

# REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL

## CAPÍTULO I

### OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 1º. **Objeto**

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 consumen 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 como serían la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472) y Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República (Ley 7319).

#### Artículo 2º. **Ámbito de aplicación y alcances**

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 (operadores) o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores), así como sus abonados y usuarios finales (usuario).

## CAPÍTULO II DEFINICIONES

#### Artículo 3º. **Definiciones**

Para los fines del presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones, que no son limitativas y en ausencia de definición expresa podrá utilizarse para integrar y delimitar este reglamento las definiciones contenidas en la Ley 8642 y las adoptadas por la UIT

Para efectos del presente Reglamento, además de las definiciones contenidas en la Ley 8642, se definen como:

1. **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.
2. **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 Sutel este término será considerado como sinónimo de usuario
3. **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.

4. **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.
5. **Calidad de servicio:** efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente o usuario.
6. **Callback:** redireccionamiento del establecimiento de una llamada que generalmente queda registrada en el sentido de origen hacia destino, pero esta técnica invierte el sentido de destino hacia origen.
7. **Clonación:** Esta situación se da cuando existen dos o más terminales con la misma configuración o identificación al momento de brindar un servicio.
8. **Contratos de adhesión:** Son aquéllos en los que el contenido es obra de una sola de las partes, de forma que la otra no presta colaboración a la formación del mismo, limitándose a aceptar (adherirse) el esquema predeterminado unilateralmente. Esta especie de contratos viene ligada a la existencia de un contratante económicamente más fuerte, Donde se impone el esquema del contrato, teniendo la otra parte dos opciones: o aceptar las cláusulas del esquema, o renunciar a celebrar el contrato, utilizado en la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
9. Estos contratos son los utilizados entre el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final.
10. **Dialer:** son los programas instalados en los equipos cómputo del usuario cuyo propósito de los mismos es redireccionar el destino de la conexión al proveedor de servicio de Internet (ISP), cuyo destino físico usualmente se encuentra en otro país, estos programas se instalan sin el consentimiento del usuario.
11. **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.
12. **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.
13. **Estándar:** valoración numérica expresada en términos absolutos o relativos (porcentual) de un parámetro o condición técnica que está relacionada con la prestación del servicio.
14. **Facturación:** Proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos facturables para conformar las facturas periódicas a los clientes para efectos de cobro.
15. **Fecha de corte de registros para facturación y cobro:** es la fecha en la cual cada operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones realiza la lectura de los cargos facturados en los últimos 30 días naturales u otro periodo establecido, previa notificación al usuario o a solicitud de este
16. **Fraude:** 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 o terceros, con el fin de obtener o no un beneficio.
17. **Grado de satisfacción:** medida en la cual un cliente o usuario considera que han sido cumplidas sus expectativas sobre un bien o la prestación de un servicio.
18. **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.

19. **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.
20. **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.
21. **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.
22. **LAN (Local Access Network):** Red de Área Local
23. **Llamada:** conexión establecida por medio de un servicio telefónico disponible al público, que permita la comunicación bidireccional en tiempo real.
24. **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.
25. **Parámetro:** Corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
26. **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 o por ajustes que el operador deba incorporar en la programación cíclica de facturación.
27. **PBX:** Central telefónica interna de una entidad u organización.
28. **Plataforma:** Equipo informático que se instala en la red telefónica existente para soportar aplicaciones adicionales que permiten brindar servicios al cliente.
29. **Prefijo:** Serie numérica que forma parte del plan de numeración nacional y que es utilizado para la asignación de servicios de telecomunicaciones.
30. **Registro del Detalle de la Llamada (CDR):** Es el registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones que incluye la información relativa a una llamada telefónica, la cual es almacenada en formatos especiales (campos codificados que permiten identificar su contenido); y en los que se indica entre otros, el tipo de uso, fecha en que se efectuó la llamadas, la hora inicial, hora final, duración, teléfono de origen, teléfono de destino; también puede contener cargos asignados por los operadores de servicios; dicha información puede ser utilizada para distintos propósitos, tales como el monitoreo de las redes, su contabilización y facturación.
31. **Servicio de telefonía pública:** Aquél que permite el acceso a los servicios proporcionados a través de redes públicas de telecomunicaciones, y que deberá prestarse al público en general por medio de la instalación, operación y explotación de terminales telefónicos de uso público.
32. **Servicios complementarios:** Aquellos servicios que adicionan mayores capacidades técnicas al servicio básico de telecomunicaciones.
33. **Tarificación:** Proceso mediante el cual se aplica las tarifas a los registros de uso generados en el proceso de tasación.
34. **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, número A, número B, entre otros.
35. **Telefonía fija:** servicio telefónico que permite el intercambio bi-direccional de tráfico de voz en tiempo real, entre diferentes clientes o usuarios cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado, a través de una red de conmutación de circuitos.

