el costo de reposición, según corresponda.
9. Servicios o facilidades que el cliente desea activar o desactivar.
10. Referencia y detalle, si el servicio o plan contratado se suscribió con la aplicación de alguna promoción temporal.
11. 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.

12. Autorización expresa del cliente para el uso de datos personales de acceso restringido proporcionados en el contrato.
13. Autorización expresa del cliente de los límites de consumo de Roaming internacional cuando corresponda.
14. Autorización del cliente sobre el límite de consumo de tarificación adicional.
15. Autorización por parte del cliente del servicio para el pago automático de recibos, en caso de aplicar.
16. Autorización por parte del cliente para la facturación conjunta de varios servicios registrados a su nombre.
17. Precio mensual de los servicios contratados con impuesto de valor agregado incluido.
18. Plazo y tarifa de instalación del servicio.
19. Fecha y firma del cliente.

El operador/proveedor deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma.

En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al cliente.

### **Artículo 37. Homologación de contratos de adhesión**

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, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos, 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.

Los operadores/proveedores deben mantener disponibles los contratos homologados por la Sutel para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en una sección de fácil acceso 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 clientes, a las establecidas en este Reglamento y los derivados de la Ley General de Telecomunicaciones y demás disposiciones de la Sutel.

### **Artículo 38. Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión**

Los clientes tienen derecho a suscribir contratos de adhesión con o sin sujeción a permanencia mínima, por lo que los precios de ambas opciones deben mostrarse expresamente en los contratos de adhesión y en el sitio WEB de los operadores/proveedores.

Cuando el cliente decida la opción de permanencia mínima, el operador/proveedor debe informarle sobre los términos, condiciones y características y precio del equipo terminal a partir del cual se justifica el plazo de permanencia mínima.

Los operadores/proveedores no podrán condicionar la prestación de 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 consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, podrá establecer las condiciones relativas a permanencia mínima en contratos de adhesión.

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.

Las penalizaciones en caso de retiro anticipado a solicitud del cliente se establecerán según el costo y modalidad de entrega del equipo terminal otorgado.

### **Artículo 39. Velocidad mínima funcional en los contratos de adhesión**

Los operadores/proveedores, se encuentran en la obligación de establecer en sus contratos de adhesión la velocidad mínima funcional aprobada por Sutel o alguna superior, que se aplicará a los servicios de acceso a internet móvil una vez superada la capacidad de datos contratada (GB), así como, brindar la información clara y veraz asociada con las condiciones de aplicación de dicha velocidad.

Esta velocidad será fijada por la Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública. En dicha resolución, además de la fijación de la velocidad mínima funcional, se incluirán las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a su aplicación, con énfasis en el derecho de información al usuario final, 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 mínima funcional.

En caso de que el operador/proveedor suscriba un contrato de adhesión que omita la información sobre la velocidad mínima funcional, se considerará que la modalidad de contratación corresponde a un consumo ilimitado y debe respetarse la velocidad de navegación descrita durante el plazo de permanencia mínima del plan contratado y hasta tanto el operador/proveedor no aplique la modificación del contrato de adhesión, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

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

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

##### **1) A solicitud del operador/proveedor:**

Durante la vigencia de la permanencia mínima de los contratos de adhesión, los operadores/proveedores, en ninguna circunstancia, podrán hacer retroactivas o modificar unilateralmente, de forma total o parcial, las condiciones pactadas en el contrato de adhesión y publicadas en su sitio WEB, para el momento de la contratación del servicio, excepto, que se trate de un beneficio consentido por el usuario final. Tampoco se podrán imponer sobre un contrato suscrito, servicios, condiciones o prestaciones en los cuales no exista registro de la voluntad expresa del cliente.

Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido, el operador/proveedor debe notificar cualquier modificación contractual al medio señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios, además, las deberá publicar en el sitio WEB y redes sociales del operador en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, deberá informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cualquier propuesta de modificación de los contratos homologados debe ser previamente aprobada por la Sutel, mediante resolución motivada que establezca las condiciones de aplicación.

El operador/proveedor que incumpla lo dispuesto en este artículo, faculta al titular del servicio a finalizar sin penalización alguna el vínculo contractual, sin perjuicio de las eventuales acciones que pueda aplicar la Sutel.

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

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

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

### **Artículo 41. Contratos de libre negociación**

Los operadores/proveedores, de forma excepcional, se encuentran facultados para comercializar servicios de telecomunicaciones mediante contratos de libre discusión cuando se evidencie que el cliente, sea persona física o jurídica, cuenta con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo, los términos y condiciones que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones. Esto con la finalidad de que el cliente obtenga una solución ajustada a sus necesidades particulares y que no se encuentra contenida en la oferta comercial general del operador/proveedor.

Estos contratos no se encuentran sujetos al procedimiento de homologación por parte de la Sutel, y no están sujetos a las condiciones y plazos de permanencia mínima, dispuestas en el presente Reglamento. En todo caso, su contenido debe respetar los parámetros de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como, los derechos de los usuarios dispuestos en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y demás disposiciones regulatorias de la Ley General de Telecomunicaciones.

### **Artículo 42. Acreditación de la libre negociación e interpretación de contenido**

No serán sujetos de homologación los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores/proveedores con personas físicas o jurídicas que cuentan con poder de negociación para discutir de forma libre, con información suficiente y de común acuerdo los términos y condiciones más beneficiosas que regirán la prestación del servicio de telecomunicaciones, lo cual debe ser acreditado mediante prueba idónea por los operadores/proveedores, caso contrario la Sutel interpretará las cláusulas de la forma más favorable para el usuario final entre el contrato suscrito y el contrato homologado para un servicio con características similares. Para

efectos de la constatación de la negociación entre las partes y la expresión de la voluntad de cada una de ellas, los operadores/proveedores deberán registrar y conservar hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, la prueba que acredite que existió un proceso de discusión de cláusulas contractuales distintas a la oferta regular.

