



Informe Técnico Conjunto
Nº MICITT-DERRT-INF-014-2021
Nº MICITT-DCNT-INF-036-2021

Análisis de la propuesta de “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”

Viceministerio de Telecomunicaciones
Noviembre 2021



Informe Técnico Conjunto
MICITT-DERRT-INF-014-2021 / MICITT-DCNT-INF-036-2021

Análisis de la propuesta de reglamento denominado:
"Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final":

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	Rosa Zúñiga Quesada	Profesionales en Telecomunicaciones	
	Gabriela Ceciliano		
REVISADO	María de los Ángeles Gómez Zúñiga	Gerente de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones	
	Elídier Moya Rodríguez	Gerente de Redes de Telecomunicaciones	
AVALADO	Francisco Troyo Rodríguez	Director de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones	
	Cynthia Morales Herra	Directora de Concesiones y Normas de Telecomunicaciones	





I. JUSTIFICACIÓN	4
II. ANÁLISIS DE FONDO	8
A. CONSIDERACIÓN PREVIA	8
B. SOBRE LA REGULACION VIGENTE Y LA NECESIDAD DE UNA REFORMA. DICTAMEN TECNICO N° 08091- SUTEL- DGC- 2020 DE FECHA 10 DE SETIEMBRE DE 2020	11
C. SOBRE EL ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL EN CONSULTA PÚBLICA	12
1. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES	12
2. INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL OPERADOR/PROVEEDOR	13
3. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN ANTE LA SUTEL.....	13
POR OTRA PARTE, EN EL MISMO ARTÍCULO, ESPECÍFICAMENTE EN EL “DICTADO FINAL” SE RECOMIENDA QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE QUE LA NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE LA SUTEL, TENDRÁN EFICACIA A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA NOTIFICACIÓN A TODAS LAS PARTES INVOLUCRADAS, CON EL FIN DE CREAR MAYOR CERTEZA JURÍDICA EN CUANTO A ESTABLECER A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE LA NOTIFICACIÓN DEL ACTO DE LA RESOLUCIÓN DE LA SUTEL SERÁ EFICAZ, Y CUENTA CON CAPACIDAD PARA PRODUCIR LOS EFECTOS JURÍDICOS QUE EL ORDENAMIENTO HA PREVISTO PARA LA CONCRETA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 140 DE LA LEY N° 6227, LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE ESTABLECE:	14
4. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS HOMOLOGADOS.....	15
5. PRÁCTICAS PROHIBIDAS POR PARTE DE LOS USUARIOS FINALES Y 107 PRÁCTICAS PROHIBIDAS POR PARTE DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES	16
III. CONCLUSIONES	16
IV. RECOMENDACIONES	17



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18
		Versión: 1

I. JUSTIFICACIÓN

De conformidad con las respectivas competencias y funciones asignadas en los artículos 3, 5, 6, 11, 12, 14, 21, 23 y 25 del Decreto Ejecutivo N° 38166-MICITT, “*Reglamento de organización de las áreas que dependen de Viceministro (a) de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, [Innovación¹] Tecnología y Telecomunicaciones*”, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 29 en fecha 11 de febrero de 2014, a las Direcciones de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones; Dirección de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones y Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) emiten el presente Informe Técnico Conjunto relativo a la publicación que realizó la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Diario Oficial La Gaceta N° 190 de fecha 04 de octubre de 2021, acerca de la audiencia pública de la propuesta del “**REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL**”

Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Ejecutivo N° 38166-MICITT, “*Reglamento de organización de las áreas que dependen de Viceministro (a) de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones*”, la propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se sometió a Audiencia Pública por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones por lo que el Viceministro de Telecomunicaciones, conforme a las competencias establecidas al jerarca institucional, debe atender las observaciones y recomendaciones a éste, según se indica a continuación:

“Artículo 3º- Competencias, relación jerárquica.

a) Corresponde al Viceministro (a) de Telecomunicaciones coadyuvar con el Ministro Rector, en la conducción política del Viceministerio de Telecomunicaciones, para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en los programas ministeriales, políticas sectoriales y el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

¹ Así denominado el Ministerio en la actualidad de conformidad con la Ley N° 9971, “Creación de la Promotora Costarricense de Innovación e Investigación”, emitida en fecha 11 de mayo de 2021 y publicada en el Alcance N° 106 al Diario Oficial La Gaceta N° 102 de fecha 28 de mayo de 2021.