36. El servicio de Telefonía Fija puede ser provisto por otros medios tecnológicos, entre ellos el protocolo de VOIP y no solo a través de medios alámbricos sino que también inalámbricos.
37. **VPMN (Visited Public Mobile Network):** red de telecomunicaciones que es visitada por usuario suscrito a un operador que no es dueño de dicha red.

## **CAPÍTULO III**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 4º Condiciones generales**

Con base en el artículo 45 de la Ley 8642 los operadores y proveedores deberán aplicar prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, donde se tomará en cuenta los siguientes puntos:

- 1) El operador o proveedor de servicio debe garantizar la privacidad de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política y la jurisprudencia desarrollada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia implementando los equipos necesarios o modificaciones a nivel de software para realizar dicha función.
- 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) Indistintamente del medio a utilizar publicaciones, páginas de internet, por comunicación telefónica, el operador o proveedor del servicio, deberá de proveer de toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales.
- 4) En el caso de la presentación de quejas o reclamos en relación con los servicios prestados, estos deberán ser resueltos en los términos que establece este reglamento y en caso de no haber una solución satisfactoria para las partes, la Sutel intervendrá para la resolución del caso.
- 5) En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso que el usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima establecida en el contrato del servicio será revocada y se deberá acreditar la indemnización correspondiente.
- 6) De requerirse una mejora en las plataformas de servicios de los operadores o proveedores, para alcanzar los niveles mínimos de calidad según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio", en los servicios que no se encuentren en competencia efectiva no podrá solicitar un incremento tarifario.
- 7) 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 o números especiales.

#### **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**

Además de lo establecido en el reglamento sobre medidas de Protección de la Privacidad de las comunicaciones la Sutel mediante el presente reglamento garantizará la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones y se regirá por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642; en la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y en 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 la Ley 7472 Promoción de Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y la Ley 7319 Ley que crea la Defensoría de los Habitantes de la República prevén disposiciones jurídicas que vigilan los derechos de los consumidores. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.

#### **Artículo 7º. Potestad de la Sutel para fijar estándares de calidad 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, o las realizará de oficio.

#### **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.

Cualquier restricción que se quiera ejecutar a un servicio de telecomunicaciones, deberá ser ejecutada con la previa anuencia del cliente o usuario, esta restricción se desarrollará a nivel de redes.

No obstante lo anterior, el operador o proveedor podrá con autorización de la Sutel restringir el acceso a servicios de telecomunicaciones solamente en aquellos casos debidamente comprobados, o en los casos donde el operador demuestre la existencia de un uso fraudulento en sus redes.

### **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 los derechos del usuario final, posterior a la presentación de dicha reclamación por parte del cliente o usuario ante su propio operador o proveedor de servicio o 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 ley 8642.

##### **Artículo 10º. 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 un departamento 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.

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.

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 quien le brinde el servicio de forma directa; será quien resuelva la reclamación interpuesta. 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), aún cuando exista en la red del operador, otros operadores o proveedores interconectados a ella para la prestación del servicio.

El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente físico o electrónico con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada.

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 presente artículo, el operador o proveedor deberá remitir a la Sutel el expediente físico o electrónico objeto de reclamación, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación.

Los usuarios deberán presentar la reclamación a la Sutel dentro del plazo de 2 meses establecidos en el artículo 48 de la ley 8642

#### **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 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 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 a favor el cliente por falta de información.

Durante 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.

El acatamiento de las resoluciones y las 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 el artículo 83 de este reglamento y a 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 relativas 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 día siguiente a la fecha de vencimiento del cobro facturado; 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 que preste servicios de telecomunicaciones, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado, si ese día corresponde a tales entidades o empresas cerrar la recepción de los respectivos pagos...", salvo si el operador o proveedor, garantiza que la reconexión del servicio, será efectuada el mismo día de pago.

Se exceptúan del proceso de desconexión 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.

En cuanto a la desconexión 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.

Antes de proceder a la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser advertido, indicándosele las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. 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, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios suscrito por las partes.