La Sutel podrá corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos usuarios finales, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.

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 y regulación cuando corresponda, siendo estos sujetos a fiscalización posterior por parte de la Sutel.

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

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

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

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

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

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

#### **Artículo 44. Entrega de copia del contrato suscrito**

En el momento de su suscripción el operador/proveedor debe suministrar de forma gratuita a sus clientes copia del contrato en formato electrónico o excepcionalmente impreso, cuando el usuario final no cuente con un medio electrónico para su recepción.

Durante la vigencia del contrato y a solicitud del cliente, el operador/proveedor debe brindar copia digital del contrato debidamente suscrito, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles después de recibida la solicitud. En caso de que el cliente solicite copia física de dicho contrato, el operador/proveedor se encuentra facultado para cobrar el costo de la impresión.

#### **Artículo 45. Continuidad de los contratos**

Cuando se cumpla el plazo de los contratos con cláusulas de permanencia mínima y el cliente no gestione ante el operador/proveedor la suscripción de un nuevo contrato, los operadores/proveedores deberán brindar continuidad al servicio en los términos y condiciones originalmente pactados, excluyendo el cobro por los equipos terminales asociados a la permanencia mínima vencida. En todo caso, los clientes podrán rescindir en cualquier momento y sin penalizaciones, los contratos cuyo plazo de permanencia mínima se haya cumplido.

#### **Artículo 46. Contenido de las condiciones generales del contrato de adhesión**

En las condiciones generales del contrato de adhesión debe establecerse al menos lo siguiente:

1. Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado.
2. Plazo de conexión o instalación.
3. Referencia al sitio WEB del operador/proveedor donde se encuentren publicados todos los precios asociados a la prestación del servicio, no incorporados en la carátula, así como, las modalidades de obtención de información actualizada sobre estos.
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 definitiva del servicio por falta de pago; así como, los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
8. Los indicadores de calidad y los umbrales de cumplimiento para cada 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 y la posibilidad de rescindir del contrato por interrupciones 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. Atención y reparación de fallas, reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.
12. Las causas y formas de extinción y renovación del contrato.
13. 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 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 y plazo de atención de reclamaciones ante el operador/proveedor y ante la Sutel.
18. Indicar expresamente el derecho que asiste a los usuarios finales a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones.
19. 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.
20. Las causales de suspensión definitiva del servicio ante la comisión de prácticas prohibidas.
21. Número de acuerdo de homologación por parte del Consejo de la Sutel.

La Sutel mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, podrá modificar o complementar el contenido del contrato de adhesión.

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

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

1. A petición del cliente.
2. Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del cliente.
3. Que haya operado la suspensión definitiva del servicio.
4. Práctica prohibida.
5. Cesión de los derechos del cliente derivados del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del operador/proveedor.
6. Cuando el cliente ejerza la portabilidad numérica.
7. Orden de autoridad judicial o administrativa competente.

8. Caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio de forma definitiva.
9. Disolución o liquidación del operador/proveedor.
10. Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del operador/proveedor.
11. Cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.

La extinción de los contratos de servicios de telecomunicaciones a petición del cliente se hace efectiva a partir del momento en que este manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. Para lo cual, el operador/proveedor tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual. Una vez superado este plazo, el operador/proveedor no debe continuar facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

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

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

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

#### **Artículo 48. Limitación para la suscripción de contratos**

Los usuarios finales se encuentran limitados a suscribir contratos de servicios de telecomunicaciones, cuando los operadores/proveedores demuestren que se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones.
2. Imposibilidad técnica de instalación del servicio.
3. Antecedente de comisión de prácticas prohibidas.
4. Incumplimiento de los requisitos técnicos publicados en la página WEB por el operador/proveedor para la prestación de dicho servicio.

Los operadores/proveedores podrán establecer diferentes medios, garantías o alternativas para la prestación de sus servicios.

#### **Artículo 49. Contratación condicionada o ventas atadas**

Los clientes tienen derecho a contratar por separado cualquiera de los servicios de telecomunicaciones 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. Se exceptúan aquellos equipos terminales que sean requeridos para brindar el servicio.

### **CAPITULO IX. PRECIOS, REGISTRO Y TASACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

#### **Artículo 50. 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 por los operadores/proveedores digitalmente en hoja de cálculo electrónica editable, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de su solicitud.

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 cumpliendo con el siguiente contenido mínimo, tomando como referencia las normas UIT-T E.157, ETSI TS 132 250, ETSI TS 132 298, ETSI TS 132 251, GSMA TD.TD.57 y sus actualizaciones.

#### **1. Contenido mínimo del CDR de llamadas de voz**

<i>Número telefónico Origen</i>	<i>Número telefónico Destino</i>	<i>Tipo (nacional o internacional)</i>	<i>Fecha (dd/mm/aaaa)</i>	<i>Hora de inicio (hh:mm:ss)</i>	<i>Costo por minuto (¢)</i>	<i>Duración (s)</i>	<i>Monto facturado por comunicación (¢)</i>	<i>IMEI del terminal utilizado</i>
---------------------------------	----------------------------------	--	---------------------------	----------------------------------	-----------------------------	---------------------	---	------------------------------------

El “Monto facturado por comunicación” corresponde a la multiplicación entre el costo por minuto de la comunicación y su duración, con precisión de décimas de segundo. El IMEI aplica únicamente para servicios móviles, excepto las comunicaciones de cobro revertido.

