

La Uruca, San José, Costa Rica, jueves 15 de abril del 2010. Nº 72

### AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

APROBACIÓN DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN

DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL DE LOS SERVICIOS

DE TELECOMUNICACIONES

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de conformidad con las atribuciones que le confiere el artículo 53, inciso n) de la Ley 7593 y sus reformas y el artículo 77 inciso 2 letra c) de la Ley 8642.

#### **Considerando:**

1º—Que en *La Gaceta* 82 del 29 de abril de 2009 se publicó el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora en sesión 023-2009 celebrada el 26 de marzo de 2009.

2º—Que mediante voto 2009-06084 de las 15:32 horas del 22 de abril del 2009, notificado el 30 de abril a las 13:25 horas, la Sala Constitucional declaró con lugar recurso de amparo presentado Mayid Halabi Fauaz contra el Presidente de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, por infracción al derecho de participación ciudadana en la tramitación de la audiencia pública donde se conoció la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. En dicho voto la Sala Constitucional ordenó reprogramar la audiencia para permitir la participación de todos los interesados.

3º—Que mediante acuerdo 023-062-2009 del acta de la sesión ordinaria 062-2009 celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora el 14 de setiembre de 2009 y ratificada el 28 del mismo mes y año, se dispuso solicitar al Gerente General realizar los trámites respectivos para convocar la audiencia pública para debatir lo concerniente al Proyecto de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Dicha audiencia pública se realizó a las 17:15 horas del 18 de noviembre del 2009.

4º—Que la Junta Directiva en sesión ordinaria 010-2010 celebrada el 18 de marzo de 2010 y ratificada el 25 de marzo de 2010 conoció de las observaciones realizadas en la audiencia pública respectiva y mediante el acuerdo 007-010-2010 dispuso aprobar el siguiente:

# REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN

## AL USUARIO FINAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### CAPÍTULO I

#### Objetivo y ámbito de aplicación

Artículo 1º—**Objetivo.** El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece 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 (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones.

Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y otras normas aplicables en esta materia, en carácter supletorio de la Ley 8642 que da base al presente reglamento.

Artículo 2º—**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 públicas de telecomunicaciones (en adelante “operadores”) o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público (en adelante “proveedores”), así como sus clientes y usuarios finales (usuario).

### CAPÍTULO II

#### Definiciones

Artículo 3º—**Definiciones.** El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece 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 (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios, fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que utilizan servicios de telecomunicaciones.

**Abonado o cliente:** persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, equipárese estos conceptos con el término de usuario establecido en la Ley 8642.

**Avería:** condición que impide al cliente o usuario, acceder al sistema, o que disminuye la capacidad del mismo, debido a fallas técnicas u operativas propias de la red.

**Backdoor:** Se hace referencia a la acción de un programa instalado en un computador que tiene un enlace a un sistema externo, sin autorización del usuario o administrador del sistema.

**Bypass:** Evasión de la ruta original del origen o el destino.

Es una técnica que corresponde al redireccionamiento de una o varias comunicaciones, cambiando el origen o destino.

**Calidad de servicio:** efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente o usuario.

**Callback:** Este tipo de técnica consiste en invertir el sentido del tráfico de la comunicación, para que en vez de darse una llamada desde el origen hacia el destino quede registrada como una llamada de destino hacia origen.

**Canal:** representa una porción específica de la capacidad de transporte de información entre dos puntos de una red. A cada canal puede atribuirse una determinada banda de frecuencia, un determinado intervalo de tiempo o un camino físico.

**Clonación:** Esta situación se da cuando existen dos o más terminales con la misma identificación en la red, de modo que un tercero utiliza el servicio que es facturado a otro.

**Contratos de adhesión:** Son aquellos elaborados con base en un esquema predefinido donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones.

**Comunicación:** cualquier información intercambiada o conducida entre un número finito de interesados por medio de un servicio de telecomunicaciones electrónicas disponible para el público. No se incluye en la presente definición, la información conducida al público como parte de un servicio de radiodifusión, a través de una red de telecomunicaciones electrónicas; excepto en la medida en que la información pueda relacionarse con el abonado o usuario identificable que reciba la información.

**Dialer:** son los programas que se pueden instalar sin consentimiento de los usuarios en los equipos cómputo de éstos y aplican cambios al sistema de conexión conmutada a Internet modificando el destino de marcación por otro proveedor, cuya ubicación física usualmente se encuentra en otro país

**DNS (Domain Name System):** Sistema de Nombres de Dominio.

Conjunto de protocolos y servicios para la identificación/conversión de una dirección de Internet expresada en lenguaje natural por una dirección IP.

**ESN (Electronic Serial Number):** Número de Serie Electrónico, identificador único utilizado en los dispositivos móviles.

**Equipo terminal de cliente o usuario:** equipo utilizado por el cliente o usuario, que sirve de interfaz para acceder a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos, conforme a las especificaciones dadas por el operador de la red.

**Estándar:** valoración numérica expresada en términos absolutos o relativos (porcentual) de un parámetro o condición técnica que está relacionada con la prestación del servicio.

**Facturación:** proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos aplicables para conformar las facturas periódicas que se suministran a los usuarios para efectos de cobro.

**Fraude:** Los fraudes corresponden a todas aquellas acciones donde se emplean sin consentimiento o conocimiento de los perjudicados, servicios de telecomunicaciones como mecanismos o prácticas para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar los derechos y/o patrimonio de los usuarios, operadores, proveedores, del Estado o terceros.

**Grado de satisfacción:** medida en la cual un usuario considera que han sido cumplidas sus expectativas sobre un bien o la prestación de un servicio.

**Indicador:** Corresponde al nivel de cumplimiento de la variable evaluada con respecto al umbral fijado, para el cual se especifican las condiciones de medición particulares.

**Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado 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.

**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.

**ISP (Internet Service Provider):** es una empresa dedicada a conectar a Internet a los usuarios o las distintas redes que tengan, y dar el mantenimiento necesario para que el acceso funcione correctamente. También ofrecen servicios relacionados, como alojamiento web o registro de dominios entre otros.

**LAN (Local Access Network):** Red de Área Local

**Llamada:** conexión establecida por medio de un servicio telefónico disponible al público, que permita la comunicación bidireccional en tiempo real.

**Llamada completada:** llamada que alcanza el número deseado (o número transferido si está presente esta facilidad) y conduce al descolgado del servicio telefónico llamado, o al desvío de la comunicación a un sistema de respuesta automático (casillero electrónico). También, incluye la respuesta por otros equipos conectados por el usuario. Una llamada es completa por lo tanto, cuando la central de origen recibe una señal de respuesta.

**MAC (Medium Access Control):** Dirección de control de acceso al medio, identificador de 48 bits que corresponde de forma única con una interfaz de red.

**NRTRDE (Near Real Time Roaming Data Exchange):** sistema de intercambio de datos cercano al tiempo real.

**Parámetro:** Corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.

**Periodo de facturación:** Periodo de 30 días naturales para el cobro de los registros acumulados de telecomunicaciones y disponibilidad del servicio. Puede ajustarse a ciclos flexibles de emisión, a solicitud del cliente.

**PBX:** Central telefónica interna de una entidad u organización.

**Plataforma:** Equipo informático que se instala en la red telefónica existente para soportar aplicaciones adicionales que permiten brindar servicios al cliente.

**Prefijo:** Serie numérica que forma parte del plan de numeración nacional y que es utilizado para la identificación de un grupo de servicios de telecomunicaciones.

**Redireccionamiento:** Actividad irregular consiste en el etiquetamiento de tráfico de telecomunicaciones el cual tiene como finalidad evadir las tasas de terminación que deben pagar los operadores respectivos.