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.

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.

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. El impago del cargo 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 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.

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, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios suscrito por las partes.

## **CAPÍTULO V OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES**

### **Artículo 13°. Obligaciones de los operadores y proveedores**

De conformidad con lo establecido en el artículo 49, inciso 3) y 4) de la ley 8642; se considerarán entre otros, 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 *considerando para ello la normativa internacional reconocida sobre prestación y calidad de servicios* 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 y servicios de transmisión de datos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, de información turística y comercial, y demás definidos por la Sutel.
- d) Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones con una disponibilidad según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- e) En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total de un servicio de telecomunicaciones se aplicará lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- f) En caso de interrupciones masivas del servicio, se regirá con base en lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.

- g) Para compensación a los usuarios finales por interrupciones imputables al operador o proveedor se aplicará el procedimiento establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- h) Cuando la Sutel tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis del asunto, 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.
- i) 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”.
- j) Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente sobre el consumo realizado durante un período de facturación. Dicha consulta no necesariamente deberá ser de un período completo de consumo, ya que puede ser incluso por semanas de consumo como medida mínima.
- k) Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio tal y como lo define el artículo 34 de este Reglamento. 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.
- l) 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.
- m) 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.
    - 2.8 Información, general sobre características y derechos del servicio universal.
- n) 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.
- ñ) Podrá establecerse a solicitud de la Sutel los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación de los diferentes operadores o proveedores. Además, se podrán realizar pruebas en conjunto (Sutel y operador o proveedor de servicio) para verificar la confiabilidad de los sistemas de facturación.

- o) 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

## **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 y cambiar libremente al operador o proveedor que considere pertinente. 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 servicios de telefonía pública y los sistemas de tarjetas de prepago, podrán mediante códigos de pre-selección de operador o proveedor, 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, pueden ser elegidos libremente por los abonados, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados por la Sutel.

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 en idioma español 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.

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 para estos casos específicos la actualización, mantenimiento, reparación o reposición correrán por su cuenta.

#### **Artículo 18°. Integración de servicios de telecomunicaciones**

Los operadores o proveedores podrán, cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan, brindar varios servicios de forma integrada por un mismo medio, por ejemplo Internet, telefonía fija, televisión por suscripción, entre otros.

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**

La Sutel fijará los indicadores de eficiencia operativa para la gestión administrativa de los distintos operadores o proveedores, los cuales deberán ser publicados por estos.

La información deberá ser actualizada mensualmente y deberá contener las metas propuestas por los operadores para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores.

## **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.

Los contratos a celebrar que serán utilizados para la prestación de los servicios entre los operadores o proveedores y sus abonados, deberán ser homologados por la Sutel de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 y publicados una vez al año al menos en un diario de circulación nacional masivo.. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan hacer llegar sus observaciones a la Sutel para hacer las modificaciones que correspondan.

En ninguno de los contratos de adhesión, se podrá establecer condiciones inferiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones establecidas por la Sutel.

El operador o proveedor se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar en el momento de la suscripción del contrato, por causa no imputable al abonado.

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 deberá 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 resolver 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 el 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.

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, deberán indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Y si las condiciones del servicio se incumplen, se deberá realizar el ajuste de tarifa correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el reglamento supra mencionado.

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 un mes calendario posterior a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario final para finiquitar la relación contractual, de existir deudas deberá dentro de este plazo iniciar el cobro judicial correspondiente.

#### **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. El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
2. El teléfono del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.
3. Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio ofrecido, 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 del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
- 4) 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. A tales efectos, los operadores o proveedores deberán utilizar los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine la Sutel, en el reglamento respectivo.

5) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.

6) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo.

7) 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.

8) Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.

9) Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.

10) 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.

11) 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.

12) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

13) 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.

14) 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 “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios” En todos los casos, se aplicarán las disposiciones de los párrafos siguientes.

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 aplicará un ajuste en el pago de la cuota o tarifa de instalación de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.

En caso de que el servicio no se pueda instalar en los términos definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio, 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 y costos incurridos producto del trámite de la solicitud del servicio.