## 2. Contenido mínimo del CDR de consumo de datos móviles

Número telefónico Origen	Fecha de inicio (dd/mmm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Fecha de finalización (dd/mm/aaaa)	Hora de finalización (hh:mm:ss)	Volumen de descarga (kB)	Volumen de envío (kB)	Costo por kB (¢)	Total de datos (kB)	Monto facturado por comunicación (¢)	IMEI del terminal utilizado
--------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	-----------------------	------------------	---------------------	--------------------------------------	-----------------------------

El “Total de Datos” corresponde a la sumatoria del volumen de descarga y envío de datos. Los campos de “Costo por kB” y “Monto facturado por comunicación” no aplican para comunicaciones de servicios móviles postpago que estén dentro de la capacidad o volumen contratado del plan.

## 3. Contenido mínimo del CDR de Roaming de voz

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

(\*) Para comunicaciones tipo llamadas originadas en redes móviles (MOC – Mobile Originated Call), el número del teléfono destino se identifica de carácter condicional, ante lo cual este debe ser suministrado en caso de encontrarse disponible la información. Adicionalmente, en comunicaciones tipo llamadas terminadas en redes móviles (MTC – Mobile Terminated Call), el número del teléfono origen se identifica de carácter condicional, ante lo cual este debe ser suministrado en caso de encontrarse disponible la información.

(\*\*) El “Monto facturado” se debe presentar por comunicación.

## 4. Contenido mínimo del CDR de Roaming de datos

Teléfono Origen	Dirección IP del Gateway de salida (*)	País / Operador visitado	Fecha de inicio (dd/mm/aaaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Fecha de finalización (dd/mm/aaaa)	Hora de finalización (hh:mm:ss)	Volumen de descarga (KB)	Volumen de envío (KB)	Cantidad total (KB) (**)	Costo por KB (\$)	Monto facturado o (\$) (**)
-----------------	--	--------------------------	------------------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------	-----------------------------

(\*) Dirección IP del Gateway de salida del operador internacional.

(\*\*) El “Monto facturado” y “Cantidad total” se debe presentar por sesión de datos”.

El “Monto facturado” y “Cantidad total” se debe presentar por sesión de datos. Los campos de “Cantidad total (kB)”, “Costo por kB” y “Monto facturado” aplican únicamente para las comunicaciones que se cobren por volumen.

## 5. Contenido mínimo del CDR del servicio de mensajería corta (SMS)

Número telefónico Origen	Número telefónico Destino	Tipo (nacional o internacional)	Fecha (dd/mm/aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Monto facturado (¢)
--------------------------	---------------------------	---------------------------------	--------------------	-----------------	---------------------

### **Artículo 51. Registro de tasación**

Los operadores/proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) válido, según los contenidos mínimos 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.

El operador/proveedor debe asegurar que el acceso a los CDR únicamente sea por parte del titular del servicio, persona autorizada, disposición de esta Superintendencia en el ejercicio de sus funciones o mediante orden judicial.

### **Artículo 52. 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 cuatro (4) años, salvo cuando el usuario final haya presentado una reclamación ante la Sutel, para lo cual deben conservar los registros controvertidos hasta que se emita la resolución final.

### **Artículo 53. 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 sus precios, independientemente de la forma de comercialización del servicio. Esta información debe ser descrita claramente en las facturaciones correspondientes.

### **Artículo 54. 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 tarificación y facturación. En caso de 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 55. Irregularidades en la tasación de los servicios.**

Los operadores/proveedores no podrán cobrar a los usuarios finales, aquellas comunicaciones con las siguientes condiciones:

1. Cuando los CDR no sean válidos, no cumplan con el contenido mínimo dispuesto en el presente Reglamento y cuenten con inconsistencias, se encuentren duplicados, traslapados o incompletos.
2. No exista una asociación entre el CDR de origen y el de destino.
3. Cuando se incumpla con la sincronización entre centrales que implique una diferencia superior a dos (2) segundos en el inicio de las comunicaciones entre los CDR de origen y destino.
4. En caso de que los CDR no sean aportados oportunamente por el operador/proveedor a la Sutel, o al cliente dentro del periodo histórico de cuatro (4) años.
5. 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.
6. Cuando no se registren las unidades consumidas.

### **Artículo 56. Modificación de tarifas y precios**

Las modificaciones de tarifas y precios se regirán por las siguientes pautas:

1. En caso de que las tarifas sean fijadas por la Sutel, de previo a toda fijación tarifaria, ésta establecerá la metodología con la cual entrarán en vigencia.
2. Cuando los precios son fijados por los operadores/proveedores, en mercados declarados en competencia efectiva, cualquier modificación en los precios de los servicios de telecomunicaciones debe ser notificada a la Sutel diez (10) días hábiles de previo a su publicación, aportando una copia de la información que será remitida a los clientes.

Las nuevas tarifas o precios deben ser comunicadas por el operador/proveedor a los clientes, con una antelación de cinco (5) días hábiles a su aplicación, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y su página WEB.

## **CAPITULO X. SOBRE LA FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Artículo 57. Forma de entrega y medios de pago de la factura del servicio de telecomunicaciones**

Los clientes tendrán derecho a que los operadores/proveedores les entreguen facturas en formato digital.

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de elegir libremente el medio de pago de los servicios contratados. Para tal efecto, los operadores/proveedores deben poner a disposición al menos dos (2) medios que faciliten el pago.

### **Artículo 58. Cancelación de las facturas por servicios**

Los clientes se encuentran en la obligación de cancelar antes de su vencimiento los servicios contratados y facturados por parte del operador/proveedor.

Las facturaciones que se cancelen de forma posterior a la fecha de vencimiento facultan al operador/proveedor a cobrar un cargo por reconexión del servicio y un interés máximo por morosidad conforme a la Ley N°9859 y sus reformas. Dichos montos, deben ser informados e indicados de manera expresa en el contrato, la factura de los servicios y sitio WEB del operador/proveedor de los servicios.

### **Artículo 59. Desagregación de las facturas**

Las facturas, deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, los precios establecidos para cada servicio contratado. Para los servicios comercializados mediante planes, se debe indicar el cargo mensual del plan y los servicios que incluye, así como subsidios o pago en tractos asociados a equipos terminales.