**Registro del Detalle de Llamadas (CDR):** Es el registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones que incluye la información relativa a una llamadas telefónicas u otro tipo de comunicaciones, la cual es almacenada en formatos especiales (campos codificados que permiten identificar su contenido); en los que se incluye entre otros, el tipo de servicio, fecha en que se efectuaron las llamadas, hora inicial, hora final, duración, teléfono/identificador de origen, teléfono/identificador de destino, tarifa o cargos.

**Tarificación:** Proceso mediante el cual se aplica las tarifas a los registros de uso generados en el proceso de tasación.

**Tasación:** Proceso por medio del cual se generan los diferentes registros que contienen la información relacionada con las comunicaciones tanto entrantes como salientes. Entre otras informaciones relacionadas se destaca: fecha, hora de inicio y fin, identificador de origen, identificación de destino, entre otros.

**Telefonía fija:** servicio telefónico que permite el intercambio bidireccional de tráfico de voz en tiempo real, entre diferentes clientes o usuarios cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. En esta categoría se incluyen los servicios brindados mediante conmutación de circuitos y voz sobre IP, a través de medios alámbricos o inalámbricos.

**Tráfico telefónico excesivo:** corresponde a la condición en que un cliente o usuario registra un consumo telefónico superior a su comportamiento habitual. Se considerará tráfico telefónico

excesivo a partir del momento en que el acumulado de comunicaciones desde la última fecha de lectura, supere en un 50% el consumo promedio de los últimos tres periodos de facturación.

**Terminal:** Dispositivo usado por el usuario final para establecer una comunicación a través de la red de telecomunicaciones.

## CAPÍTULO III

### Disposiciones generales

Artículo 4º—**Condiciones generales.** Con base en el artículo 45 de la Ley 8642 los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente:

- 1) El operador o proveedor de servicio debe garantizar la privacidad de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, la jurisprudencia desarrollada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, el capítulo II de la Ley 8642 y el capítulo II del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Telecomunicaciones, implementando los equipos necesarios o modificaciones a nivel de software para realizar dicha función, entre las cuales deberá incluir al menos sistemas de bloqueo total y selectivo de llamadas, así como sistemas de detección y prevención de intromisiones en la red y demás que establezca la SUTEL 2.
- 2) Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementarios) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas reclamos o quejas, entre otros.
- 3) Los operadores y proveedores deberán brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales, independientemente del medio de publicidad que se utilice.
- 4) En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que establezca la SUTEL.
- 5) En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso que usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima del servicio será revocada y se deberá reintegrar la indemnización correspondiente.
- 6) Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”, sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios. Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias.

Artículo 5º—**Condiciones de la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.** Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tienen el derecho a hacer uso de estos servicios en los términos establecidos en la Ley 8642, el presente reglamento y la normativa vigente.

**Artículo 6º—Inviolabilidad de las comunicaciones.** La SUTEL velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 8642 sobre la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones. Asimismo se regirá por la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y por el Reglamento sobre Medidas de Protección a la Privacidad de las Comunicaciones. Además, para el cumplimiento de sus objetivos se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.

**Artículo 7º—Potestad de la SUTEL para fijar estándares técnicos y tarifarias para la prestación de un servicio.** La SUTEL establece y garantiza los estándares de calidad y las condiciones tarifarias para la prestación de un los servicios de telecomunicaciones, según lo indicado en los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la Ley 7593 y sus reformas, así como en el artículo 50 de la Ley 8642. Este Reglamento respetará las disposiciones reglamentarias y normativas vigentes.”

**Artículo 8º—Libertad de establecimiento de comunicaciones.** Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización.

No obstante, el operador o el proveedor, previa autorización de la SUTEL, podrá restringir el acceso a servicios de telecomunicaciones en aquellos casos debidamente comprobados, o donde el operador demuestre la existencia de un uso fraudulento en sus redes.

Los operadores y proveedores deberán implementar sistemas que permitan a sus clientes y usuarios restringir el tráfico a un destino particular o grupo de éstos.

## CAPÍTULO IV

### **Procedimiento de reclamaciones originadas por la violación**

#### **a la intimidad y derechos del usuario final**

**Artículo 9º—Intervención de la SUTEL.** De conformidad con los artículos 41 y 48 de la Ley 8642, la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución dentro del plazo establecido en la citada Ley.

**Artículo 10.—Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor.** De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.

Para ello, deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada. Los operadores o proveedores podrán suscribir contratos con otros operadores o proveedores, o con particulares; a fin de que puedan brindar la atención o recepción de las reclamaciones.

Los operadores o proveedores deben informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones. Igualmente, deben informar que la presentación de las

reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor. Sin embargo, al amparo del principio constitucional de protección a la intimidad, si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial, la misma será de conocimiento únicamente del cliente, autoridad legal competente o de tercero debidamente autorizado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los usuarios finales o cualquier persona ante el operador o proveedor que le este brindando el servicio directamente. En el caso de que el servicio sea provisto a través de varios operadores y proveedores, la responsabilidad directa sobre la calidad, facturación y demás condiciones de prestación del servicio, recaerá sobre el operador o proveedor que brinde el servicio en forma directa al cliente, independientemente de la cantidad de operadores y proveedores involucrados en la prestación del servicio, para lo cual los operadores y proveedores deberán delimitar sus responsabilidades en los contratos de acceso e interconexión. Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (fax, correo electrónico, centro de tele gestión, entre otros), los operadores y proveedores deberán asignarles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para realizar su seguimiento, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido.

A todas las reclamaciones que se presenten, deberá asignárseles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las respuestas que haya emitido a las reclamaciones, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), independientemente de la cantidad de operadores o proveedores interconectados involucrados en la su atención. El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada. En caso de que la queja sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se encuentra en la obligación de remitir el caso al operador respectivo en un plazo máximo de 3 días hábiles.

La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

En caso de solicitarse intervención de la SUTEL, de conformidad con el artículo 9 de este reglamento, el operador o proveedor deberá remitir a la SUTEL el expediente objeto de reclamación, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación.

**Artículo 11.—Procedimiento de intervención de la SUTEL.** Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita (fax, correo electrónico, carta, personalmente en las oficinas de la SUTEL o cualquier medio que permita la identificación del solicitante) y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba.

La SUTEL podrá, en cualquier momento, realizar sus propias pruebas técnicas. Para ello, los operadores y proveedores denunciados, deberán colaborar y autorizar el ingreso y acceso total a los equipos y poner a disposición de los técnicos necesarios para estas evaluaciones.

La SUTEL deberá dictar la resolución final en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores al recibo del expediente que contiene la queja; la cual tendrá eficacia inmediata.

Dentro del plazo de los 15 días, la SUTEL podrá solicitar información adicional para la resolución de la queja en estudio, para lo cual los operadores o proveedores de servicio tendrán un plazo máximo de 3 días hábiles prorrogables a solicitud razonada del operador o proveedor para responder los requerimientos de la SUTEL. Si el operador o proveedor de servicio no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la SUTEL resuelva con la información establecida en el expediente y a las sanciones establecidas en los artículos 67 y 68 de la Ley 8642.

En el transcurso de este plazo, la SUTEL podrá aplicar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado del procedimiento o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, tales como ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o, que en el plazo que le indique proceda a su reconexión inmediata, entre otras.

El acatamiento de las resoluciones y la correcciones de anomalías que dicte la SUTEL, tendrán un plazo máximo de un (1) mes calendario para su cumplimiento, salvo que se presente justificación razonada por impedimento técnico que imposibilite el inmediato acatamiento; caso contrario, la SUTEL podrá aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.

Las resoluciones que dicte la SUTEL serán vinculantes para las partes involucradas.

Contra la resolución dictada por la SUTEL, caben los recursos de revocatoria y el extraordinario de revisión, conforme a lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, los cuales deben presentarse en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.

En cualquier momento, previo al dictado de la resolución de la SUTEL, las partes podrán llegar a un acuerdo y desistir de la intervención de la SUTEL.

Sin perjuicio de los recursos ordenados por Ley; y cuando en derecho corresponda la SUTEL ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.