#### **Artículo 23° Responsabilidad en la entrega de información del proveedor hacia los usuarios**

a. Los operadores o proveedores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos 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.
  - 2.8 Información, general sobre características y derechos del servicio universal.
    - a. 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.
    - b. Podrá establecerse a solicitud de la Sutel los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación de los diferentes operadores o proveedores. Además, se podrán realizar pruebas en conjunto (Sutel y operador o proveedor de servicio) para verificar la confiabilidad de los sistemas de facturación.
    - c. 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 y notificarse a los usuarios finales afectados.
    - d. Para aquellos operadores que brinden servicios de telecomunicaciones mediante redes inalámbricas o móviles deberán entregar a los usuarios los mapas de cobertura de sus redes conforme a las especificaciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio.
    - e. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán aportar la información que para los efectos del registro Nacional de Telecomunicaciones requiera la Sutel

#### 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 comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la comunicación, 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 inicia a partir del momento en que el servicio telefónico llamado responde; y finaliza, cuando cualquiera de los sujetos que intervienen termina la comunicación.

Se entiende por servicios de telefonía, todos aquellos que impliquen el intercambio de señales vocales entre interlocutores, independientemente de la modalidad de pago (prepagado y pospagado) en la que estos 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.

Para todos los tipos de comunicaciones telefónicas, la Sutel establecerá los tiempos mínimos tasables.

**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 un sistema de correo de voz, y en todos los casos la tasación se iniciará a partir del momento en que se indica el tono para iniciar la grabación del mensaje indicando mediante grabación del sistema que a partir de ese momento será cobrado el servicio. 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 comunicarlo al operador o prestador del servicio mediante un comunicado escrito, de forma personal, o por algún medio que no requiera la presencia del usuario en la agencia o en la oficina de atención al cliente. Y de acuerdo en lo establecido en el artículo 34 del presente reglamento.

Adicionalmente, toda comunicación originada desde un servicio de telefonía fija hacia un servicio móvil, terminada en un casillero de voz será cobrada al precio de una comunicación con destino a telefonía fija.

**Artículo 26°. Tasación de los servicios de telecomunicaciones**

Los procedimientos de tasación de los servicios de telecomunicaciones, tales como datos, en modalidades prepago, pospago, tarifas planas se regirán con base a lo establecido en el "Reglamento de Acceso e Interconexión", Reglamento de precios y tarifas, en los artículos 38, 39 y 40 según corresponda.

**Artículo 27°. Divulgación de tarifas.**

Los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, los precios y tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por estos.

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. 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.

En el caso de rebajas en los precios de los servicios, se establecerá un procedimiento abreviado que asegure la mayor flexibilidad y rápida aplicación.

b. Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones:

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

El incumplimiento por parte del operador o proveedor de los puntos anteriores, da derecho al abonado a terminar el contrato de forma unilateral, previo a la cancelación de cualquier cargo pendiente con el operador o proveedor de servicios dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a una multa o sanción,

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, deberá comunicársele a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas

tarifas. Mediante algún mecanismo de comunicación masivo como: páginas web, medios escritos, Registro Nacional de Telecomunicaciones, y otros.

**Artículo 29°. Derecho a conservar el número telefónico**

Los clientes o usuarios tienen derecho a conservar el número telefónico que les ha sido asignado por el operador o proveedor durante la vigencia del contrato.

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 que afecten gravemente la continuidad del servicio y que se encuentren previamente aprobadas por la Sutel. En este último caso, 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 de tres (3) meses, sin cargo adicional para el mismo.

De la misma forma en que el número del cliente o usuario se debe conservar mientras este cuenta con un contrato con un operador o proveedor, se deberá asegurar, la portabilidad numérica entre los distintos operadores o proveedores a nivel nacional.

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.

Por lo anterior, aquellos operadores o proveedores cuyos servicios implique el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica; en este caso, la Sutel aplicará la sanciones establecidas en la Ley 8642 Ley general de Telecomunicaciones, según lo establece el artículo 67 inciso 10 de dicha ley, tomando la ausencia de la portabilidad numérica como falta muy grave.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 8668, Le corresponde a la SUTEL la administración del plan de numeración, por medio de reglamento se determinará la forma de administración de 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. Lo anterior, no los exime de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal; además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

El operador o proveedor del servicio tendrá un plazo máximo de 3 días para ejecutar la suspensión a solicitud del cliente.

## **CAPÍTULO VIII Facturación**

**Artículo 31°. Información contenida en la factura**

Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores le presenten facturas impresas o digitales o por ambos medios, por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciado, los conceptos de precios que se fijan por los servicios que se prestan. Los clientes o usuarios tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores. Asimismo, de forma opcional y a

solicitud expresa del cliente tendrán derecho a obtener facturación detallada, con el desglose que se establezca según lo indicado por la Sutel.