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18 Versión: 1

b) El (la) Viceministro (a) de Telecomunicaciones es la máxima autoridad del Viceministerio de Telecomunicaciones y le corresponde adoptar las acciones internas y externas, en el marco de este Reglamento, que permitan apoyar al Ministro Rector en el ejercicio de la Rectoría del Sector de Telecomunicaciones, de acuerdo con lo que establecen las leyes de la República. Le corresponde coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Costa Rica, transformando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país. Salvo disposición expresa en sentido contrario, el (la) Viceministro (a) actuará discrecionalmente en el marco de sus competencias, alcanzado los actos que sean necesarios para el fiel cumplimiento de las funciones asignadas, coordinando lo pertinente con el Ministro Rector. (El resaltado no corresponde al original).

Por otra parte, esa misma norma reglamentaria establece como competencias de las Direcciones las siguientes:

“Artículo 5º- Competencias y relación jerárquica. Corresponde a la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones:

- a. Planificar, asesorar, coordinar y organizar las telecomunicaciones, en congruencia con las estrategias y programas de las áreas de especialidad, para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y sectoriales.*
- b. **Depende del Viceministro (a) y está a cargo de un Director (a).**)(...)
(...)”*

Artículo 12.-Competencias y relación jerárquica. Corresponde a la Dirección de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones:

- a) Planificar, asesorar, coordinar y organizar las telecomunicaciones, en congruencia con las estrategias y programas de las áreas de especialidad, para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y sectoriales.*
- b) **Depende del Viceministro (a) y está a cargo de un (a) Director (a).***



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18 Versión: 1

“Artículo 21.-Competencias y relación jerárquica. Corresponde a la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones las siguientes competencias y relación jerárquica:

- a) *Asesorar jurídicamente de manera especializada respecto a las actuaciones que deban asumirse y las normas que han de aplicarse o elaborarse por parte del Ministro como rector de Telecomunicaciones en materia de su competencia, tal y como lo dispone el párrafo final del artículo 39 de la Ley No. 8660. **Además, velar porque las actuaciones de sus superiores y del Viceministerio en general, en materia de su competencia, sean apegadas a lo establecido por el ordenamiento jurídico, así coordinar y planificar los procesos internos para llevar adelante y resolver los trámites relacionados con títulos habilitantes, incluyendo aquellos relativos a frecuencias de radiodifusión sonora y televisiva.***
- b) **Depende del Viceministro (a)** y está a cargo de un Director (a).
 (...)” (El resaltado no corresponde al original).

Adicionalmente, en cuanto a las atribuciones establecidas para la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones en ese mismo Reglamento, se dispone en su artículo 23 lo siguiente:

“Artículo 23.-Atribuciones. Corresponde a la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones las siguientes atribuciones:

- a) *Asesorar al MICITT en relación con el ordenamiento jurídico que resulte aplicable en las gestiones del Sector de Telecomunicaciones.*
- b) *Ejecutar labores en el campo de la asesoría jurídica, del más alto nivel, revisando y dando el visto bueno final a los documentos presentados por sus superiores y el resto de Direcciones, así como emitiendo los informes, estudios, normas, dictámenes, acuerdos y demás documentos del caso, procurando que todo el accionar del MICITT en telecomunicaciones se enmarque dentro de la normativa jurídica vigente.*



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18
		Versión: 1

(...)

d) *Brindar asesoría jurídica en todos los procesos de contratación administrativa que se realice en el Viceministerio de Telecomunicaciones en aplicación de la normativa jurídica de telecomunicaciones, con el propósito de que éstos cumplan adecuadamente con la Ley.*

e) *Atender y resolver consultas verbales y escritas mediante la emisión de los criterios jurídicos del caso, en materia de su competencia, efectuadas por sus superiores, otras dependencias y funcionarios del Viceministerio y público en general.*

(...)

i) **Elaborar y avalar los proyectos** de normas, **reglamentos**, acuerdos ejecutivos e instructivos y otros documentos que se le soliciten presentar a aprobación de las autoridades superiores del MICITT. De igual manera, dar aval final a aquéllos que sean elaborados por otras Direcciones del Viceministerio de Telecomunicaciones.

(...)

k) *Planificar y coordinar la realización de estudios de carácter jurídico de interés institucional y nacional en los diversos aspectos, principios y procedimientos relacionados con el ordenamiento jurídico que rige al Sector y a las telecomunicaciones en general.*

l) *Planificar y coordinar la realización de estudios de prospectiva jurídica sobre las más modernas regulaciones en telecomunicaciones, de manera que permitan formular propuestas nuevas o de actualización de la normas legales y reglamentarias que rigen al Sector.*

n) *Otorgar el aval a los informes, estudios, dictámenes y demás comunicaciones emanados de la Dirección, de previo a que sean conocidos por parte de las autoridades superiores.*

(...)"