**Artículo 12.—Suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio.** El operador o proveedor, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL, relativa al procedimiento para la suspensión o desconexión definitiva del servicio, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual.

En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081, ningún operador o proveedor podrá, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.

Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser advertido de acuerdo con lo establecido en el contrato de adhesión. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, con excepción de la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de adhesión homologado por la SUTEL.

La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”, posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.

Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones llevarán un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.

El retraso en el pago total o parcial por parte del usuario final del servicio, posterior a la fecha límite de pago establecida por el operador correspondiente al consumo del período inmediato anterior, podrá dar lugar, previo aviso al usuario final, a su suspensión temporal. La falta de pago por servicios particulares registrados en una misma factura tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En el caso de pagos parciales por servicios particulares registrados en una misma factura, tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo se dará lugar a la suspensión de los servicios no cancelados. En el caso de los servicios telefónicos, se deberán mantener todas las llamadas entrantes y salientes a servicios de emergencia, con excepción de las realizadas a través de plataformas de cobro revertido.

En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 siguiente. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”, posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.

Las empresas operadoras o proveedoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

En el supuesto de suspensión temporal de un servicio telefónico por falta de pago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.

## CAPÍTULO V

### **Obligaciones de los operadores y proveedores**

**Artículo 13.—Obligaciones de los operadores y proveedores.** De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones:

- a) Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL y en el contrato de adhesión,
- b) A todos los operadores y proveedores, se les podrá imponer obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones respecto a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; atendiendo los principios de igualdad, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los clientes y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.
- c) Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.
- d) Cuando la SUTEL trámite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis de fondo, podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras se tramita y resuelve el reclamo presentado.
- e) Todo operador o proveedor deberá informar las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenido serán definidos por la SUTEL. Los cuales deberán estar disponibles, en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados, según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.
- f) Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente sobre el consumo realizado durante un período de facturación. Estos sistemas de consulta deberán brindar una opción que permita obtener la información del consumo telefónico a la fecha de la solicitud. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato tal y como lo define el inciso 10) del artículo 21 del presente reglamento.
- g) La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.
- h) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:
  1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
  2. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo cargos incluidos en las tarifas o cargos por instalación, tarifas mensuales o planas u otros especiales.

3. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas.
  4. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
  5. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
  6. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
  7. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales.
  8. Procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador.
  9. Información, general sobre características y derechos del servicio universal.
- i) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
  - j) Los operadores y proveedores se encuentran obligados a implementar los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación según las disposiciones de la SUTEL.
  - k) La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original e informarse a los usuarios finales afectados.

## CAPÍTULO VI

### **Condiciones técnicas, legales y procedimentales**

#### **de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**

**Artículo 14.—Deber de información.** Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.

**Artículo 15.—Libertad de elección del operador o proveedor.** El cliente o usuario podrá elegir libremente entre operadores y proveedores. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor.

**Artículo 16.—Acceso a las redes o plataformas de los distintos operadores o proveedores.** Los clientes y usuarios, tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados, ya sea mediante códigos de preselección o mediante la pre-suscripción de servicios, indistintamente del servicio de telecomunicaciones del que se trate.

Los usuarios de servicios de telefonía pública y sistemas de tarjetas de prepago podrán acceder a cualquier operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponible al público, inclusive tratándose de operadores o proveedores de larga distancia internacional.

**Artículo 17.—Equipos terminales.** Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, se apegarán a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Ningún operador o proveedor puede solicitar o exigir a sus clientes o usuarios, la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, que sean suministrados por él mismo o por un tercero. No obstante lo anterior, si el operador o proveedor del servicio ofrece paquetes promocionales en donde se incluye el terminal como parte del paquete, el usuario final, podrá decidir si dicha condición le conviene o no, si la decisión es que si le conviene, no existe limitación para que el usuario final pueda cambiar el terminal inmediatamente o un tiempo después de adquirir el servicio, en tanto que el nuevo terminal este homologado. Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados por la Sutel y habilitados para funcionar en su red.

Los operadores o proveedores que incluyan dentro de sus servicios los equipos terminales, deberán tener una oferta suficiente de estos equipos a disposición de los clientes o usuarios para venta o reposición, así como permitirles el uso de sus propios terminales.

Los operadores tendrán que publicar en su página de Internet, en idioma español, las características mínimas de los equipos terminales homologados por la SUTEL, que pueden ser puestos en operación en sus redes, además le indicarán a sus proveedores y a los vendedores de equipos terminales la forma en que han de suministrar a sus abonados las características técnicas de los equipos, en idioma español.

Para aquellos casos en los que el usuario compre tanto el equipo terminal así como otros que sean necesarios para adquirir algún servicio de telecomunicaciones, estos no pueden considerarse como activos de los operadores o proveedores de servicio.

**Artículo 18.—Integración de servicios de telecomunicaciones.** De conformidad con el artículo 6, inciso 8) de la Ley 8642, los operadores o proveedores podrán, cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan, brindar varios servicios de forma integrada por un mismo medio.

Para todos los casos, los operadores o proveedores están en la obligación de cumplir con los estándares de calidad y las condiciones de prestación de servicio definidas por la SUTEL en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios” de forma individual para cada servicio.

**Artículo 19.—Indicadores para atención al cliente o usuario.** De conformidad con el artículo 73 inciso k) de la Ley 7593, la SUTEL fijará los indicadores de eficiencia operativa para la gestión administrativa de los distintos operadores o proveedores, los cuales deberán ser publicados y actualizados mensualmente por éstos.

## CAPÍTULO VII

### **Contratos de adhesión**

**Artículo 20.—Contratos de adhesión.** Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con

los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.

Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL.

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.

Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por la SUTEL.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.

Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.

La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.

El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo.

Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones.

Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo.

Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.

**Artículo 21.—Contenido de los contratos de adhesión.** Sujeto a las disposiciones previstas en la Ley 8642, en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, así como en el presente reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- 1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros.
- 2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- 3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.
- 4) Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
- 5) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.
- 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
- 7) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
- 8) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario.

- 9) La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
- 10) Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.
- 11) Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.
- 12) Las causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.
- 13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
- 14) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. (-Dirección Postal, electrónica, fax, etc.)
- 15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- 16) Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda.

**Artículo 22.—Plazo para el inicio en la provisión de servicios.** Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca, el cual deberá ajustarse en lo establecido en el artículo 31 del “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”.

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.

Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido.

En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.

**Artículo 23.—Tratamiento de la información y calidad de los servicios**

- a) Los operadores o proveedores facilitarán los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la SUTEL en su página de Internet, y por escrito, si así lo solicita un cliente o usuario sin costo alguno.
- b) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:
  - 1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
  - 2. En relación con el servicio de telecomunicaciones que prestan:
    - 2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales.
    - 2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.
    - 2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
    - 2.4 Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
    - 2.5 Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
    - 2.6 Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales
    - 2.7. Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.
- c) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
- d) Detalle de los mecanismos utilizados para garantizar la exactitud y confiabilidad en el registro de los consumos de cliente y su facturación.
- e) La modificación de ofertas publicitarias se regirá por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original y notificarse a los usuarios finales afectados.

**Artículo 24.—Tasación de las llamadas de servicios de telefonía.** Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones 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 centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación.

En todos los casos, la tasación de las comunicaciones se apegará a lo dispuesto en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

Se entiende por servicios de telefonía, todos aquellos que impliquen el intercambio de señales vocales entre interlocutores, independientemente de la modalidad de pago (prepago y pos pago) y tecnología a través de la cual se brinden.

El operador o proveedor podrá establecer sistemas de tasación para servicios con tarifa plana, y planes de consumo de acuerdo con su gestión administrativa; para lo cual, deberá comunicar a la SUTEL cuáles son las nuevas condiciones tarifarias del servicio de telecomunicaciones.

Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. En todo caso aplicará lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

Todas las comunicaciones con duraciones inferiores a los 3 segundos para el caso de tráfico local y 6 segundos para el caso de tráfico internacional no generarán facturación alguna a los clientes o usuarios de los servicios.

Para todas aquellas comunicaciones que no se encuentren registradas en las centrales de comunicaciones involucradas o la diferencia entre los tiempos de comunicación registrados por éstas sea de  $\pm 3$  segundos o mayor, no se efectuará cargo alguno a los servicios de los usuarios involucrados en estas comunicaciones inconsistentes.

Los operadores y proveedores no podrán aplicar los cobros correspondientes a los consumos de las comunicaciones en las que no puedan proporcionar al cliente o usuario el desglose de las llamadas, dentro del periodo histórico de de 3 años.

La información de los registros de tasación de las diferentes centrales involucradas en las comunicaciones, de ser requerida por la SUTEL, será remitida digitalmente en formato EXCEL, en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso de que el operador o proveedor no presente la información requerida dentro de este plazo, la SUTEL considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes.

**Artículo 25.—Correo de voz.** Los operadores o proveedores que presten servicios de correo de voz, deberán informar al cliente o usuario que origina la comunicación, que la misma está siendo atendida por dicho sistema, y en todos los casos la tasación se realizará a partir del momento en que se reproduce el tono para iniciar la grabación del mensaje. Adicionalmente, estas comunicaciones también serán tasadas conforme el tiempo real de la comunicación.

Si el cliente o usuario final, no desea el servicio de correo de voz, podrá solicitar su desactivación al operador o prestador del servicio, de forma personal, escrita o por algún medio que no requiera la presencia del usuario en la agencia o en la oficina de atención al cliente y que a su vez permite corroborar la identidad del solicitante.

Adicionalmente, toda comunicación originada desde un servicio de telefonía fija hacia un servicio móvil, terminada en un casillero de voz será cobrada conforme a la tarifa del servicio que inició la comunicación.

**Artículo 26.—Tasación de los servicios de telecomunicaciones.** Los procedimientos de tasación de los servicios de telecomunicaciones se regirán por lo establecido en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Reglamento de precios y tarifas y los pliegos tarifarios que emita la SUTEL.

**Artículo 27.—Divulgación de tarifas.** Los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por éstos.

Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo.

Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato, las cuales deberán brindarse totalmente desagregadas. La información podrá ser suministrada mediante centros de gestión y plataformas los cuales deben estar disponibles para todos los clientes o usuarios 24 horas del día.

**Artículo 28.—Modificación de tarifas.** Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas:

a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL:

De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.

b) Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva:

Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL.

En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.

**Artículo 29.—Derecho a conservar el número telefónico.** El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del cliente; por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración; o por razones técnicas o legales que afecten gravemente la continuidad del servicio y que se encuentren previamente aprobadas por la SUTEL, en ningún caso se justificará el cambio de número telefónico por cambio en la tecnología a través de la cual se brinda el servicio o algún cobro adicional por mantener el número.

En el caso de que se justifique el cambio en la numeración del cliente, el operador o proveedor deberá establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un período mínimo de 1 mes calendario, sin cargo adicional para el mismo.

La portabilidad numérica, se refiere a que el usuario final puede conservar su número telefónico, sin importar cual operador o proveedor le brinde el servicio.

En caso que el usuario o cliente decida cambiar de operador mantendrá su mismo número telefónico, y no se le aplicará ningún cargo adicional por conservar el número telefónico. Los operadores por otra parte, establecerán acuerdos que garantizaran la portabilidad numérica, para ello suscribirán contratos entre operadores o proveedores. El administrador del plan de numeración

diseñará e implementará una base de datos con toda la información del plan nacional de numeración y la asignación numérica correspondiente a los operadores con el fin de garantizar un adecuado control del movimiento de la numeración asignada.

Los operadores y proveedores deberán asegurar la portabilidad numérica de los números de sus clientes o usuarios.

Por lo anterior, aquellos operadores o proveedores cuyos servicios impliquen el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica; en este caso, la SUTEL aplicará las sanciones establecidas en el artículo 67 inciso 7) de la Ley 8642, tomando la ausencia de la portabilidad numérica como infracción muy grave.

De conformidad con el artículo 60 de la Ley 7593, le corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, por lo que este Ente Regulador administrará la portabilidad numérica.

**Artículo 30.—Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente.** En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a los clientes o usuarios por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

## CAPÍTULO VIII

### Facturación

**Artículo 31.—Información contenida en la factura.** Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas impresas o digitales, que incluyan el desglose de los cargos y consumos por los servicios suministrados. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciada y desagregada, los precios establecidos para cada servicio contratado. Los clientes o usuarios tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional u otros servicios independientes. Asimismo, de forma opcional y a solicitud expresa del cliente tendrán derecho a obtener una facturación detallada (ya sea digital o impresa).

Todos los operadores o proveedores deben informar a sus clientes o usuarios, claramente en la factura, al menos el siguiente detalle:

- 1) Factura normal
  - a. La unidad mínima de tasación b.
  - b. El valor de la unidad mínima de tasación
  - c. Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación
  - d. Las características del plan tarifario en el cual se encuentre el cliente o usuario
  - e. Tipo de servicio

- f. Velocidad contratada
  - g. Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual
  - h. Periodo al cobro
  - i. Detalle de servicios suplementarios, con su respectivo desglose
  - j. Detalle de otros cargos incluidos en la factura, con su respectivo desglose
  - k. Fecha de vencimiento de la factura.
  - l. Especificación del cargo por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
  - m. Cargos por atraso en el pago del servicio.
  - n. Cargos por desconexión del servicio (si es que existe).
  - ñ. Demás información definida por la SUTEL 2.
- 2) Factura detallada para cada comunicación
- a. Identificador de origen y de destino
  - b. Fecha y hora de la comunicación
  - c. Período tarifario
  - d. Duración de la comunicación en décimas de segundo.
  - e. Monto o cargo por cada comunicación
  - f. Punto de acceso
  - g. Cargos de consumo en Bytes (o sus múltiplos)
  - h. Demás información definida por la SUTEL

El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas.

En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el cliente o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor a tres días hábiles y una vez comprobada la situación de fraude, el operador o proveedor realizará la restricción del tráfico con este comportamiento.

Artículo 32.—**Entrega de la factura.** Todo cliente o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio por los medios que éste seleccione. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente...

En los casos en que el operador o proveedor entregue las facturaciones a sus clientes o usuarios de manera posterior al periodo de entrega establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía y en ningún caso se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo.

Si vencida la extensión de tiempo determinado después de entrega de la factura y el cliente o usuario no ha procedido a la cancelación de la facturación pendiente, el operador o proveedor podrá suspender el servicio de acuerdo con lo establecido en este reglamento.

Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional y roaming internacional, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

Cuando en la facturación del servicio se incluyan otros servicios diferentes al servicio contratado, estos deberán ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo.

Después de treinta (30) días naturales contados a partir del último día de registro de estos otros servicios, ya no se pondrán cobrar al cliente o usuario.

El cliente tiene el derecho de indicar al proveedor que se incluyan otros servicios en la factura para su cobro o facilidad o conveniencia.

Artículo 33.—**Independencia de cobro de los servicios facturados.** Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.

En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinde el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido.

A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.

Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642.

En casos en que de conformidad con el artículo 8 e inciso d) del artículo 10 de este reglamento, el caso sea remitido a la SUTEL, tampoco se le podrá suspender o desconectar al cliente o usuario el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la SUTEL.

**Artículo 34.—Suspensión definitiva del servicio.** La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

**Artículo 35.—Derecho de desconexión de determinados servicios.** Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desactivación de determinados servicios, entre los que se incluirán llamadas internacionales, llamadas a servicios 900, casillero de voz, mensajería contenido, bloqueo selectivo a destinos seleccionados por el cliente o usuario, entre otros.

La desactivación de los servicios seleccionados por el cliente o usuario deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas después de recibida la solicitud.