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

- Factura normal
- a. La unidad mínima de tasación
  - b. El valor de la unidad mínima de tasación
  - c. Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación
  - d. Tipo de plan tarifario en el cual se encuentre el cliente o usuario
  - e. Tipo de servicio
  - f. Velocidad contratada
  - g. Demás información definida por la Sutel
  - h. Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual
  - i. Período al cobro
  - j. Detalle de servicios suplementarios, con su respectivo desglose
  - k. Detalle de otros cargos incluidos en la factura, con su respectivo desglose
  - l. Fecha de vencimiento de la factura.
  - m. Especificación del cargo por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
  - n. Cargos por atraso en el pago del servicio.
  - ñ. Cargos por desconexión del servicio (si es que existe).

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)

El operador o proveedor podrá emitir facturas extraordinarias cuando sea necesario para controlar consumos excesivos o cuando se presenten perfiles de fraude.

#### Artículo 32°. **Entrega de la factura**

Todo cliente o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla oportunamente en el apartado postal o en la dirección física o virtual suministrada o en la agencia que indique el usuario o por las opciones brindadas por operadores o proveedores, según selección del usuario o cliente por lo menos con seis (6) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores o proveedores están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente.

Para aquellos casos, donde el operador o proveedor de servicio entrega facturas a sus clientes o usuarios finales, y por algún motivo imputable al operador o proveedor no entregue la factura en el tiempo establecido, la fecha límite de pago se correrá en la misma proporción de tiempo que tarde el operador o proveedor en entregar la factura correspondiente, y no se podrá suspender el servicio por falta de pago en ese lapso de 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; ello quiere decir, que el vencimiento de los cargos de los consumos por los servicios brindados por parte de los operadores o proveedores tiene un plazo máximo de sesenta (60) días naturales a partir de la finalización del ciclo de consumo correspondiente, por lo que el operador una vez vencido este plazo no podrá cobrar o aplicar en facturaciones posteriores dichos cargos. Se exceptúan los cargos por servicios de cobro revertido internacionales, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a 90 días.

Cuando en la facturación del servicio se incluyan otros servicios diferentes al servicio contratado, estos deberán ser puestos a 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.

#### **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.

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 otorgue un plazo de seis (6) días naturales para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago.

En casos en que de conformidad con los artículos 9 y 11 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 seis (6) días 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 o culposa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

El procedimiento para efectuar la suspensión definitiva del servicio en los supuestos previstos en este artículo, será fijado por la Sutel.

#### **Artículo 35°. Derecho de desconexión de determinados servicios .**

Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas

internacionales y el de llamadas a servicios 900, correo de voz y a otros servicios que no son propios de su red, o bien, que impliquen un costo adicional para el cliente o usuario.

Los operadores o proveedores, regularán en sus correspondientes contratos de prestación de servicio, el derecho de desconexión a estos servicios. 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 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.

Las facturas o documentos con algún tipo de cargo o costo que se emitan por los operadores o proveedores que presten el servicio, deberán reflejar, de manera adecuada para ser comprendido claramente por el cliente o usuario, su derecho de desconexión establecido en este artículo. Los términos y la periodicidad en que dicha obligación deberá ser llevada a cabo, serán establecidos mediante resolución de la Sutel.

**Artículo 36°. Cálculo de la indemnización por la interrupción temporal de servicios de telecomunicaciones.**

Cuando, durante un mismo período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales de servicios de telecomunicaciones, el operador o proveedor deberá indemnizar de acuerdo con la metodología establecida en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios” salvo caso, fuerza mayor.

## **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 debe indicar claramente la información del operador o proveedor de telecomunicaciones responsable del servicio.

**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, desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador o proveedor.

Estos servicios de atención a clientes o usuarios brindarán 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 orales, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la Sutel.

En todo caso la tasación de los servicios en modalidad prepago se ajustará a lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.

#### **Artículo 40°. Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago**

La Sutel establecerá las condiciones y lineamientos generales de vencimiento y liquidaciones de los servicios de prepago en cuanto a los plazos mínimos de utilización y posterior vencimiento

#### **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 del contrato. 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°. Información del cliente en servicios prepago**

Todos los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, específicamente para los servicios de telefonía móvil prepago, tienen la obligación de llevar un registro con la información personal de sus clientes.