En cuanto al Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones, conforme a Reglamento, tiene como atribuciones:

“Artículo 25.-Atribuciones. Corresponde al Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones:



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18
		Versión: 1

(...)

e) *Realizar estudios de carácter jurídico de interés institucional y nacional en los diversos aspectos, principios y procedimientos relacionados con el ordenamiento jurídico que rige al Sector y a las Telecomunicaciones en general.*

(...)

h) *Dar seguimiento mediante análisis jurídico de los diversos proyectos de ley existentes, así como dar seguimiento a los diversos acuerdos internacionales normativos que se asuman por Costa Rica dentro del campo de las telecomunicaciones, que le encomiende la Dirección.*

i) *Otorgar el aval a los informes, estudios, dictámenes y demás comunicaciones emanados del Departamento, de previo a su conocimiento por parte de la Dirección.*

(...)

k) *Ejecutar las demás labores que le asignen las autoridades superiores.*

(...)"

Por lo tanto, se presentan a continuación las observaciones, con el fin de analizar su precisión técnica y jurídica, desde el ámbito de los servicios de telecomunicaciones, y se emiten las recomendaciones pertinentes en caso de ser necesario, como insumos como parte de las discusiones y trabajo técnico que se propone efectuar.

II. ANÁLISIS DE FONDO

A. CONSIDERACIÓN PREVIA

De previo al análisis de la normativa propuesta, es relevante apuntar el fundamento técnico y jurídico que sustenta la actual redacción, así como los antecedentes que generaron la elaboración de ésta, según se apunta en el expediente administrativo N° GCO-NRE-REG-00682-2020 de la Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Calidad.



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18
		Versión: 1

Al respecto cabe señalar que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones son consumidores de dichos servicios, y al respecto la Constitución Política en sus artículos 46 y 50 han dispuesto claramente que los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir información adecuada y verás y el Estado debe procurar el mayor bienestar a todos los habitantes del país.

ARTÍCULO 46.-

(...)

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.”

ARTÍCULO 50.-

El Estado procurará el mayor bienestar a todos los habitantes del país, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza.

(...)”

Ahora bien según lo establecido en el artículo 60 de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene como obligaciones fundamentales, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como a interoperabilidad de dicha redes.



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18
		Versión: 1

Por su parte los incisos d), e) y f) del artículo 2 de la Ley N° 8642, Ley General de las Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos lo siguiente:

“(…)

d) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política.*

e) *Promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar la disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles.*

f) *Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico.*

(…)”

Ahora bien, en cuanto las obligaciones establecidas por ley a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el artículo 49 de la Ley N° 8642, mencionada establece en su inciso 3) lo siguiente:

“(…)

3) *Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.*

(…)”



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18 Versión: 1

Cabe señalar que la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, protege ampliamente los derechos del usuario final de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual resulta de relevancia garantizar su protección mediante el establecimiento de disposiciones regulatorias que sean vinculantes tanto para los operadores como para los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, mediante la elaboración de normas técnicas y jurídicas aplicables a las relaciones que surjan entre éstos y los usuarios finales.

De tal manera que el Consejo de la SUTEL, mediante el acuerdo N° 014-062-2020 de la sesión ordinaria N° 062-2020, celebrada en fecha 10 de setiembre de 2020, comunicado mediante el oficio N° 08150-SUTEL-SCS-2020 de fecha 11 de setiembre de 2020, estimó conveniente someter a conocimiento de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para que iniciara los trámites internos para ordenar el trámite de audiencia pública de la *“Propuesta de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”*, elaborada por la Dirección General de Calidad de la SUTEL, y remitida a dicho Consejo, mediante oficio N° 08091-SUTEL-DGC-2020 de fecha 10 de setiembre de 2020, en atención a su solicitud de fecha 15 de marzo de 2020. Lo anterior con fundamento en el artículo 36 y 73 inciso h) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, audiencia que fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 190 de fecha 04 de octubre de 2021, y se puso a disposición de los interesados para presentar la respectiva posición ya sea de forma oral o escrita, y que seguidamente procedemos a analizar.