A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios.

**Artículo 36.—Cálculo de la indemnización por la interrupción temporal de servicios de telecomunicaciones.** Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

## CAPÍTULO IX

### **Prestación de servicios telecomunicaciones**

#### **en modalidad de prepago**

**Artículo 37.—Indicación del operador o proveedor responsable del servicio.** Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, todo medio de recarga utilizado debe indicar claramente la información del operador o proveedor de telecomunicaciones responsable del servicio, el saldo disponible y los precios de las recargas aplicables.

**Artículo 38.—Medios de atención a clientes y usuarios.** Los operadores o proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deberán ofrecer a sus clientes o usuarios, números gratuitos,

portales electrónicos y centros de atención personalizada en lugares específicos, los cuales darán a conocer a todos estos, los medios de recarga disponibles y que pueden ser accedidos por los interesados. Estos medios de atención podrán ser accedidos desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador o proveedor. A través de estos medios de atención, los clientes podrán consultar información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de quejas y reclamos e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras.

**Artículo 39.—Tasación de los servicios en modalidad prepago.** Todos los servicios de prepago que impliquen comunicaciones por unidad de tiempo, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas décimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la SUTEL.

**Artículo 40.—Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago.** La SUTEL establecerá los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como también definirá las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados.

**Artículo 41.—Posibilidad de clientes y usuarios para recibir llamadas y conservar el número telefónico de suscripción.** Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia de la recarga. La SUTEL establecerá los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, lo anterior en respeto al principio del uso eficiente de los recursos de infraestructura del operador o proveedor.

**Artículo 42.—Transferencia de saldos.** Los operadores o proveedores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de un medio de prepago determinado, a otros servicios diferentes de igual naturaleza, mediante el reemplazo completo a otro medio de prepago nuevo, activación a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por la SUTEL.

**Artículo 43.—Registro de Información del cliente en servicios prepago.** Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la información básica de sus clientes. Incluyendo al menos pero sin limitarse: nombre, cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros, dirección exacta, número telefónico de referencia o correo alternativo, y para personas jurídicas cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para localizar al cliente.

Dicha información debe mantenerse en una base de datos la cual pueda ser consultada en línea 24 horas 7 días a la semana, los registros de nuevos clientes deberán de ser incluidos en la base de datos en un periodo máximo de 60 minutos, contados a partir de la adquisición del nuevo servicio prepago.

## CAPÍTULO X

### **Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones**

**Artículo 44.—Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.** En materia de telecomunicaciones, se consideran derechos de los usuarios finales, los definidos en el artículo 45 de la Ley 8642 y demás establecidos en el ordenamiento vigente.

**Artículo 45.—Integración de la numeración de los abonados en un único directorio telefónico.** Con el fin de brindar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 45 inciso 15) de la Ley 8642, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de integrar la numeración de todos sus clientes para ser incluida en una única guía telefónica y en un servicio de información de su contenido.

**Artículo 46.—Contenido del directorio telefónico.** El directorio telefónico deberá contener la información de los servicios telefónicos pertenecientes a personas físicas y jurídicas de la telefonía fija. En relación con la información de los servicios telefónicos móviles podrán ser consignados en el directorio telefónico, previa autorización expresa del cliente o abonado.

El directorio telefónico deberá contener, como mínimo los siguientes datos sin perjuicio de lo establecido en el reglamento sobre medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones:

- a) Nombre completo del cliente
- b) Número telefónico
- c) Dirección, cantón y distrito

Las personas jurídicas se publicarán tal y como aparecen inscritas en el Registro Público correspondiente de acuerdo con el pacto constitutivo y según la información suministrada por cada operador quien es el responsable de verificar la información proporcionada por el cliente. Para incluir en el directorio nombres comerciales o de contacto, el cliente deberá presentar al proveedor, al menos la patente municipal que lo faculta para desarrollar la actividad comercial.

La información que será publicada en el directorio telefónico deberá disponerse tanto en orden alfabético como agrupado por provincias o zonas geográficas del país.

Cualquier ampliación o modificación a los datos mínimos deberá ser coordinado previamente con el operador o proveedor del servicio para su adecuada implementación, de conformidad con los procedimientos y parámetros establecidos.

Los operadores y proveedores están obligados a mantener en sus sitios Web aplicaciones en línea para la búsqueda de los diferentes clientes de los servicios de telecomunicaciones con base en la información sobre los abonados de las guías telefónicas. Los clientes usuarios podrán decidir si desean recibir o no la copia impresa de estas guías, copia digital o el acceso Web.

Los clientes podrán escoger el medio en que se les brindará, sin cargo alguno, el directorio telefónico, ya sea por medios impresos o en formato digital y que podrá ser actualizada semanalmente en los sitios Web de los operadores o proveedores. Las guías telefónicas actualizadas tanto en la versión impresa como digital, deberán estar disponibles para los clientes a partir de la segunda quincena del mes de enero de cada año. Le corresponderá a la SUTEL establecer la cantidad de Guías Telefónicas impresas y digitales que se deben editar para cada edición.

Los centros de información de números telefónicos deberán mantener actualizada la base de datos de los diferentes clientes de servicios de telecomunicaciones.

El operador o proveedor deberá excluir del directorio telefónico, los datos personales de los clientes que así lo soliciten ya sea en el momento de la suscripción del contrato o posteriormente, de manera oportuna. Esta exclusión no generará ningún cargo o costo adicional para el cliente.

Artículo 47.—**Bloqueo de servicios.** Los clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de solicitar la restricción de tráfico saliente de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier destino o grupo de números telefónicos (por prefijo) que éstos soliciten, sin cargo adicional alguno.

Los clientes o usuarios podrán en cualquier momento solicitar la restricción de tráfico saliente o entrante indicando hacia cuáles números (prefijos) desea que se establezca dicha restricción del tráfico, dicha restricción no aplica para las llamadas que se hagan hacia los números de teléfono de los miembros de los Supremos Poderes de la República, quienes en cualquier momento podrán verificar el número de origen.

En casos debidamente motivados, por violaciones a la intimidad de los usuarios finales y a solicitud de la SUTEL, los operadores y proveedores deberán habilitar el bloqueo selectivo de tráfico entrante, ya sea a un número en particular o grupo de éstos.

Los operadores y proveedores deberán implementar los mecanismos que permitan la aplicación del bloqueo selectivo de llamadas. Una vez recibida la solicitud de bloqueo de tráfico selectivo el operador o proveedor deberá aplicarlo en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Adicionalmente el abonado podrá solicitar en cualquier momento, y sin costo adicional alguno, la habilitación o deshabilitación del bloqueo a cualquier prefijo telefónico.

Artículo 48.—**Cancelación de la cuota de instalación registrada en la facturación.** La cuota de instalación de un servicio de telecomunicaciones podrá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión, o bien, puede ser cargada a la primera factura del servicio telefónico correspondiente. En este caso, el operador o proveedor deberá detallar claramente el cobro de la tarifa por cuota de instalación.

## CAPÍTULO XI

### **Condiciones de instalación de los servicios**

#### **de telecomunicaciones**

Artículo 49.—**Reembolso de la cuota de instalación y devolución de equipos.** En el eventual caso que el abonado desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar al operador o proveedor la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto cancelado y cuando proceda, la devolución de los equipos adquiridos. En aquellos casos en que el servicio ha sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador o proveedor.

Artículo 50.—**Garantía por la prestación del servicio.** Los operadores o proveedores podrán establecer diferentes medios de garantías para la prestación de sus servicios, los cuales deberán ser aprobados por la SUTEL.

## CAPÍTULO XII

### **Protección ante el fraude en servicios de telecomunicaciones**

**Artículo 51.—Fraude en telecomunicaciones.** El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes.

De conformidad con el artículo 67, inciso a), subinciso 7) de la Ley 8642 para todos los efectos el fraude en telecomunicaciones será considerado como una infracción muy grave.