Esta información deberá incluir como mínimo: nombre, cédula o pasaporte, dirección y de manera opcional un número telefónico de referencia y correo electrónico. En el caso de persona jurídicas deberá registrarse como mínimo: cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física y de manera opcional un número telefónico de referencia y correo electrónico. Se podrá solicitar información adicional que permita identificar al cliente.

## **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 la Ley 8642; además de los que se establezcan en el ordenamiento vigente.

#### **Artículo 45°. Integración de la numeración de los abonados en un único directorio telefónico**

El derecho de los usuarios finales de disponer gratuitamente de una guía telefónica nacional, y de un servicio nacional de información de voz, sobre su contenido conlleva al deber de los operadores y proveedores de integrar la numeración de todos sus abonados en un solo directorio telefónico; deberá además, ser el mismo para todos los clientes.

#### **Artículo 46°. Contenido del directorio telefónico**

El directorio telefónico deberá contener la información de los servicios telefónicos pertenecientes a personas físicas y jurídicas.

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

La información que será publicada en el directorio telefónico deberá disponerse tanto en orden alfabético como agrupadas 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.

En este directorio, para aquellos servicios donde el cliente lo solicite, podrá incluirse el logo de la empresa, resaltados e información general de la empresa, según las tarifas de publicidad autorizadas por la SUTEL para este tipo de publicidad. En este caso deberá existir una correspondencia real entre el número indicado en el directorio telefónico y el nombre de la persona jurídica o marca inscrita en el Registro Público correspondiente, existiendo una relación con el nombre del cliente.

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 a 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 servicios telefónicos de sus propios abonados.

El operador o proveedor deberá excluir del directorio telefónico, los datos personales del abonado que así se lo solicite en el momento de la suscripción del contrato o posteriormente, de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador o proveedor antes de la fecha de cierre establecida por la Sutel para la siguiente edición. Esta exclusión no generará ningún cargo o costo adicional para el cliente.

#### **Artículo 47°. Bloqueo de servicios**

El abonado tiene el derecho de solicitar la restricción de tráfico de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier grupo de números telefónicos (por prefijo) que éste desee, sin cargo adicional alguno.

En el momento de suscribir el contrato de adhesión, el abonado deberá indicar hacia cuáles números (prefijos) desea que se establezca la restricción del tráfico, ya sea entrante, saliente o ambos.

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

## **CAPÍTULO XI CONDICIONES DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **Artículo 48°. Cancelación de la cuota de instalación registrada en la facturación**

La cuota de instalación de los servicios de telecomunicaciones deberá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión.

#### **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 pagado por dicho servicio y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos.

También procederá la aplicación de lo aquí previsto, cuando se esté en presencia de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 22 del presente reglamento.

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 al reembolso de lo cancelado por dicho servicio previo rebajo de los costos incurridos en el trámite de la instalación del servicio.

Esta devolución deberá ser efectiva en un plazo máximo de tres días hábiles

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.

Artículo 51°. **Plazo para la instalación de los servicios de telecomunicaciones**

La Sutel velará por el cumplimiento de los plazos máximos en los que el operador o proveedor deberá instalar o iniciar los diferentes servicios contratados por los clientes, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios. Así como las medidas correctivas y ejecución o aplicación de los reajustes en los cargos de instalación del artículo 22 del presente reglamento, en caso de superar los plazos establecidos para cada uno de los servicios autorizados.

## **CAPÍTULO XII PROTECCION ANTE EL FRAUDE EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Artículo 52°. **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.

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.

Artículo 53°. **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 de manera ilegítima tengan acceso a información que puedan utilizar para desarrollo de fraudes y/o acciones usufructuosas; 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.

Artículo 54°. **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 aportados por sus clientes al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones.

Artículo 55°. **Potestad de la Sutel para establecer condiciones de seguridad para minimizar el fraude en servicios de telecomunicaciones**

La Sutel tiene la potestad de mejorar o establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio en el caso de que estos sean inexistentes o deficientes, los cuales deben ser revisados y actualizados periódicamente.

Artículo 56°. **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 o terceros, con el fin de obtener o no un beneficio.

De acuerdo al origen de la persona que comete el fraude ya sea física o jurídica, 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 de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, 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 57°. **Fraudes en contra del usuario final de servicios de telecomunicaciones**

Estos fraudes son aquellos que afectan directamente a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, donde se realizan acciones sin su consentimiento.

Entre otros, los fraudes contra el usuario final de servicios de telecomunicaciones se clasifican de la siguiente manera:

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 en que no medie el consentimiento del usuario.