Los clientes tendrán derecho a obtener, a su solicitud, la facturación conjunta de los servicios contratados; en su defecto las facturaciones se deben enviar en forma individual para cada uno de los contratos suscritos.

## **Artículo 60. Improcedencia del cobro**

Los operadores/proveedores no podrán cobrar servicios que no fueron efectivamente prestados, solicitados o aquellos con precios y condiciones distintas a las publicadas en su sitio WEB.

Los operadores/proveedores no podrán efectuar cobro alguno al usuario final cuando el periodo de interrupción del servicio supere los umbrales dispuestos en el Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio aplicables a la rescisión contractual por interrupción en los servicios de telecomunicaciones.

## **Artículo 61. 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 y además número de servicio telefónico para comunicaciones de voz.
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. Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación considerando las unidades mínimas de tasación (segundos, Bytes u otro).
10. Detalle del consumo para cada uno de los servicios, realizado dentro y fuera de la red, así como, el internacional.
11. Detalle de servicios adicionales, con su respectivo desglose.
12. Detalle de otros cobros incluidos en la factura, señalando el concepto del cobro, el prestador del servicio, el monto con su respectivo desglose.
13. Especificación del monto de morosidad por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
14. Cobro por reconexión del servicio.
15. Tasas e impuestos vigentes, aplicables y su valor monetario.
16. Tipo de cambio, en caso de que se facture en una moneda extranjera.
17. Precio final total.

Las facturas desglosadas, requeridas por el cliente, incluirán el detalle de consumos según los formatos de CDR dispuestos en el presente Reglamento.

## **Artículo 62. Plazo de entrega de la factura**

Los operadores/proveedores tienen la obligación de notificar la factura al cliente en el medio electrónico señalado en el contrato, en un máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación.

En los casos en que el operador/proveedor notifique las facturaciones a sus clientes 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.

Todos los servicios contratados, deben ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Ningún operador/proveedor podrá cobrar ni incluir en la facturación, consumos o cobros con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización.

## **Artículo 63. 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 64. Facturación detallada de las comunicaciones**

El operador/proveedor, a solicitud del cliente, debe brindar una facturación detallada con los consumos realizados a partir de los CDR correspondientes para el periodo facturado según la información señalada en el 0 del presente reglamento, la misma debe ser entregada de forma gratuita mediante correo electrónico, o por medio de un dispositivo de almacenamiento de información provisto por el cliente, o bien, cobrando el costo de la impresión de requerirse dicha información de forma impresa.

Esta información deberá ser entregada únicamente al cliente del servicio o tercero autorizado, en un plazo máximo de un (1) día hábil a partir de la solicitud recibida.

## **Artículo 65. Tráfico telefónico excesivo**

El operador/proveedor debe bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las siguientes condiciones:

1. Llamadas con frecuencia, duración, volumen, horarios o destinos identificados de alto riesgo, según la experiencia del operador/proveedor o mejores prácticas internacionales de prevención.
2. Superado en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre del tráfico nacional o internacional afectado, o en su defecto, el precio mensual del plan.
3. Una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato, o una vez superado en un 50% el precio mensual del plan, cuando el cliente tenga menos de tres (3) meses de utilizar el servicio.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el cliente solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto. El operador/proveedor debe registrar evidencia de la información al usuario final y de su respuesta.

El operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados al tráfico telefónico excesivo, desde el momento en que se cumpla al menos una (1) de las condiciones señaladas y hasta tanto realice el bloqueo del tráfico telefónico.

### **Artículo 66. Mecanismo de información de consumo en servicios de telefonía móvil**

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

Para los servicios prepago este mecanismo de consulta gratuito brindará información adicional sobre el saldo disponible, principal y promocional, y sus respectivas vigencias.

La información que se suministre 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 XI. SOBRE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Artículo 67. Promociones y ofertas**

Con el fin de comercializar servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores podrán realizar promociones y ofertas, las cuales deberán tener carácter temporal y contar con un reglamento sobre su aplicación, debidamente publicado en el sitio WEB del operador/proveedor.

Ninguna promoción podrá imponer, condicionar o modificar los términos pactados en un contrato, ni establecer barreras de salida al usuario final.

### **Artículo 68. Contenido de las promociones y ofertas**

El operador/proveedor debe detallar claramente y con letra legible con una tipografía igual o similar a letra Arial, tamaño 9 puntos, 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 precio asociado, así como la prioridad de su consumo.
3. Fecha de entrada en vigencia y finalización.
4. Restricciones y limitaciones.
5. Tasas, impuestos o cobros adicionales.
6. Canales gratuitos disponibles al usuario final para realizar consultas.

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

### **Artículo 69. 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 en la WEB del operador/proveedor y que su publicidad no haga referencia a dicho reglamento.
2. Durante la ejecución de una promoción u oferta el operador/proveedor no podrá modificar el Reglamento en detrimento del usuario final, salvo que acredite ante la Sutel de previo, que deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero.
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 a los usuarios finales.
5. No podrán emitirse promociones y ofertas de suscripción automática.
6. No podrán aplicarse promociones y ofertas que menoscaben las condiciones pactadas en el contrato.
7. Emitir promociones u ofertas cuya publicidad no corresponda de forma fiel con el contenido de su Reglamento.

#### **Artículo 70. 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, 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.

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 más favorables para éstos y la Sutel ordenará a los operadores/proveedores publicar de manera inmediata la rectificación de la promoción. Además, deberá realizar los ajustes a los clientes afectados.