B. SOBRE LA REGULACION VIGENTE Y LA NECESIDAD DE UNA REFORMA. DICTAMEN TECNICO N° 08091- SUTEL- DGC- 2020 DE FECHA 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

Mediante dictamen técnico emitido por la Dirección de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones, oficio **N° 08091-SUTEL-DGC-2020 de fecha 10 de setiembre de 2020**, la Dirección de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones señaló que el *“Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones”*, publicado en La Gaceta número 72, se encuentra vigente a partir del 15 de abril de 2010. Desde ese entonces, la regulación en el ámbito de las telecomunicaciones ha tenido un gran crecimiento y cambios importantes en el sector.”





Señalan además que el reglamento vigente carece de elementos y figuras jurídicas esenciales que han surgido en los últimos 10 años, necesarias para defender los derechos de los usuarios finales, objetivo principal de la existencia del reglamento. Señalando como regulaciones que resultan importantes incorporar y valorar en la propuesta reglamentaria las siguientes:

“(...) mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles (RCS - 248 -2017 acuerdo número 004- 067- 2017 del 18 de setiembre de 2017), servicio minorista de acceso residencial a Internet (RCS - 258- 2019 mediante acuerdo número 012- 068- 2016 del 23 de noviembre de 2016), portabilidad numérica (RCS - 139- 2014 mediante acuerdo número 037- 076- 2014 del 10 de diciembre de 2014), Roaming Internacional (RCS -041- 2014 mediante acuerdo número 015- 2014 del 3 de marzo de 2014), registro prepago (RCS - 294 -2014 mediante acuerdo 072- 2014 del 26 de noviembre), flexibilización de las condiciones de suscripción (RCS - 128- 2020 mediante acuerdo número 035- 2020 del 7 de mayo de 2020), contratos de libre negociación (RCS - 084- 2020 mediante acuerdo 019- 026- 2020 del 26 de marzo de 2020), servicios de información de tarificación adicional (RCS - 111 - 2015 mediante acuerdo 027- 034- 2015 del 1 ° de julio de 2015, homologación y bloqueo de equipos terminales (RCS - 234- 2020 mediante acuerdo 060- 2020 del 3 de setiembre de 2020, entre otros.”

Asimismo, consideran que ante el dinamismo del mercado de telecomunicaciones resulta necesario actualizar la normativa en relación con la protección de los derechos de los usuarios finales, con la finalidad de mantener un instrumento reglamentario acorde con la realidad del sector.

C. SOBRE EL ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL EN CONSULTA PÚBLICA

1. Obligaciones de los operadores y proveedores

En relación con la disposición sobre las obligaciones de los operadores y proveedores se considera necesario incorporar una obligación adicional de manera que los usuarios puedan contar con información veraz y actualizada sobre los sitios del país donde los operadores y proveedores prestan servicios de telecomunicaciones. Esto de conformidad con el inciso 1) del Artículo N° 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.

De acuerdo con lo anterior se sugiere valorar la adición de un subinciso a este artículo para que se lea de la siguiente forma:



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas: 18 Versión: 1

“2. Publicar en la página WEB, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada, de al menos los siguientes datos:

(...)

xiii Detalle de los sitios del país donde se prestan los servicios de telecomunicaciones con un nivel de desagregación por distritos, barrios y poblados de conformidad con la División Territorial Administrativa de la República de Costa Rica establecida en el Decreto Ejecutivo N° 29267-G y sus posteriores reformas.

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

(...)

2. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

Se recomienda definir si el plazo de los tres (3) días hábiles con el que cuenta el operador/proveedor que forma parte del mismo grupo económico, para remitir la reclamación al operador/proveedor respectivo, se encuentra dentro del plazo de los diez (10) días hábiles que el operador respectivo tiene para brindar la respuesta a la reclamación, para efectos de claridad y seguridad jurídica en cuanto al plazo que tiene el usuario final para que el operador/proveedor atienda y resuelva las reclamaciones respectivas.

3. Etapas del procedimiento de reclamación ante la Sutel.

En las etapas del procedimiento administrativo sumario, específicamente en la etapa de “Inicio del procedimiento” se recomienda establecer la conformación del Órgano Director del procedimiento y si se trata de órgano unipersonal o colegiado, con el fin de garantizar un procedimiento transparente y eficiente de las reclamaciones por parte del usuario final o del agraviado por el hecho que se reclama cuando se requiera la intervención de la SUTEL, así como para otorgar mayor certeza jurídica a las partes.