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 casos estos servicios solo se facturan, pero no están activos.

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 de mayor costo o ubicado en otro país mediante sistema conmutado tradicional.

**e) Cambios en las condiciones contractuales**

Esta situación se da cuando se cambian las condiciones pactadas en los contratos de adhesión entre un usuario con su operador o proveedor sin la respectiva autorización del usuario.

**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 utilizados 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

**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, correspondiente a su listado de números asignado para trabajar dentro de un país o región, o cuando se invade la numeración correspondiente a otro operador o proveedor sin previa autorización.

**h) Suscripción automática de servicios inicialmente sin costo no solicitados por el cliente**

Este tipo de fraude se presenta en el momento en que 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.

**Artículo 58º. Fraudes contra 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 decodificación de la señal inalámbrica sin autorización del cliente, provocando consumos y degradación de las condiciones de prestación del servicio.
- b. **Reventa de tráfico no autorizado:** El defraudador con una o varias líneas telefónicas o mediante un pequeño conmutador, permite que usuarios nacionales o extranjeros se comuniquen sabiendo que los cargos por las comunicaciones que se facturen no serán cubiertos por ser líneas adquiridas a través de documentación falsa o 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.

- e. **Manipulación de elementos de red:** Esta se da cuando el personal del operador o prestador de servicio o un tercero, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de usufructuar un servicio con cargo a la empresa o prestado a un cliente, no habiendo sido autorizado dicho acto.
- 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 intromisión (hackeo) de las plataformas de registro, facturación u otros datos de importancia. Con la finalidad de borrar o alterar los registros de uso, tal como el costo del servicio y modalidad del servicio. A su vez, se puede dar el caso de que activen servicios los cuales el usuario no tenía conciencia de tenerlos y estos se le facturen. Otra posibilidad, se da cuando el defraudador modifica el saldo en modalidad prepago de algún servicio, cobrando por estas modificaciones.
- g. **Robo 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, se monitorean, se hacen derivaciones, se traslada 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 el usuario establezca algún tipo de comunicación mediante un dispositivo o terminal, tal como los servicios de telefonía celular, servicios de Internet, entre otros.
- i. **Uso y venta de facilidades asignadas por las compañías para usufructo de terceros:** Dicha situación se presenta cuando las facilidades de comunicación que los operadores y proveedores asignan a sus empleados para el cumplimiento de sus labores, son utilizadas abusivamente para brindar servicios a terceros no autorizados.
- 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, se niega, 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 importar o exportar tráfico internacional a través de vías alternativas no autorizadas con el propósito de evadir el pago de las tasas de interconexión vigentes entre operadores o proveedores autorizados, así como las obligaciones regulatorias y tributarias, entre otros. El bypass se clasifica en:
  - I. **Bypass entrante:** consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero entre diferentes operadores o proveedores locales o plataformas de prepago de otros países, sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legales establecidos en el país de destino.
  - II. **Bypass saliente:** consiste en exportar tráfico internacional recolectado localmente mediante tarjetas de prepago ilegales, o por algún otro medio mediante el cual se revendan minutos, suscribiendo usuarios de forma ilegal, 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 legales establecidos en el país de destino, y reexportarlo a otros países, utilizando la plataforma de telecomunicaciones de un cliente a través de la red pública conmutada de los operadores o proveedores autorizados

- IV. **Reoriginamiento local:** consiste en cambiar el origen de una llamada internacional por una de origen como si fuera 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.
- I. **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 obtienen ganancias y no pagan los saldos pendientes con el operador que le brinda el servicio.

#### Artículo 59º. **Mensajes masivos**

Es aquella práctica en que una persona física o jurídica, envía mensajes a diferentes usuarios o grupos de éstos causando deterioro en las condiciones de prestación y calidad de los servicios.

Los principales tipos de mensajes masivos se clasifican de la siguiente forma:

- 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 del usuario, impactando en la calidad de funcionamiento del servicio.
- b) **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” (también conocido como Backdoor) permitiendo que el computador del afectado pueda ser manipulado, comprometiendo la confidencialidad y funcionamiento de su equipo.
- c) **Publicación o envío masivo de virus:** Corresponde al envío masivo de correos electrónicos u otro tipo de mensajes con el propósito de esparcir virus a los dispositivos o computadores que se encuentren conectados a la red.
- d) **Correo electrónico masivo no deseado, cadenas de correo(SPAM):** corresponde a los correos electrónicos no deseados provenientes de orígenes desconocidos dentro de la red, los cuales cambian constantemente el dominio o el nombre de usuario, con el fin de dificultar el filtrado de correo electrónico no deseado.