Quedan terminantemente prohibidas todas aquellas actividades relativas al fraude en servicios de telecomunicaciones y su incumplimiento implicará la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V de la Ley 8642.

Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y el Código Penal Costarricense.

**Artículo 52.—Confidencialidad de los datos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.** Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios finales y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de evitar que terceras personas puedan utilizar esta información para desarrollo de fraudes y/o acciones de usufructo ilegítimo; para tal efecto los operadores y proveedores se regirán por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642, el reglamento sobre medidas de protección a la privacidad de las comunicaciones y demás establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 53.—Obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de verificar la autenticidad de los datos aportados por el cliente en la suscripción de servicios.** Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de verificar la autenticidad de los datos y documentos de identificación aportados por sus clientes o usuarios al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones.

Cuando los operadores y proveedores constaten que la información presentada para la suscripción de servicios es alterada o falseada, deberán negarse suscribir el contrato de los servicios solicitados.

**Artículo 54.—Potestad de la SUTEL para establecer condiciones de seguridad para minimizar el fraude en servicios de telecomunicaciones.** La SUTEL tiene la potestad de establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio y éstos anualmente deberán presentar las actualizaciones en sus sistemas antifraude ante este Ente Regulador.

**Artículo 55.—Tipificación de fraudes.** Los fraudes corresponden a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden o a través de alguna otra práctica, participan de alguna forma o emplean servicios e infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar derechos del Estado, de los operadores y proveedores, de los clientes o usuarios o terceros.

De acuerdo a la condición de la persona que comete el fraude, éste se clasifica en:

- a) Fraude Interno: Consiste en el fraude realizado por personal interno del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, con la intención de utilizar incorrectamente los recursos de la empresa para propósitos personales o de terceros.

- b. Fraude Externo: Consiste en el fraude realizado por personal ajeno al operador o proveedor, con la intención de utilizar incorrectamente los recursos de éstos para propósitos personales o de usufructo de terceros. En estos casos normalmente el defraudador se aprovecha de debilidades identificadas en los diferentes procesos que realiza la compañía y sus sistemas de seguridad.
- c. Fraude de suscriptor: Este se presenta cuando el cliente o usuario entrega al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, documentación falsa o alterada para la solicitud y suscripción de un servicio con el objeto de usufructuarlo.

Artículo 56.—**Fraudes en contra del usuario.** Estos fraudes son aquellos que afectan directamente a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, donde se realizan acciones sin su consentimiento:

- a) Cambio no autorizado de operador o proveedor: Corresponde a la situación en que se cambia a un usuario de operador o proveedor sin su autorización o consentimiento. Ya sea por engaño, por conveniencia de los operadores u otra situación.
- b) Clonación de terminales: Esta situación se da cuando un tercero (defraudador) intercepta y copia la configuración del terminal y suplanta los datos colocándolos en otro equipo, cargándose el costo de la comunicación al suscriptor del servicio.
- c) Instalación de servicios y/o aplicaciones no solicitados por el cliente (cramming): Se hace referencia a los servicios que son instalados y/o cobrados a los usuarios sin su consentimiento, sin que estos hayan sido solicitados o autorizados. Normalmente la estrategia de los defraudadores, consiste en cuatro métodos: llamadas a números gratuitos, llenado de formularios de inscripción (en papel o vía telefónica), uso de tarjetas de prepago y llamadas internacionales, en cada uno de estos casos se induce al usuario a dar datos personales y a expresar las palabras “yo acepto” o frases similares, logrando de esta forma que el usuario adquiera un servicio que en realidad no desea y que en algunos el servicio solo se factura, pero no está activo. Además, queda bajo responsabilidad de los prestadores de servicio verificar que el suscriptor haya aceptado las nuevas condiciones de prestación del servicio, información que deberá estar disponible en todo momento al cliente.
- d) Marcadores automáticos (Dialers): Estos son programas utilizados por el defraudador para que el usuario realice su conexión a Internet a través de un proveedor de servicios diferente al contratado por el cliente, normalmente ubicado en otro país mediante sistema conmutado tradicional.
- f) Robo y reactivación de celulares: Grupos organizados o particulares que se dedican al robo de celulares con el objetivo de revender dichos terminales como repuestos, o para ser usados dentro o fuera del territorio nacional con otros operadores, cambiando el número de identificación haciéndolos ver como otro equipo ante la red, dificultando los controles de inactivación de terminales robados.

Por otra parte, el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales.

Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios. Los operadores y proveedores deberán compartir sus bases de

datos de terminales robados o de dudosa procedencia (listas negras y grises) con el fin de evitar este tipo de prácticas.

- g) Duplicidad de número de terminal: Esto se da cuando el operador o proveedor de servicio, asigna a dos o más terminales el mismo número telefónico, dentro de los bloques numéricos asignados a este operador o proveedor, o cuando se utilizan bloques numéricos asignados a otros operadores o proveedores para realizar dicha duplicidad.
- h) Suscripción automática de servicios inicialmente sin costo no solicitados por el cliente Este tipo de fraude se presenta en el momento en se modifica la condición de un servicio que inicialmente era gratuito a un servicio con tarifa y el mismo se suscribe de forma automática al cliente sin su consentimiento.
- i) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan en forma ilegítima del servicio.

**Artículo 57.—Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio.** Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:

- a) Derivaciones o toma de señal (decodificación) no autorizadas: Corresponde a la utilización de un servicio mediante la derivación del enlace de comunicación alámbrico o la descodificación de la señal inalámbrica sin autorización del cliente, provocando consumos y degradación de las condiciones de prestación del servicio.
- b) Fraude de Tercer país o refile: El defraudador con una o varias líneas telefónicas en su propio país y a través de la facilidad de llamada en conferencia o mediante un pequeño conmutador, permite que usuarios de distintos países se comuniquen entre ellos, los cargos de las comunicaciones se facturan a las líneas adquiridas por el defraudador que normalmente ha adquirido a través de documentación falsa, derivaciones fraudulentas.
- c) Fuga de equipos: En este caso el defraudador se suscribe en planes promocionales ofrecidos por los operadores o proveedores donde los equipos son subsidiados, con el objeto de capturar nuevos clientes, el defraudador se aprovecha de esta situación y se lleva los equipo terminales, con el fin de venderlos.
- d) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero.

- e) Manipulación de elementos de red: Esta se da cuando el personal del operador o prestador de servicio, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de usufructuar el servicio prestado a un cliente, el cual no ha autorizado dicho acto. También se puede explicar cuando el personal del operador o proveedor de servicio o un tercero, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de que los cargos por consumo de su servicio sean facturados a nombre del operador o proveedor o un tercero.
- f) Manipulación de la información: Se da cuando existe un acceso no autorizado a la información correspondiente a los servicios prestados a los clientes, por medio de un acceso local o intrusión (hacking) de las plataformas de registro, facturación u otros datos de importancia. Lo anterior, con la finalidad de borrar o alterar los registros de uso, tal como el costo, modalidad del servicio, activación de servicios no autorizados, entre otros. Otra posibilidad, se da cuando el defraudador modifica el saldo en modalidad prepago de algún servicio, cobrando por estas modificaciones.
- g) Alteración de líneas telefónicas o medios físicos de transmisión de datos: Esta situación se da cuando las líneas u otro medio a través de las cuales son realizadas las comunicaciones ya sea de voz o datos, son monitoreadas, derivadas o trasladadas a otro domicilio sin autorización del cliente y del operador o proveedor del servicio en beneficio de un tercero.
- h) Uso de Pines de tarjetas o claves de servicios especiales para realizar llamadas: Esta situación se da cuando el defraudador captura las claves o pines que el usuario utiliza al momento de establecer una comunicación, a través de tarjetas prepago o algún otro medio por el cual se establecen comunicaciones.
- i) Uso y venta de facilidades asignadas por las compañías para usufructo de terceros: Dicha situación se presenta cuando las facilidades de comunicación de las compañías asignadas a sus empleados utilizados para cumplir con sus labores, estos hacen abuso de sus funciones para poner al servicio de terceros dichas facilidades con el objetivo de obtener beneficios personales.
- J) Desacreditar al operador o proveedor de servicio: Esta situación se presenta cuando dos o más compañías interconectan sus redes y una de las mismas, a través de los prefijos telefónicos o algún otro identificador según el servicio prestado al cliente, deniega, daña, bloquea o manipula intencionalmente el funcionamiento de la red en perjuicio del operador o prestador de servicio externo, haciendo que el usuario perciba que no hay comunicación con el destino. Dando una falsa percepción al usuario sobre el funcionamiento de la red o canal de comunicación.
- k) Reoriginamiento (Bypass): consiste en transformar la modalidad de una llamada a otra de menor costo. Esto se da cuando se cambia o simula el origen de la comunicación que inicialmente es de larga distancia o internacional, por una de origen local o de red interna (en el caso de los móviles). Ganándose la diferencia entre una modalidad tarifaria de mayor costo y otra de menor costo, evadiendo las obligaciones regulatorias, tributarias, entre otros. Algunos tipos de reoriginamiento son los siguientes:
  - I. Bypass entrante: consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino, y terminarlo a nivel local.
  - II. Bypass saliente: consiste en exportar tráfico internacional recolectado localmente mediante tarjetas de prepago ilegales, o por algún otro tipo de suscripción no autorizada y generar tráfico, sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de origen.