### **CAPITULO XII. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MODALIDAD PREPAGO**

#### **Artículo 71. Servicios en modalidad prepago**

Los usuarios finales pueden contratar servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, 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 a la red, en la aplicación del derecho de los usuarios finales, y en todo caso el servicio siempre debe brindarse respetando las condiciones mínimas de prestación y calidad dispuestas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

#### **Artículo 72. Registro de información del usuario final en servicios en modalidad prepago**

La Sutel pondrá a disposición de los usuarios finales y de los operadores/proveedores la plataforma para el registro y actualización de la información de los usuarios finales en modalidad prepago, denominada Registro Prepago, la cual permite la verificación de la identidad del usuario del servicio prepago, previo a la realización de comunicaciones distintas a la plataforma de registro.

La información mínima que deberá registrar el usuario final en la citada plataforma de Registro Prepago, de previo a la realización de comunicaciones distintas a la plataforma de registro, además del número de teléfono asignado, 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 cédula jurídica y nombre o razón social completa, además de los datos de su representante o apoderado.
5. Correo electrónico del usuario final del servicio

Lo anterior, sin perjuicio de la información que le sea requerida al usuario final para verificar sus datos de identificación mediante preguntas de seguridad, por parte del operador/proveedor o de la Sutel.

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.

Los operadores/proveedores deberán garantizar que los servicios móviles en modalidad prepago únicamente generen y reciban comunicaciones cuando el usuario final haya cumplido con Registro Prepago de forma adecuada.

### **Artículo 73. Información básica de los servicios en modalidad prepago**

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, deben indicar, en sus Centros de Atención al Usuario Final, medios publicitarios, sitio WEB del operador/proveedor y los diferentes canales de recarga, de forma clara y expresa a los usuarios finales, de previo y durante la suscripción de los servicios, las condiciones de prestación y calidad, precios, impuestos, vigencia de la recarga, opciones de recuperación de saldos, suspensión del servicio prepago, puntos de recarga, derecho a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones y condiciones especiales.

### **Artículo 74. Mecanismos de recarga y recargas promocionales**

Los operadores/proveedores deben poner a disposición de los usuarios finales medios presenciales y electrónicos, 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 en que la realizó, mediante un mensaje de texto (SMS) u otros medios, el monto recargado, saldo actual y su vigencia.

En caso de bonos promocionales deberá informar las condiciones, monto y periodo de vigencia del bono promocional, prioridad de consumo del saldo principal respecto al promocional, los servicios en los cuales pueda emplearlo y los precios aplicables.

### **Artículo 75. Suspensión del servicio prepago móvil**

Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables que descuenten su saldo principal, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un periodo de noventa (90) días naturales, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y disponer del recurso numérico. Dicha condición debe ser informada a los usuarios finales en el sitio WEB de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.

En caso de que exista un saldo principal no consumido, el operador deberá informar al usuario las opciones para su recuperación dentro de los cinco (5) días naturales previos a la suspensión definitiva del servicio móvil prepago. Si transcurrido dicho plazo el cliente no gestiona su recuperación perderá el saldo no consumido y el operador puede disponer del recurso numérico.

La recuperación de saldo no regirá para el caso de promociones, las cuales se sujetarán a las condiciones que sean definidas y publicadas por el operador.

La suspensión del servicio prepago móvil aplicará, además, en aquellos casos que el usuario no se encuentre debidamente registrado en la plataforma del Registro Prepago o incurra en prácticas prohibidas.

## **CAPITULO XIII. SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES**

### **Artículo 76. Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones**

Los operadores/proveedores que comercialicen equipos terminales de telecomunicaciones deben cumplir con el procedimiento de homologación de terminales establecido por la Sutel.

Cualquier dispositivo que utilice las bandas de uso libre debe ser debidamente homologado por la Sutel, de conformidad con lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

Aquellos terminales, que sean comercializados por los operadores/proveedores incumpliendo lo dispuesto anteriormente deben ser reemplazados al usuario final sin ningún costo adicional, por terminales debidamente homologados y de condiciones similares o superiores. Además, cuando el terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

Si el usuario final adquiere un equipo terminal no homologado comercializado por un tercero ajeno al operador/proveedor, renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por la calidad de servicio y asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación, reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

### **Artículo 77. Homologación de equipos terminales**

Le corresponde a la Sutel establecer y actualizar 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. Este procedimiento permite la verificación de 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.

Según las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente, corresponde a la Sutel aplicar el procedimiento de homologación para equipos que utilicen bandas de uso libre, por lo que no se podrán comercializar o utilizar dispositivos que no cuenten con un correspondiente certificado de homologación.

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 activar en sus redes, únicamente aquellos aparatos telefónicos cuya marca, modelo y versión de software, firmware y sistema operativo, correspondan a las mismas características de los terminales móviles homologados por la Sutel y que cuenten con códigos identificadores unívocos y válidos (IMEIs no irregulares).

Los operadores/proveedores no podrán condicionar la suscripción del servicio al uso exclusivo de terminales que sean comercializados de forma propia o por un tercero.

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.

### **Artículo 78. Peritos acreditados para la homologación de equipos terminales**

La Sutel mediante resolución motivada, establecerá las condiciones mínimas del proceso de homologación de equipos terminales y acreditará a los peritos autorizados para realizar dichas pruebas. 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, quienes a su vez están capacitados para realizar pruebas relativas a dispositivos con IMEI duplicados o adulterados. Dichos peritos serán incorporados en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

### **Artículo 79. Retiro de equipos de telecomunicaciones**

La Sutel ordenará mediante resolución motivada la no utilización o el retiro de los equipos terminales, cuando los catalogue justificadamente en alguno de los siguientes supuestos: 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 irregulares 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.

La potestad de retiro de equipos de terminales móviles será ejercida por la Sutel mediante las listas positivas, grises y negativas, las cuales son de acatamiento obligatorio por parte de los operadores/proveedores de servicios.