Al respecto la Procuraduría General de la República en su dictamen N° C-070-92 de 23 de abril de 1992, en cuanto al Órgano Director ha indicado que:

“II- SOBRE LAS NORMAS DE LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA QUE REGULAN LAS FACULTADES Y POTESTADES DEL ORGANO



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas: 18 Versión: 1

DIRECTOR DEL PROCEDIMIENTO: Reiteramos, que el órgano director es el encargado de llevar a cabo el procedimiento administrativo hasta dejar los autos listos para la decisión final. (...)

De manera se hace necesario como parte de las etapas del procedimiento administrativo sumario determinar e informar a las partes de previo que se nombrará un Órgano Director para los casos de reclamación en los que se requiera la intervención por parte de la SUTEL y cómo estará conformado, para determinar la verdad real de los hechos de forma, eficaz, transparente y acatando los principios de derecho de defensa y debido proceso.

Por otra parte, en el mismo artículo, específicamente en el “Dictado Final” se recomienda que se indique expresamente que la notificación de las resoluciones de la SUTEL, tendrán eficacia a partir del día hábil siguiente a la notificación a todas las partes involucradas, con el fin de crear mayor certeza jurídica en cuanto a establecer a partir del momento en que la notificación del acto de la resolución de la SUTEL será eficaz, y cuenta con capacidad para producir los efectos jurídicos que el ordenamiento ha previsto para la concreta función administrativa de conformidad con lo establecido por el artículo 140 de la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública que establece:

"Artículo 140.-

El acto administrativo producirá su efecto después de comunicado al administrado, excepto si le concede únicamente derechos, en cuyo caso lo producirá desde que se adopte".

Por otra parte, los artículos 239 y 334 del mismo cuerpo normativo establece:

"Artículo 239.- Todo acto de procedimiento que afecte derechos o intereses de las partes o de un tercero, deberá ser debidamente comunicado al afectado, de conformidad con esta Ley. (...)

Artículo 334.- Es requisito de eficacia del acto administrativo su debida comunicación al administrado, para que sea oponible a éste."

De conformidad con las normas anteriores, todo acto administrativo debe ser debidamente comunicado para que surta efectos jurídicos como requisito de eficacia para que sea oponible.



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas: 18
		Versión: 1

En cuanto a la comunicación del acto administrativo debe tenerse en cuenta lo establecido por el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales en cuanto al cómputo de los plazos establece que: *“Artículo 38.- Cuando se señale un correo electrónico, fax o casillero, la persona quedará notificada al día “hábil” siguiente de la transmisión o del depósito respectivo. **No obstante, todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación a todas las partes**”,* de manera que no se computan el día en que se hizo la notificación, ni el día (s) inhábil (es) inmediatos siguientes.

Todo lo anterior, con el fin de que la normativa establecida en el Reglamento en estudio atienda los principios del debido proceso y derecho de defensa frente a las actuaciones de las autoridades administrativas, que deben ajustarse tanto al ordenamiento jurídico y a los preceptos constitucionales.

4. Modificación de las condiciones de los contratos homologados.

Específicamente en el punto *“1) A solicitud del operador proveedor”*, se sugiere establecer el plazo a la SUTEL para la aprobación de la modificación de los contratos homologados. Lo anterior por cuanto se requiere brindar certeza y seguridad jurídica, como principio básico del ordenamiento tanto al operador/proveedor como al usuario final del plazo con el que cuenta la SUTEL, para homologar los contratos.

Al respecto la Sala Constitucional en el expediente N° 12-002959-0007-CO de fecha 03 de marzo de 2012, indicó:

“IV.- PRINCIPIO DE LA SEGURIDAD JURÍDICA COMO PRINCIPIO FUNDANTE DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO. La seguridad jurídica constituye un principio general del Derecho, que también puede conceptualizarse como la garantía de todo individuo, por la cual, tiene la certeza de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares, establecidos previamente, es decir, representa la garantía de la aplicación objetiva de la ley, en tanto los individuos saben en cada momento cuáles son sus derechos y obligaciones. Desde el punto de vista subjetivo, la seguridad equivale a la certeza moral que tiene el individuo de sus bienes le serán respetados; lo cual requiere de ciertas condiciones, tales como la organización judicial, el cuerpo de policía, las leyes, por lo que, desde el punto de vista objetivo, la seguridad jurídica equivale a la existencia de un orden social justo y eficaz cuyo cumplimiento está asegurado por la coacción pública. De esta manera, el principio de seguridad jurídica está en la base de todo ordenamiento, y que se traduce en la necesidad de

	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas:18 Versión: 1

que las situaciones jurídicas consumadas no se mantengan en estado precario todo el tiempo, con menoscabo del orden público y la paz sociales. (...)