- III. Bypass entrante y saliente: consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino y reexportarlo a otros países.
  - IV. Reoriginamiento local: consiste en cambiar el origen de una llamada internacional simulando una llamada local. Esta situación produce que la llamada se tramite como una llamada de menor costo.
  - V. Reoriginamiento móvil: consiste en cambiar el origen de una llamada internacional con destino hacia destinos móviles simulándola como una llamada dentro de la misma red móvil.
  - VI. Reoriginamiento internacional: Consiste en cambiar el origen de una llamada internacional, por otro origen internacional donde el costo de la llamada internacional es menor.
- l) Callback: Este tipo de fraudes consiste en importar, exportar o importar y reexportar tonos de indicación a marcar, para acceder las redes públicas del país de origen o destino u otras redes privadas de telecomunicaciones, mediante la inversión del sentido del tráfico de la comunicación, para que en vez de darse una llamada desde el origen hacia el destino quede registrada como una llamada de destino hacia origen.
- m) Reventa no autorizada de servicios: Es aquella situación donde personas adquieren servicios empresariales, residenciales o subsidiados, para luego revenderlos sin la autorización del operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el fin de beneficiarse económicamente. Una situación similar se produce cuando personas adquieren varios servicios del mismo tipo y venden por un costo igual o mayor a la tarifa servicios de comunicaciones de voz o datos, por un lapso de tiempo sin hacer el pago correspondiente, de manera que obtiene ganancias y no pagar los saldos pendientes con el operador que le brinda el servicio.

Artículo 58.—**Mensajes masivos.** Se refiere a una práctica desarrollada por empresas con fines comerciales o fraudulentos causando deterioro en las condiciones de prestación de servicio:

- a) Publicidad no deseada: La publicidad no deseada, también conocida como “adware”, es la información que se envía por medio de la red al usuario en relación a la venta de productos o servicios sin el consentimiento de éste, impactando en la calidad de funcionamiento del servicio y su percepción.
- b) Comunicaciones no solicitadas: Corresponden a aquellas generadas a través de sistemas de llamada automático por voz, fax, correo electrónico, centros de llamadas, persona a persona, llamadas al casillero de voz, mensajes de texto, con fines de venta directa, informaciones sobre promociones, tarjetas de crédito, paquetes turísticos o vacacionales, entre otras y sin el consentimiento previo del usuario.
- c) Operación, acceso y monitoreo no autorizado de computadoras y terminales: Esta situación se da cuando un programa se introduce al computador aparentando ser inofensivo y una vez ejecutado, establece una “puerta trasera” (del inglés Backdoor) permitiendo que el computador del afectado pueda ser manipulado, comprometiendo la confidencialidad, funcionamiento de su equipo y la información de contactos almacenada en el computador.
- d) Publicación o envío masivo de virus: Corresponde al envío masivo de correos electrónicos u otro tipo de mensajes con el propósito de contaminar a los dispositivos o computadores que se encuentren conectados a la red.

**Artículo 59.—Uso de equipos supresores de señal.** Los equipos supresores de señal son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes bloquean el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Se prohíbe la instalación y utilización de equipos bloqueadores de señal que afecten las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones en zonas públicas, de libre acceso al público o propiedad de terceros.

Con base en el artículo 67 inciso a) aparte 2) de la Ley 8642 se constituye en una infracción muy grave el uso de estos dispositivos que explotan bandas de frecuencias sin la correspondiente concesión y permiso, por lo que la SUTEL podría actuar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la misma Ley.

**Artículo 60.—Mecanismos de evasión de seguimiento e identificación de llamadas.** Se prohíbe el uso de mecanismos y/o dispositivos que dificulten la identificación, rastreo y seguimiento de los orígenes o destinos de las comunicaciones, por parte de los operadores, proveedores o entidades judiciales.

**Artículo 61.—Usurpación de identidad.** Los operadores y proveedores implementarán en sus puntos de venta y suscripción de servicios los mecanismos tecnológicos y logísticos que permitan la comprobación de la identidad de los suscriptores de servicios.

La usurpación de la identidad se presenta cuando algún defraudador sustituye la identidad de otra persona con el objetivo de suscribir uno o varios servicios y eludir las responsabilidades asociadas.

**Artículo 62.—Métodos de pago por terceros.** Este fraude pretende omitir el pago de los servicios de telecomunicaciones o que los mismos sean cargados a facturaciones de otros usuarios con el propósito de evadir dicho pago.

Los operadores y proveedores deben establecer mecanismos de control en el cobro de los servicios de telecomunicaciones que minimicen la posibilidad del traspaso de cargos a terceros, sin contar con la autorización previa respectiva.

**Artículo 63.—Fraude por roaming.** Los operadores y proveedores deberán establecer los mecanismos de autenticación y control de acceso a usuarios que permitan asegurar que sus redes sean utilizadas únicamente por los usuarios que hayan suscrito los servicios o que cuenten con un acuerdo de roaming.

El fraude por roaming, consiste en realizar comunicaciones de voz o datos en una red en la cual el cliente no ha suscrito servicios o acuerdos.

**Artículo 64.—Interrupción de la continuidad de los servicios.** Se prohíbe la implementación y uso de mecanismos y equipos que interrumpan deliberadamente la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con fines ilícitos o para provocar una falsa percepción del cliente sobre la calidad de servicio percibida.

**Artículo 65.—Facturación engañosa.** Se considera fraude en los sistemas de facturación o comprobantes del servicio cuando la información contenida en el desglose, no corresponda a los servicios contratados, o cuando los costos de las comunicaciones indicadas en dicho documento no concuerdan con las tarifas legalmente establecidas.

Los operadores y proveedores deberán garantizar que sus sistemas de tasación, facturación y cobro se ajusten a las condiciones establecidas por la SUTEL y/o condiciones adicionales pactadas en los contratos de adhesión.

Artículo 66.—**Fraude en modalidad prepago.** Los operadores y proveedores deberán garantizar que los sistemas de comunicaciones en modalidad prepago, verifiquen el saldo disponible en la cuenta del cliente previo al establecimiento de comunicaciones.

Artículo 67.—**Suplantación de páginas Web (Pharming).** Queda prohibida la utilización de mecanismos, equipos y software que permitan la interrupción de los servicios brindados a través de páginas Web, para su posterior suplantación por parte de terceros.