### **Artículo 80. Sobre la validación de los equipos terminales de telefonía móvil**

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no deben activar o permitir el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido (IMEI no irregular). Para este efecto, la Sutel a partir de las asignaciones de TAC de la GSMA y la normativa 3GPP TS 23.003, mantendrá un sistema de gestión de terminales móviles (SGTM) para la administración y gestión de las listas positivas, negativas y grises, a cargo de la Entidad de Referencia de Terminales Móviles, seleccionada por la Sutel.

Cuando se detecte un código IMEI irregular, se debe notificar esta condición al usuario final, según los procedimientos establecidos por la Sutel, 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 se procederá de inmediato a cargar dicho IMEI en la lista negativa.

Con el fin de garantizar el funcionamiento del sistema de gestión de terminales, los operadores/proveedores deben remitir al SGTM la información que sea necesaria, considerando como mínimo los datos de MSISDN (número telefónico internacional de la estación móvil), IMSI (identidad de suscriptor móvil internacional), IMEI, Cell ID (código de identificación de celda) y CDR asociados.

Además, los operadores/proveedores deben suspender temporalmente los servicios de telefonía móvil en el tanto se mantengan asociados a un IMEI duplicado, y este no haya sido regularizado en el plazo establecido por la Sutel. También, deben remitir a los usuarios finales las llamadas o mensajes de advertencia que disponga el SGTM para la regularización de los IMEIs.

Le corresponde a la Sutel establecer y actualizar las condiciones para la implementación del sistema de gestión de terminales móviles, así como, las obligaciones de las partes, los procedimientos y plazos aplicables al tratamiento de IMEIs irregulares y duplicados para la administración y gestión de los dispositivos móviles conectados a las redes de los operadores/proveedores, para asegurar que únicamente se puedan activar y utilizar en dichas redes terminales no irregulares; lo anterior, 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 81. Sobre el bloqueo de terminales**

Los operadores/proveedores se encuentran obligados a bloquear de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, el operador/proveedor debe proceder de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.

Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor deberá, suspender temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio.

Los operadores/proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán permitir el funcionamiento de equipos terminales cuyos IMEIs sean irregulares o se encuentren registrados en la lista negativa. Para este efecto, el sistema de gestión de terminales móviles mantendrá a su disposición listas positivas, grises y negativas, para que los operadores/proveedores garanticen que únicamente los terminales con IMEIS válidos y unívocos sean utilizados para la activación y provisión de servicios.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados 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. En caso de recuperación del terminal el usuario final debe presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del operador/proveedor para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

#### **Artículo 82. Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales**

Cuando el equipo terminal asociado a un plan con permanencia mínima vigente sea remitido a reparación por parte del operador/proveedor al respectivo taller y no registre consumos durante el periodo de reparación, el operador/proveedor deberá ajustar la facturación del servicio, de forma proporcional al citado periodo, sin afectar las condiciones contractuales pactadas.

### **CAPITULO XIV. SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL**

#### **Artículo 83. Suministro de información**

Los operadores/proveedores que brinden servicios Roaming internacional facilitarán a todos los clientes en el momento de contratar el servicio, la información completa sobre las condiciones de uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones de voz y datos en Roaming internacional.

#### **Artículo 84. Información inicial sobre reconocimiento de red**

Cada operador/proveedor de servicios de Roaming internacional brindará automáticamente al usuario final, de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, 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/proveedor que brinda el servicio.

2. Precios 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 precios y recomendaciones de uso del servicio Roaming internacional voz, SMS, datos y advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones de voz y 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 85. Roaming en zonas fronterizas**

Los operadores/proveedores deben realizar las coordinaciones necesarias con sus homólogos en los países fronterizos, para que en las zonas aledañas a dichos límites no se habilite el Roaming inadvertido, el cual corresponde al consumo de Roaming cuando el usuario final no es consciente de su uso.

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 86. Información sobre el consumo**

Todos los operadores/proveedores del servicio 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, datos u otros, expresado en unidades de consumo y en la divisa en que se facture.

Este servicio de información sobre el consumo acumulado de Roaming debe mantenerse actualizado con una periodicidad mínima de 24 horas, estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y debe poder accederse mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil.

### **Artículo 87. Límite de consumo**

Los operadores/proveedores deben contar con un sistema que garantice que el consumo acumulado en servicios de Roaming internacional, a lo largo de cada período de facturación no sobrepase el límite determinado por el cliente, independientemente de la modalidad de comercialización del servicio.

Una vez alcanzado el límite, el cliente podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado, por medio de los canales disponibles. En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará lo dispuesto por 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.

Cualquier modalidad de uso de Roaming, debe estar descrita en el contrato y, cuando aplique, contar con el respectivo comprobante de la solicitud del usuario final. Si usuario final activa el servicio de Roaming internacional y el operador/proveedor no acredita la modificación del límite de consumo, se aplicará el establecido en el contrato o, en su defecto, el fijado por la Sutel.

#### **Artículo 88. Comunicación sobre el límite de consumo**

Los operadores/proveedores de servicios deben enviar una comunicación por mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, cuando los servicios de Roaming internacional hayan alcanzado el 80% del límite de consumo o del volumen máximo acordado, independientemente de la modalidad de comercialización del servicio.

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 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/proveedor designe para tal fin.

### **CAPITULO XV. PORTABILIDAD NUMÉRICA**

#### **Artículo 89. Proceso de portabilidad numérica**

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 90. Órgano competente**

Le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, y administrar, facilitar y velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores/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 un proceso de selección supervisado por la Sutel propondrán la elección de una Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERP), que será designada por la Sutel.

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 91. Derecho a conservar el número telefónico**

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

Para servicios en modalidad prepago, la portabilidad numérica podrá ser gestionada por el usuario final del servicio, bajo la condición de que actualice sus datos en el Registro Prepago. El servicio portado será incorporado en el Registro Prepago a nombre de dicho usuario final.

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, requisitos, 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 clientes la continuidad de sus servicios. Por lo anterior, el cambio de operador/proveedor se realizará en horas de mínimo tráfico que garantice el menor plazo de interrupción.