#### Artículo 60º. **Uso de equipos supresores de señal en sitios públicos**

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.

**Artículo 61°: 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 62°: 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 63°: Métodos de traspaso de cargos a 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 64°: 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 65°: 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 66°: Facturación engañosa**

Se considera fraude en los sistemas de facturación o comprobante del servicio cuando la información contenida en el desglose, no corresponde 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 67°: 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 68°: 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 69°: 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 que busca el usuario, por otro equipo con el propósito de capturar información privada del usuario o cliente en cuestión tal como la información que se utiliza al llenar un formulario, pines o claves para acceder a páginas de bancos, entre otros.

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

**Artículo 70°. 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.

Así mismo, los operadores y proveedores realizarán semestralmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la Sutel a lo sumo dos semanas posteriores a la realización de dichas pruebas.

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 71°. 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 72°. 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 estos..

### **CAPÍTULO XIII MEDIDAS CAUTELARES**

**Artículo 73°. Medidas cautelares**

La Sutel actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la LGT.

**Artículo 74°. 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 XIV RECURSOS**

**Artículo 75°. 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 XV INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **Artículo 76°. Infracciones**

En materia de telecomunicaciones, se consideran infracciones las definidas en el artículo 67 de la Ley 8642.

Para los efectos del artículo 67, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 8642 se considerarán como incumplimientos 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 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 cuenten 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 recargue a los usuarios los sistemas de prepago que cuenten con esta facilidad.
- 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 de algunos servicios solicitados por los usuarios finales.
- m. Que el operador o proveedor no reembolse a los abonados o clientes la cuota de instalación en el plazo establecido cuando proceda.
- n. Que el operador no instale, establezca o implemente los sistemas antifraude necesarios para asegurar la confiabilidad de las redes de telecomunicaciones.

Para los efectos del artículo 67, inciso a, 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. No acatar las recomendaciones establecidas por la Sutel para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones en las redes de su responsabilidad.
- b. No hacer anónimos o eliminar los datos personales sobre el tráfico de los abonados cuando dicha información ya no sea necesaria para los efectos de la transmisión.
- c. Utilizar los datos de tráfico de los abonados para fines comerciales sin el consentimiento de los mismos.
- d. No facilitar a los abonados medios sencillos para que puedan pronunciarse para otorgar una autorización o no para el uso de sus datos personales para actividades comerciales.
- e. No informar a los abonados de los posibles riesgos de las facilidades del servicio identificación de línea de origen.
- f. No informar a los abonados por los datos que serán incluidos en la guía telefónica.
- g. No acatar lo solicitado por los suscriptores para publicar el detalle de datos que él quiere que se publiquen en la guía de Servicios de Telecomunicaciones disponibles al público.

- 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 interceptaciones legales que correspondan.
- j. No facilitar a los entes competentes la información obtenida de la interceptación en los plazos establecidos.

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

#### Artículo 77°: **Sanciones**

Serán aplicables las sanciones previstas en la Ley 8642, respetando lo previsto en la Ley General de la Administración Pública o cualquier otra sanción que por incumplimiento o infracción a los contratos de adhesión sean acordadas por los operadores o proveedores y sus abonados.

#### Artículo 78°: **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 79°: **Varios operadores o proveedores involucrados en la infracción**

En este caso se realizará el cálculo de la sanción a aplicar a cada operador o proveedor en forma independiente de las sanciones a aplicar a otros operadores o proveedores, salvo lo establecido en el párrafo final del artículo 68 de la ley 8642.

#### Artículo 80: **Sanciones a contrataciones no autorizadas**

El operador o proveedor que preste un servicio al usuario sin su consentimiento por escrito, desconectándolo ante otro que suple el servicio inicialmente, 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 81°: **Reincidencia en contrataciones no autorizadas**

Dado el caso de que un operador o proveedor sea reincidente con base a lo establecido en el artículo anterior por una cantidad de 10 quejas de diferentes usuarios como consecuencia de las contrataciones no autorizadas y resueltas a favor del usuario. Esta práctica se considerara como una infracción grave, con base en el artículo 67 inciso b) aparte 3.

## **CAPÍTULO XVI PRESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DERIVADA DE LAS INFRACCIONES**

#### Artículo 82°: **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 83° **Vigencia**

El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en Diario Oficial La Gaceta.