Artículo 68.—**Suplantación de identidad de equipos (Spoofing).** Este tipo de fraude, se deriva de las técnicas conocidas como phishing y pharming, el cual consiste en sustituir un equipo o servidor que posee un servicio WEB al que accede el usuario, por otro equipo con el propósito de capturar su información privada, tales como pines o claves de acceso, datos personales e información bancaria, entre otros.

Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicación deberán contar con sistemas de seguridad en sus redes que prevengan, restrinjan y bloqueen este tipo de fraudes.

Artículo 69.—**Sistemas antifraude.** Los operadores o proveedores, están en la obligación de contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes.

Estos sistemas deberán mantenerse actualizados conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales.

Asimismo, los operadores y proveedores realizarán semestralmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la SUTEL en el plazo de 10 días hábiles.

En el proceso inicial de pruebas para la instalación de los equipos antifraude, debe informarse a la SUTEL de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales reconocidos sobre las características, metodologías, parámetros utilizados en dichas pruebas, así como los ajustes que se realicen en el proceso operativo de dichos equipos.

Artículo 70.—**Implementación de métodos de seguridad en fraude.** Es obligación de los operadores y proveedores de servicios, aplicar las mejores prácticas internacionales en que permitan asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, por lo que deberán implementar sistemas de prevención y detección de fraude FMS (Fraud Management System).

Artículo 71.—**Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas.** Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por éstos.

Artículo 72.—**Medidas cautelares.** La SUTEL actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la 8642, 14 inciso 2 y 146 de la Ley General de Administración Pública.

Artículo 73.—**Cierre de establecimientos y remoción de equipos.** Con el objetivo de garantizar la seguridad de los usuarios, la SUTEL podrá imponer como sanción, en el caso de las infracciones muy graves, el cierre definitivo de un establecimiento y la clausura de sus instalaciones, la remoción de cualquier equipo o instrumento que permita la operación de redes o la prestación de servicios de

telecomunicaciones en forma ilegítima, o ponga en riesgo la integridad de las instalaciones, redes, equipos y aparatos. Para ejecutar estas medidas se dispondrá del auxilio de la Fuerza Pública.

## CAPÍTULO XIII

### Recursos

Artículo 74.—**Recursos.** Las resoluciones que dicte la SUTEL de conformidad con este reglamento, podrán ser impugnadas mediante los procedimientos señalados en la Ley General de la Administración Pública. Tratándose del recurso de revocatoria, este deberá ser presentado ante el Consejo de la SUTEL.

## CAPÍTULO XIV

### Infracciones y sanciones

Artículo 75.—**Infracciones.** En materia de telecomunicaciones, se consideran infracciones las definidas en el artículo 67 de la Ley 8642.

Para los efectos de la aplicación del artículo 67 inciso b) Ley 8642, se considerarán como faltas graves por violación de los derechos de los usuarios (), entre otras las siguientes.

- a) Que el operador o proveedor no resuelva en el plazo establecido una reclamación.
- b) Que el operador o proveedor no aporte las pruebas solicitadas por la SUTEL para la resolución de alguna reclamación
- c) Que el operador o proveedor no presente los contratos de adhesión celebrados con sus clientes a la SUTEL para la correspondiente homologación.
- d) Que el operador o proveedor no permita a sus clientes o usuarios la posibilidad de acceder a las redes de otros operadores.
- e) Que la facturación no contemple el detalle establecido por la SUTEL
- f) Que el operador o proveedor no cuente con mecanismos efectivos para la puesta en práctica de la portabilidad numérica.
- g) Que el operador o proveedor no le realice al abonado la suspensión temporal solicitada, en el plazo establecido.
- h) Que el operador o proveedor no entregue la facturación oportunamente en el plazo establecido.
- i) Que el operador o proveedor suspenda el servicio sin razón justificada.
- j) Que el operador o proveedor no le permita a sus usuarios efectuar recargos en los sistemas de prepago o que una vez pagada la recarga no se acredite dentro de su saldo disponible.
- k) Que el operador o proveedor coloque más información de la permitida por el abonado en la guía telefónica.

- l) Que el operador o proveedor no permita el bloqueo de tráfico a los servicios solicitados por los usuarios finales.
- m) Que el operador o proveedor no reembolse a los clientes la cuota de instalación o indemnizaciones en el plazo establecido cuando proceda.

Para los efectos del artículo 67, inciso b), aparte 16, de la Ley 8642 se considerarán como incumplimientos de los derechos de la privacidad o intimidad de las comunicaciones de los usuarios, entre otras las siguientes:

- a) Que el operador o proveedor no instale, establezca e implemente los sistemas antifraude necesarios para asegurar la confiabilidad de las redes de telecomunicaciones de conformidad con el presente reglamento.
- b) Cometer las prácticas fraudulentas descritas en el capítulo XII del presente reglamento.
- c) Utilizar sistemas de bloqueo de señal.
- d) No acatar las recomendaciones establecidas por la SUTEL para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones en las redes de su responsabilidad.
- e) No hacer anónimos o eliminar los datos personales sobre el tráfico de los abonados cuando dicha información ya no sea necesaria para los efectos del establecimiento de las comunicaciones o su transmisión.
- f) No facilitar a los abonados medios sencillos para que puedan pronunciarse sobre la disposición de sus datos en actividades comerciales.
- g) No acatar lo solicitado por los suscriptores para publicar el detalle de datos que se publicarán en la Guía Telefónica.
- h) No establecer sistemas de codificación para que los suscriptores puedan de forma sencilla eliminar el desvío de llamadas a su terminal y para la eliminación de llamadas entrantes no deseadas.
- i) No facilitar las condiciones técnicas y de espacio para que los entes competentes puedan realizar las intervenciones legales que correspondan.
- j) No facilitar a los entes competentes la información obtenida de la intervención en los plazos establecidos.

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en presente reglamento, se apegarán a lo dispuesto en la Ley 8642, de acuerdo con el criterio y resolución fundada emitida por la SUTEL.

**Artículo 76.—Sanciones.** Serán aplicables las sanciones previstas en la Ley 8642, respetando el procedimiento establecido en la Ley General de la Administración Pública.

**Artículo 77.—Criterios para la aplicación de las sanciones.** De conformidad con lo que establece el artículo 70 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, las sanciones se aplicarán de forma gradual y proporcionada, teniendo en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor

gravedad de la infracción, el tiempo en que se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, el daño causado y la capacidad del pago del infractor.

Artículo 78.—**Varios operadores o proveedores involucrados en la infracción.** En este caso se realizará el cálculo de la sanción por aplicar a cada operador o proveedor en forma independiente de las sanciones que recaerán sobre otros operadores o proveedores, salvo lo establecido en el párrafo final del artículo 68 de la Ley 8642.

Artículo 79.—**Sanciones a contrataciones no autorizadas.** El operador o proveedor que preste un servicio al usuario sin su consentimiento, sustituyendo o desconectando el servicio brindado por otro operador o proveedor, deberá compensar al usuario y al operador o proveedor de servicio afectado con un monto equivalente al daño causado que podrá ser calculado por la SUTEL, considerándose como falta grave.

Artículo 80.—**Reincidencia en contrataciones no autorizadas.** Dado el caso de que un operador o proveedor sea reincidente se expondrá a una infracción grave, con base en el artículo 67 inciso b) aparte 3 de la Ley 8642.

Artículo 81.—**Prescripción.** La prescripción de la responsabilidad administrativa derivada de las infracciones establecidas en la Ley 8642, se regirá por las disposiciones estipuladas en el artículo 71 de esa Ley.

Artículo 82.—**Vigencia.** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en Diario Oficial *La Gaceta*.

San José, 6 de abril de 2010.—Secretaría de Junta Directiva.—Fernando Herrero Acosta, Regulador General.—Marta María Vinocour Fornieri.—Adolfo Rodríguez Herrera.—1 vez.—O. C. N° 4881-2010.—Solicitud N° 3810.—C-1607350.—(IN201029440).