El operador/proveedor receptor debe informar por mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil al cliente, previamente, el momento en que se realizará el cambio.

Durante el proceso de portación de un número telefónico, el cliente podrá solicitar ante el operador/proveedor donante la cancelación del trámite, siempre y cuando, no se haya dado la ventana de portación. Además, la Sutel ante un caso debidamente justificado, podrá solicitar a la entidad de referencia la cancelación del trámite.

## **Artículo 92. Costos para la operación de la portabilidad numérica**

La portabilidad numérica es gratuita para el usuario final, por lo que 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 93. 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.

## **Artículo 94. Cambio de numeración telefónica**

El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del titular del servicio o por un cambio en el Plan Nacional de Numeración.

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.

## **CAPITULO XVI. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

### **Artículo 95. Suscripción de servicios de información de tarificación adicional**

Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

Los operadores/proveedores deben registrar en el momento de suscripción y almacenar hasta dos meses después de finalizada la suscripción, constancia de la voluntad expresa del usuario final de contratar el servicio de información de tarificación adicional mediante mensajes de texto, grabación de llamada telefónica u otra alternativa de registro. En caso de no contar con la citada información, no podrán justificarse los cobros realizados por dicho servicio.

La información personal que suministre el usuario final será utilizada únicamente para efectos de la suscripción de los servicios de información de tarificación adicional solicitados.

### **Artículo 96. Información previa a la suscripción del servicio**

Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones deben brindar al menos la siguiente información a los usuarios finales, sin costo alguno, de previo a la suscripción de dichos servicios:

1. Nombre comercial de la empresa remitente.
2. Mecanismo claro y sencillo para activar el envío de información.
3. Periodicidad en que será recibida la información.
4. Costo unitario del servicio, así como cualquier costo adicional.
5. Referencia a la página WEB donde pueden consultar el reglamento, los términos, precios y condiciones del servicio.
6. Mecanismos para finalizar automáticamente la suscripción del servicio.
7. Números de servicios de asistencia telefónica u otros canales de atención gratuita.

En caso de omitir parcial o totalmente los anteriores requerimientos, en aquellos donde se oculte la identidad del remitente, se realicen afiliaciones automáticas o se induzca a error al usuario final sobre elementos decisivos para la suscripción, no podrá facturarse ningún costo por dicho servicio.

### **Artículo 97. Detalle de la factura de los servicios de información**

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

1. Nombre comercial de la empresa remitente y su código corto de acceso.
2. Costo total de la comunicación.
3. Fecha de uso del servicio.
4. Unidades consumidas.

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

### **Artículo 98. Tasación y registro de los servicios de información de tarificación adicional**

Para la justificación del cobro de servicios de información de tarificación adicional únicamente serán válidos los registrados por las centrales y plataformas del operador/proveedor, por medio de los respectivos CDR.

De igual forma, no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos. Para todos los efectos, las comunicaciones deben de tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de décimas de segundo.

### **Artículo 99. Límites de consumo de servicios de información de tarificación adicional**

Los clientes deben definir con los operadores/proveedores límites de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, indistintamente de la modalidad de comercialización, para lo cual los operadores/proveedores deben conservar la voluntad expresa del usuario final, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los operadores/proveedores de servicios 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 operador/proveedor debe informar dicha condición por los citados canales. En caso de que el cliente no aumente el citado límite, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones debe finalizar automáticamente la suscripción del servicio.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dichos límites, se aplicará lo dispuesto por 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.

### **Artículo 100. Confirmación de activación y desactivación de los servicios de información de tarificación adicional**

Cuando los usuarios finales activen o desactiven suscripciones para los servicios de información de tarificación adicional, deben recibir un mensaje de confirmación inmediato y gratuito que les permita corroborar el estado actual del servicio, por los mismos canales en que recibió la información.

En caso de no recibir confirmación alguna de la activación o desactivación del servicio de información o si el operador/proveedor no cuenta con un respaldo del envío de dicho mensaje, se asumirá que el servicio se encuentra desactivado y no podrá incluir ningún cobro por este concepto en la facturación del servicio de telecomunicaciones.

### **Artículo 101. Sobre la información disponible en el sitio WEB**

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben mantener publicadas y actualizadas su respectivo sitio WEB, una lista con el nombre comercial de las empresas remitentes del servicio de tarificación adicional, su código corto de acceso, numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado, números de atención gratuita, información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) y reglamentos vigentes.

## **CAPITULO XVII. COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA**

### **Artículo 102. Sobre la información comercial con fines de venta directa**

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben asegurar que únicamente los usuarios finales que hayan brindado su consentimiento expreso podrán recibir información comercial con fines de venta directa de sus bienes y servicios, la cual se deberá realizar por medios que permitan la identificación del remitente, así como, finalizar tales comunicaciones.

Los operadores/proveedores deben registrar y almacenar hasta dos meses después de finalizada la contratación, constancia de la voluntad expresa para la recepción de la información con fines de venta directa. En caso de no contar con la citada información, se considerará una práctica prohibida.

### **Artículo 103. Alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas**

En cualquier momento el cliente, de forma gratuita, podrá solicitarle al operador/proveedor que suspenda los envíos de información, lo cual deberá ejecutarse en el plazo máximo de tres (3) días hábiles.

Para tal efecto la Sutel pondrá a disposición del público, una herramienta en su sitio WEB, cuya implementación se definirá 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 medio de la cual los usuarios finales podrán manifestar su oposición o negativa a recibir comunicaciones no solicitadas, que será vinculante para los operadores/proveedores y podrá remitirse al Ministerio de Industria, Economía y Comercio para lo que corresponda.

En caso de que el operador/proveedor no respete la suspensión del envío de comunicaciones no solicitadas incurrirá en una práctica prohibida.