A partir de lo antes expuesto, tanto el usuario final como los operadores/proveedores tendrían la certeza de que la SUTEL cuenta con un plazo determinado para aprobar o no las modificaciones a los contratos homologados y conocer si las condiciones de dichos contratos se mantienen o varían en un plazo prudencial, en cuanto a las reglas establecidas en dichos contratos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

5. Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales y 107 prácticas prohibidas por parte de los operadores/proveedores

En relación con las prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales, así como, por parte de los operadores y proveedores preocupa que el texto en consulta señala tipos de prácticas de manera muy general si se compara con el texto vigente, el cual incluso tipifica los tipos de fraude (Artículos N° 55, 56 y 57).

La redacción propuesta genera inseguridad jurídica pues no desarrolla con la especificidad requerida en un reglamento, los casos en los cuales se puede incurrir en un fraude. Por lo que se sugiere valorar la redacción de tal manera que los fraudes sean reglamentados con mayor detalle.

III. CONCLUSIONES

- En el artículo de **“Obligaciones de los operadores y proveedores”** es necesario incorporar una obligación adicional a los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones de manera que estos brinden información detallada sobre los sitios del país donde prestan los servicios de telecomunicaciones.
- En el artículo de la **“Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor”**, para efectos de brindar claridad y seguridad jurídica es necesario definir si el plazo de los tres (3) días hábiles con el que cuenta el operador/proveedor que forma parte del mismo grupo económico, para remitir la reclamación al operador/proveedor respectivo, se encuentra dentro del plazo de los diez (10) días hábiles que el operador respectivo tiene para brindar la respuesta a la reclamación.



	MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-DERRT-INF-014-2021 MICITT-DCNT-INF-036-2021
	DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Fecha Emisión: 04/11/2021
	INFORME TÉCNICO CONJUNTO	Páginas: 18
		Versión: 1

- En las etapas del procedimiento de reclamación ante la SUTEL, específicamente en las **“Etapas del procedimiento administrativo sumario”**, **“Inicio del procedimiento”** como parte de las etapas del procedimiento administrativo sumario es necesario regular cuando se da el nombramiento del Órgano Director que conducirá el procedimiento administrativo para los casos de reclamación en los que se requiera la intervención por parte de la SUTEL, adicionalmente cómo estará conformado, si será un órgano unipersonal o colegiado, lo anterior como parte del debido proceso para la determinación de la verdad real de los hechos de forma, eficaz, transparente y acatando los principios de derecho de defensa y seguridad jurídica.
- En el artículo de **“Homologación de contratos de adhesión”**, se sugiere establecer el plazo a la SUTEL para la aprobación de la modificación de los contratos homologados. Lo anterior por cuanto se requiere brindar certeza y seguridad jurídica, como principio básico del ordenamiento tanto al operador/proveedor como al usuario final.
- En los artículos referentes a las **“Prácticas prohibidas por parte de los usuarios finales”**, y el de **“Prácticas prohibidas por parte de los operadores y proveedores”**, se concluye que el texto sometido a consulta pública señala tipos de prácticas de manera muy general si se compara con el texto vigente. Esto genera inseguridad jurídica pues no desarrolla con la especificidad requerida en un reglamento, los casos en los cuales se puede incurrir en un fraude.

IV. RECOMENDACIONES

Por lo expuesto, se recomienda al señor Viceministro de Telecomunicaciones lo siguiente:

- Valorar las observaciones incluidas en el presente informe técnico conjunto y realizadas a la propuesta de “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final” que será sometida a audiencia pública el jueves 04 de noviembre de 2021.
- Remitir al Despacho Ministerial el presente informe técnico conjunto, con el fin de atender la audiencia pública de la propuesta de Reglamento planteado por la SUTEL, el cual deberá remitirse a más tardar en fecha 4 de noviembre de 2021 a





MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y
TELECOMUNICACIONES
VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES

DIRECCIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y REDES DE
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE CONCESIONES Y NORMAS DE TELECOMUNICACIONES

INFORME TÉCNICO CONJUNTO

Código:
MICITT-DERRT-INF-014-2021
MICITT-DCNT-INF-036-2021

Fecha Emisión: 04/11/2021

Páginas:18

Versión: 1

la ARESEP conforme las disposiciones indicadas en la publicación de La Gaceta sobre la audiencia Pública.