#### **Artículo 104. 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 sus bienes y servicios, cuando éstos no hayan brindado su consentimiento previamente o hayan solicitado su remoción de las listas de comunicación. Estas gestiones, por parte del usuario final, no tendrán costo alguno.

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 en que el usuario final mantenga su numeración registrada en dicha base de datos.

#### **Artículo 105. Sobre comunicaciones con fines informativos**

No se considerarán comunicaciones con fines de venta directa, aquellas destinadas a brindar información al público general sobre condiciones de emergencia, salud, seguridad ciudadana, educación, cultura y otras dispuestas por las autoridades gubernamentales.

### **CAPITULO XVIII.**

#### **PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **Artículo 106. Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales.**

Se prohíbe a los usuarios finales realizar cualquiera de las siguientes prácticas prohibidas, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

1. Alterar o poner en riesgo la operación normal de la red y su seguridad, así como degradar la calidad del servicio.
2. Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión o daños a la red y a otros usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
3. Utilizar terminales que impidan la identificación única en las redes de los operadores o posean identificadores irregulares. Utilizar equipos que operen en las bandas de uso libre no homologados por Sutel.
5. Reventa o alquiler de servicios de telecomunicaciones por parte del cliente o usuario final.

6. 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.
7. Actuar con engaño, fraude, mala fe, dolo en la suscripción o uso del servicio.
8. Utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado.
9. Cualquier otra categorizada como tal en el presente Reglamento.

El incumplimiento de las citadas prácticas, faculta al operador/proveedor para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico.

### **Artículo 107. Prácticas prohibidas por parte de los operadores/proveedores**

Se prohíbe a los operadores/proveedores realizar cualquiera de las siguientes prácticas prohibidas, que atente contra los derechos de los usuarios finales, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

1. Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión o daños a la red y a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2. Toda acción donde se remita información con fines de venta directa, comercial y/o publicitaria a los usuarios finales sin contar de previo con su consentimiento, se utilicen sistemas de llamada o suscripción automática, se oculte o falsee el remitente de la comunicación o no se cuente con una alternativa para finalizar dichas comunicaciones.
3. Comercializar equipos terminales no homologados por la Sutel.
4. Acciones que, en relación con prestación del servicio de telecomunicaciones, sean catalogadas como dañinas para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad, privacidad o el ambiente.
5. Suscripción o activación irregular, automática, engañosa o sin contar con la autorización o consentimiento expreso del titular del servicio.
6. Suscripción de contratos incompletos, donde no se desprenda con claridad los términos y condiciones pactados, que no corresponda a la voluntad del usuario o que vayan en detrimento de la regulación vigente.
7. Brindar a terceros información de los usuarios finales relativa al uso de los servicios de telecomunicaciones sin que medie autorización expresa de este, con excepción de una orden judicial o administrativa.
8. Comercialización de servicios prepago sin haber sido incluido en el Registro Prepago.
9. Cualquier otra categorizada como tal en el presente Reglamento.

El incumplimiento de las citas prácticas, se considera una violación a los derechos de los usuarios finales.

## **CAPITULO XIX. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Transitorio I.**

El presente Reglamento entrará en vigencia en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a su publicación en Diario Oficial La Gaceta, momento a partir del cual se deroga el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2010 y aquellas disposiciones regulatorias que resulten contrarias al presente reglamento.

### **Transitorio II.**

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 en la plataforma de Registro Prepago de la Sutel.

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 dicha plataforma, los operadores/proveedores procederán de forma inmediata con la suspensión definitiva de sus servicios y dispondrán del recurso numérico asignado, de conformidad con el procedimiento y condiciones definidas por 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.

### **Transitorio III.**

En el plazo de seis (6) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, la SUTEL emitirá mediante resolución motivada las disposiciones para desarrollar, las condiciones, procedimientos y plazos asociados a la regulación de las comunicaciones no solicitadas, para lo cual se cumplirá con el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública.

### **Transitorio IV.**

En el plazo de doce (12) meses calendario a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, la SUTEL desarrollará un sistema informático para la presentación digital y seguimiento de reclamaciones, con los mecanismos de seguridad necesarios para identificar de forma unívoca a las partes

- III. Derogar el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2010 y aquellas disposiciones regulatorias que resulten contrarias al presente reglamento.
- IV. Instruir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para que, proceda a responder a las posiciones planteadas en la audiencia pública celebrada el 4 de noviembre de 2021 al ser las 17:15 horas por Carlos Enrique Alvarado Briceño, Ministro de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Roxana Sánchez Eguizábal, representante de Millicom Cable Costa Rica S.A. (Millicom), Andrés Oviedo Guzmán representante de Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), José Gutiérrez Salazar representante de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. (Telefónica) y Cabletica, S.A (Cabletica), Yaila Paola Sánchez Canessa representante del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Ana Lucía Ramírez Calderón representante de la Cámara de Infocomunicación de Costa Rica (INFOCOM), Rodolfo Rodríguez Salazar y Roger Corrales Corrales, según lo señalado en el oficio 04288-SUTEL-DGC-2022 del 11 de mayo del 2022 de la Dirección General de Calidad de la Sutel y agradecer la valiosa participación en este proceso.
- V. Instruir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que proceda a notificar a los participantes de la audiencia señalados en el por tanto anterior las respuestas a las posiciones planteadas según el informe elaborado por la Dirección General de Calidad de la Sutel mediante el oficio 04288-SUTEL-DGC-2022, así como la presente resolución.
- VI. Instruir al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para que proceda a realizar la respectiva publicación en el diario oficial La Gaceta del *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”*.
- VII. Comunicar al Consejo de la Sutel la presente resolución para lo que corresponda.

## **PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE**

**XINIA HERRERA DURÁN**  
**PRESIDENTA DE LA JUNTA DIRECTIVA**

**ALFREDO CORDERO CHINCHILLA**  
**SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA**