

30110-MP-G-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y LOS MINISTROS DE LA PRESIDENCIA, DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA, Y DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En ejercicio de las facultades que otorgan los incisos 3) y 18) del artículo 140 de la Constitución Política y en acatamiento de lo dispuesto por el artículo 28.2 de la Ley General de la Administración Pública y los artículos 25 y 29 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 del 9 de agosto de 1999.

Considerando:

1°—Que el artículo 25 de la Ley Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, del 9 de agosto de 1996, señala que la Autoridad Reguladora emitirá los reglamentos que especifiquen las condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deberán suministrarse los servicios públicos, conforme a los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero para cada caso.

2°—Que dicho artículo señala que corresponde al Poder Ejecutivo promulgar esos reglamentos.

3°—Que la ARESEP envió a consideración del Poder Ejecutivo el presente Reglamento General de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual fue sometido a estudio de las instituciones públicas relacionadas con la prestación de estos servicios.

4°—Que luego de un análisis profundo de las observaciones remitidas por las instituciones a quienes se consultó la propuesta enviada por ARESEP, se acordó promulgar el siguiente Reglamento General de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Por tanto,

Decretan:

Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones (RGST)

CAPÍTULO 1 Disposiciones preliminares

Artículo 1°—Objetivo fundamental. El presente Reglamento establece las definiciones y condiciones generales en las que se aplicará la norma técnica y la metodología tarifaria que regulará las actividades de los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones y las relaciones entre éstos y la Autoridad Reguladora; conforme con lo establecido en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y su Reglamento.

Los servicios públicos de telecomunicaciones a que se refiere el párrafo anterior comprenden la transmisión, emisión y recepción, a través de una red pública, de señales, símbolos, textos, imágenes fijas y en movimiento, voz, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza, aplicaciones que estos facilitan, por cable o línea física, radioelectricidad, ondas hertzianas, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos de cualquier índole o especie.

Artículo 2º—Ámbito de aplicación. Están sometidos al presente Reglamento los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones cuya regulación por parte de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos esté autorizada por ley.

Las disposiciones de este Reglamento no serán aplicables a la actividad de la radiodifusión sonora y televisiva.

Artículo 3º—Naturaleza de los servicios. Los servicios públicos de telecomunicaciones son propiedad del Estado Costarricense, por lo tanto, son intransferibles, inembargables, e imprescriptibles, de forma tal, que los particulares no pueden ejercer sobre ellos acción alguna distinta de la que le otorgue el título que lo habilita.

No obstante lo anterior, la condición de cliente del servicio podrá ser modificada excepcionalmente, en los siguientes casos y siempre que ese cambio no implique contraprestación económica:

- a. Por fallecimiento del titular, al legatario del inmueble en que esté ubicado el servicio o a alguno de los herederos universales.
- b. Cuando lo ordene la autoridad judicial competente.
- c. Cuando se produzca fusión, absorción o cualquier transformación de personas jurídicas, siempre que ello no implique cesión o traspaso.

En todo caso, el operador del servicio deberá autorizar siempre el cambio de cliente, previa solicitud del interesado y deberá verificar que no se trata de una cesión onerosa.

Artículo 4º—Inviolabilidad de las comunicaciones. Las comunicaciones son inviolables, por lo que, salvo disposición judicial en favor de la autoridad competente, queda terminantemente prohibido interceptar, interferir, intervenir, obstruir, alterar, desviar, utilizar, y publicar o divulgar su contenido.

Artículo 5º—Estándares. La Autoridad Reguladora establecerá y publicará, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 36 de la Ley N° 7593, las normas técnicas, indicadores de gestión y las resoluciones de precios y tarifas, aplicables a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Artículo 6º—Condiciones no previstas. Si no existiesen las condiciones técnicas y económicas de prestación para el servicio, la Autoridad Reguladora las fijará a solicitud expresa del Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante denominado el Operador, o de oficio.

En este último caso, la Autoridad Reguladora deberá conceder al operador una audiencia en los términos del artículo 36 de la Ley N° 7593.

Artículo 7º—Diferencias entre el operador y sus clientes. La Autoridad Reguladora resolverá las diferencias que se susciten entre el Operador y sus clientes o usuarios con motivo de la aplicación del presente reglamento, así como de las normas técnicas y resoluciones de precios y tarifas que se dicten para la regulación de la presente actividad, de conformidad con los artículos 27 y 28 de la Ley N° 7593.

Artículo 8°—Libertad de establecimiento de comunicaciones. Todo servicio de telecomunicaciones regulado por la Ley N° 7593, será brindado a los clientes por parte del Operador sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Cualquier restricción deberá ser ejecutada con la previa anuencia del cliente. No obstante el Operador podrá restringir el acceso a números telefónicos cuyo nivel de completación de llamadas atente contra la calidad del servicio, o aquellos en las que el Operador demuestre la existencia de un uso fraudulento de sus redes, así como de los equipos de tasación. Las causas de estas últimas restricciones deberán ser presentadas ante la Autoridad Reguladora previo a su ejecución, para su aprobación.

Artículo 9°—Suspensión y desconexión del servicio. El Operador, cumpliendo con el debido proceso, suspenderá el servicio si el cliente incurre en incumplimiento grave de las obligaciones que derivan de su relación con el Operador, excepto la falta de pago de la factura. El servicio se suspenderá ocho días hábiles después de la notificación. La suspensión deberá realizarse con las limitaciones establecidas en el párrafo segundo del inciso c y en el inciso d) del artículo 35 antes citado. Comprobada la falta de pago de sus obligaciones en el plazo que se le indique, que no podrá ser inferior a un mes, se procederá a la liquidación contable del servicio, previo cumplimiento del debido proceso.

Cuando la Autoridad Reguladora tramite quejas respecto a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, previo análisis del asunto, podrá ordenar al operador 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.

CAPÍTULO 2

Términos y definiciones

Artículo 10.—Nomenclatura. Elemento de red: Lo constituyen los equipos de telecomunicaciones, grupos o partes y equipos de soporte.

Equipo terminal: Equipo que proporciona al cliente las funciones necesarias para la ejecución y recepción del servicio por parte del mismo.

Erlang: Unidad utilizada para la medición de tráfico de las comunicaciones por unidad de tiempo.

Estación telefónica: Nombre con el que se designa al equipo utilizado para la transmisión y recepción de señales.

Hertz (HZ): Unidad básica de frecuencia equivalente a un ciclo por segundo.

Kilo Hertz (kHz): Miles de Hertz.

Mega Hertz(MHz): Millones de Hertz

Giga Hertz (GHz): Millones de kHz.

HF: Siglas en inglés cuyo significado es: Alta Frecuencia

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad. (Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones).

MDE: Marcación Directa a la Extensión.

NT: Normas Técnicas Correspondientes.

PBX: (Private Branch Exchange) Es una central privada conectada a la red pública.

RDSI (ISDN): Red digital de servicios integrados.

RGST: Reglamento General para Servicios Públicos de telecomunicaciones.

SNT: Sistema Nacional de Telecomunicaciones.

TBPC: Telefonía Básica Pública Conmutada.

TR: Terminal de red.

Se incorpora al presente Reglamento la nomenclatura establecidas por la UIT.

Artículo 11.—Definiciones. Autoridad Reguladora. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Acceso a la red. Servicio de interconexión que permite a los clientes disponer de infraestructura de telecomunicaciones para el establecimiento de las comunicaciones entrantes y salientes, para que dirijan su interés de tráfico de telecomunicaciones hacia la red interconectante.

Área de cobertura. Corresponde a la circunscripción territorial que es capaz de cubrir una radio base de servicios de telefonía móvil.

Área de servicio. Se denomina Área de Servicio a la circunscripción territorial que es capaz de cubrir una central telefónica de servicios de TBPC, por medio de su red de Planta Externa Primaria y Secundaria.

BRI. Acceso básico Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) que permite transmitir a través de 2 canales básico B del tipo bidireccional de 64 Kbps cada uno para un total de 128 Kbps, información y establecer comunicaciones de voz, datos, videoconferencia, etc. Puede establecer dos comunicaciones simultáneas e independientes.

Canal. Medio de transmisión o recepción de señales o ambas entre dos puntos; por línea física o radioeléctrica, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Central o conmutador privado de cliente (PBX). Equipo de conmutación telefónica que permite la comunicación entre:

- La red externa del Operador por medio de líneas troncales y los usuarios de la red interna del cliente por medio de extensiones.
- Los usuarios de la red interna del cliente por medio de las extensiones.

Central telefónica. Conjunto de dispositivos de transporte de tráfico, de etapas de conmutación, de medios de control y señalización y de otras unidades funcionales en un nodo de la red, que permite la interconexión de líneas de abonado, circuitos de telecomunicaciones u otras unidades funcionales o ambas según lo requieren los usuarios individuales.

Circuito de interconexión. Corresponde al medio de transmisión alámbrico o inalámbrico con un ancho de banda máxima de 4 Kilohercios, que permite a una red de telecomunicaciones establecer al menos comunicaciones entrantes y salientes entre esta red y cualquier otra.

Cliente. Persona física o jurídica que ha suscrito uno o varios contratos con el Operador, con el propósito de utilizar uno o más Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Clonación. Corresponde a la acción de duplicar las características particulares de identificación de un aparato telefónico, ya sea de la red inalámbrica fija o móvil.

Comunicación. Transferencia de información entre dos o más clientes de una red de telecomunicaciones mediante procedimientos acordados, respecto a la conexión, utilización y liberalización de equipos.

Conmutación. Proceso que consiste en la interconexión temporal de unidades funcionales (canales de transmisión o circuitos de telecomunicaciones) de una central telefónica para el establecimiento de comunicaciones.

Conexión. Asociación de órganos que proporciona los medios para una comunicación entre dos o más dispositivos pertenecientes a una red de telecomunicaciones o acoplados a ella, se considera el cableado y accesorios comprendido desde la caja de dispersión hasta el inmueble donde está operando el servicio de telecomunicaciones.

Conferencia. Comunicación entre más de dos clientes de una red de telecomunicaciones para el intercambio de información.

Controversia. Es el desacuerdo entre el Operador y el cliente, derivado de la existencia de algún problema surgido de la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Convencional. Este término es utilizado en el presente Reglamento para hacer referencia a conceptos técnicos relacionados con comunicaciones por medios tradicionales con hilos de cobre.

Cooperación paralela. Se denomina cooperación paralela a la acción conjunta del Operador y los clientes para dotar a los últimos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en áreas no servidas por el Operador.

Duración tasable. Es el intervalo de tiempo que se considera para calcular la tarifa aplicable a una conferencia.

Elemento de red. Elemento constituido por equipos de telecomunicación y equipos de soporte, así como cualquier ítem o grupos de ítems que se considere pertenecen al entorno de telecomunicaciones que ejecuta funciones de elemento de red. El elemento de

red podrá contener opcionalmente cualquiera de los restantes bloques de función de la Red de Gestión de Telecomunicaciones, con arreglo a sus requisitos de implementación. El elemento de red cuenta con una o más interfaces de tipo Q normalizadas, y opcionalmente podrá contar con interfaces F y X”.

Corresponde a los equipos que conforman la red de telecomunicaciones y que permiten su operabilidad.

Enlace. Conjunto de canales o circuitos de transmisión, instalaciones terminales y red de interconexión que funciona de un modo particular a fin de permitir el intercambio de información entre equipos.

Equipo terminal. Equipo que proporciona al cliente las funciones necesarias para la transmisión, recepción o ambas del servicio de telecomunicaciones que le presta el Operador.

Erlang. Unidad utilizada para la medición del tráfico de las comunicaciones, que representa la ocupación de los canales de transmisión por unidad de tiempo.

Espectro radioeléctrico. El espectro radioeléctrico es un bien exclusivo de dominio público, natural, limitado, inalienable, que forma parte del patrimonio de la Nación. Su administración y control le corresponde al Estado. Es el espacio que permite la propagación, sin guía artificial, de ondas electromagnéticas, cuyas bandas de frecuencia se fijan convencionalmente por debajo de los 3.000 GHz.

Estructura tarifaria. Es la asignación de diferentes precios, entre los sectores y bloques de consumo que sean definidos, considerando la totalidad de los usuarios en tanto que cada sector debe cargar con la responsabilidad de los costos que significa atender su demanda.

Fijación tarifaria extraordinaria. Son aquellas que consideren variaciones importantes en el entorno económico, por caso fortuito o fuerza mayor y cuando se cumplan las condiciones de los modelos automáticos de ajuste. La Autoridad Reguladora realizará de oficio dichas fijaciones.

Fijación tarifaria ordinaria. Son aquellas solicitudes que se llevan a cabo por parte del Operador en las que se contemplan factores de costo, inversiones, ingresos, gastos con el fin de justificar ante la Autoridad Reguladora modificaciones tarifarias. El Operador deberá presentar por lo menos una vez al año una solicitud tarifaria de este tipo. La Autoridad Reguladora, por otra parte, podrá realizar de oficio modificaciones tarifarias ordinarias en los servicios regulados y en ambos casos se deberá otorgar la respectiva audiencia.

Frecuencia. Corresponde al número de apariciones por unidad de tiempo de una señal.

Hertz (HZ). Unidad básica de medición de la frecuencia, igual a un ciclo por segundo.

Kilo Hertz (kHz): Miles de Hertz.

Mega Hertz (MHz): Millones de Hertz.

Giga Hertz (GHz): Millones de kHz.

Impulso. Unidad de medida que se utiliza para registrar el consumo telefónico convencional.

Infraestructura pública. Conjunto de medios de transmisión, recepción y conmutación que permiten brindar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a nivel nacional e internacional en el país sobre la cual se prestan los servicios de telefonía convencional.

Infraestructura privada. Conjunto de medios de transmisión, recepción y conmutación que permiten brindar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a nivel local, regional, nacional e internacional en el país, que se interconecta a la infraestructura pública de telecomunicaciones.

Interconexión. Unión física de dos o más redes de telecomunicaciones, dentro del territorio nacional, con el propósito de permitir a los usuarios de una de ellas, tener la capacidad de transmitir o recibir comunicaciones originadas, transportadas o terminadas en la otra. Comprende los servicios brindados mediante la infraestructura pública de telecomunicaciones correspondiente, básicamente, a los servicios de acceso y uso de la red.

Línea telefónica. Enlace con capacidad básica para transmitir principalmente señales de voz, entre un centro de conmutación público y un punto de conexión terminal, una caseta pública telefónica, una instalación telefónica privada o cualquier otro equipo terminal que utilice señales compatibles con la red pública telefónica.

Línea troncal. Línea telefónica que une la central telefónica pública con una PBX.

Nivel tarifario. Se entiende como el monto total de recursos que percibe el Operador por la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Normas técnicas. Es el conjunto de parámetros, metas e indicadores que determinan las condiciones de calidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios públicos, conforme a los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero para cada caso.

Número telefónico. Corresponde al conjunto de dígitos asignado al cliente del SNT y a su equipo terminal asociado, con la central telefónica respectiva.

Operador de servicios públicos de telecomunicaciones. Se refiere a la persona jurídica que por ley se encuentra facultada para la explotación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y que controla, administra, opera, maneja, provee o revende, en todo o en parte, directa o indirectamente, cualquier línea, sistema o servicio público de telecomunicaciones en el país.

Período tasable. Corresponde al período, en tiempo real, de comunicación que se establece entre dos o más clientes o usuarios.

Precio justo. Para efectos de este reglamento, se entiende como aquel precio que permite al Operador prestatario del servicio público obtener una rentabilidad competitiva para el desarrollo y mantenimiento eficiente del servicio público que presta.

Pri. Acceso primario Red Digital Servicios Integrados (RDSI) que permite transmitir a través de 30 canales de tipo bidireccional de 64 Kbps cada uno para un total de 1920 Kbps, información y establecer comunicaciones de voz, datos, videoconferencia, etc.

Principios de regulación. Principios jurídicos generales que sirven de fundamento para la actuación de la Autoridad Reguladora, los cuales establecen que el operador de servicios públicos de telecomunicaciones debe:

- a. Brindarlo a todos y cada uno de los usuarios que lo soliciten, salvo imposibilidad material demostrada.
- b. Brindarlo en forma inmediata, siempre y cuando no se requiera de estudios o peritaje técnico o profesional para atender las necesidades del cliente o usuario.
- c. Brindarlo sin interrupciones.
- d. Brindarlo en igualdad de condiciones para usuarios en igualdad de condiciones.
- e. obrar un precio justo por el servicio prestado, conforme a los niveles de calidad establecidos por la Autoridad Reguladora.

Principio del servicio al costo. Determinación de la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, que permitan una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad.

Red digital de servicios integrados (RDSI). Es una red de conexión digital de extremo a extremo, que proporciona al cliente una amplia gama de servicios, tales como, datos, facsímil, imágenes, videoconferencias y otros, a través de un conjunto reducido de interfaces. Mediante esta red, diferentes tipos de información pueden ser integrados y transmitidos por medio de un solo soporte físico de transmisión.

Red interconectante. Red de telecomunicaciones que se dispone a conectarse con otra red de telecomunicaciones.

Red privada. Red operada y utilizada exclusivamente por una persona física o jurídica para su propio uso, con el propósito de conectar varias instalaciones de su propiedad o bajo su control que estén ubicada dentro de un mismo inmueble. Esta red no está interconectada en ningún punto a la red pública conmutada dentro del territorio nacional o en el extranjero.

Red pública. Red utilizada para prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones al público, a la que se conectan los equipos terminales de los usuarios, a través de determinados puntos terminales.

Red de telecomunicaciones. Sistema integrado de medios de transmisión y dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario, que proporcionan conexiones entre dos o más puntos definidos, para facilitar la telecomunicación entre ellos.

Resolución de precios y tarifas. Contiene las decisiones del Regulador General, donde se establecen todos los precios, tarifas y tasas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, fijadas por la Autoridad Reguladora.

Servicios básicos de telecomunicaciones. Corresponden a aquellos servicios que proporcionan por sí mismos la capacidad completa para la comunicación oral entre dientes, incluidas las funciones del equipo terminal.

Servicios fijos de telecomunicaciones. Son aquellos que proporcionan comunicaciones conmutadas o no, entre usuarios de redes públicas, utilizando equipo terminal fijo, que por la naturaleza de este servicio, dicho equipo no es portátil ni transportable.

Servicio móvil de telecomunicaciones. Servicio de telecomunicaciones prestado por estaciones radioeléctricas terrestres con equipo terminal móvil o portátil que utilizan bandas de frecuencias específicas, para proporcionar comunicaciones conmutadas o no entre usuarios de redes públicas de telecomunicaciones.

Servicio buscapersonas. Este servicio es conocido también como Radiolocalizadores o Beeper y su principal función es el envío de mensajes a sus clientes a través de señales de radio a un equipo terminal móvil.

Servicio celular. Servicio de Telecomunicaciones que se presta a través de medios radioeléctricos en bandas específicamente determinadas, utilizando equipo terminal móvil o fijo dentro del área de servicio del Operador, que se encuentra configurada en celdas o estaciones de base.

Servicios complementarios. Corresponden a aquellos servicios que le adicionan mayores capacidades técnicas al servicio básico de telecomunicaciones.

Servicios de valor agregado. Son los que utilizan como soporte los servicios portadores o finales o ambos, sin usar infraestructura propia de transmisión mediante aplicaciones de procesamiento computadorizado, de tal forma que dichos servicios permiten: acceder a información almacenada, enviar información, realizar el tratamiento, depósito y recuperación de la información. Forman parte de este grupo los servicios de teletexto, el acceso a bases de datos, los telemandos, la teleacción, entre otros.

Servicios finales. Servicios esencialmente bidireccionales, prestados utilizando como soporte servicios portadores e involucrando su reventa. No utilizan infraestructura propia de conmutación, transmisión, o planta externa. Los servicios finales permiten una completa comunicación entre los usuarios, mediante equipos terminales.

Servicio público. Aquel que por su importancia para el desarrollo sostenible del país sea calificado como tal por la Asamblea Legislativa.

Servicios públicos de telecomunicaciones. Designa los servicios fijos o móviles que pueden prestarse por medio de la infraestructura pública, utilizando sistemas alámbricos, radioeléctricos, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos y que consisten

básicamente en toda transmisión y/o emisión y recepción de señales que representan signos, escritura, imágenes y sonidos o información de cualquier naturaleza en los que se puede identificar en forma individualizada al transmisor (origen) y al receptor (destino).

Servicios de radiocomunicaciones. Son los servicios fijos o móviles que pueden prestarse por medio de una infraestructura pública o privada utilizando para la transmisión y/o emisión y recepción de señales, sistemas alámbricos, radioeléctricos, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos y que consisten básicamente en todo intercambio de información a través de la palabra hablada o de señales que representan signos, escritura, imágenes y sonidos o información de cualquier naturaleza en los que se puede identificar en forma individualizada al transmisor (origen) y al receptor (destino).

Servicios de teledifusión y radiodifusión. Son los servicios fijos o móviles que pueden prestarse por medio de la infraestructura pública o privada, utilizando para la transmisión y/o emisión unidireccional de señales, sistemas alámbricos, radioeléctricos, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos y que consisten básicamente en todo intercambio de señales que representan signos, escrituras, imágenes y sonidos o información de cualquier naturaleza en las que no se puede identificar en forma individualizada al receptor (destino).

Servicio telefónico. Se refiere a la facilidad ofrecida por el Operador para que sus clientes, a través de un equipo terminal, puedan establecer comunicaciones orales, escritas y de transmisión de datos.

Servicio telefónico básico. Corresponde al servicio cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz, y datos a través de la red telefónica conmutada, con acceso generalizado a la población.

Servicio telefónico privado. Es aquel servicio cuyo número telefónico es privado, por lo que no se publica en la guía telefónica, ni se suministra su número por el servicio de información del Operador u otro medio posible.

Servicios de telemática. Son los servicios públicos de telecomunicaciones fijos o móviles que pueden prestarse por medio de la infraestructura pública, utilizando sistemas alámbricos, radioeléctricos, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos y que consiste básicamente en toda transmisión y/o emisión y recepción de señales que representan datos, signos, escritura e imágenes, mediante equipos especializados que requieren algún tipo de programación o software para su funcionamiento. Ej: videografía, teletex, teletexto, transmisión de datos, y otros similares.

Servicios de teléfonos públicos. Son aquellos que se encuentran a disposición del público, mediante puestos públicos, cabinas o equipo terminal, accionado por monedas, fichas o tarjetas o cualquier otro dispositivo.

Servicios troncalizados. Es un sistema terrestre conformado por partes móviles y partes fijas, que proporciona en sí mismo la capacidad completa para facilitar la comunicación entre usuarios y grupos de usuarios, mediante tecnología de canales radioeléctricos múltiples compartidos de selección múltiple.

Usuario. El que hace uso de un servicio de telecomunicaciones en cualesquiera de sus modalidades.

Usuario individual. Generalmente, un empresario o un individuo que emprende por su cuenta, actividades productivas, o establece sus instalaciones o residencia, en zonas retiradas y no incluidas en el plan de expansión del SNT, y que hace la solicitud para contar, en sus instalaciones o en su residencia, con Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Zona telefónica. Corresponde a la agrupación de centrales telefónicas por interés y volumen de tráfico generado entre centrales, con la finalidad de estandarizar los cargos por comunicaciones que se establezcan entre las centrales, o para efectos de evaluación de la calidad del servicio.

Se incorpora al presente Reglamento, las definiciones terminológicas establecidas por la UIT.

CAPÍTULO 3 **Disposiciones generales**

Artículo 12.—Objetivo general de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos. La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos tiene como objetivos generales la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones a los que se refiere la Ley N° 7593, procurando que se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, estableciendo el equilibrio entre las necesidades de los usuarios.

Sobre la base de los lineamientos establecidos en la Ley N° 7593, la Autoridad Reguladora, aprobará y controlará el nivel óptimo de ingresos, la estructura tarifaria, y los precios y tarifas de los servicios, que permitan la operación óptima, la eficiencia económica, el suministro del servicio a niveles aceptables de calidad, expansión y mejora del servicio al menor costo. La Autoridad Reguladora definirá los modelos de fijación de precios acorde con el estado del conocimiento en esta materia y con las necesidades de flexibilidad del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones pudiendo adoptarse modelos de precios tope con o sin incentivos y con o sin castigos, bandas de precios o cualquier otro modelo que la Autoridad Reguladora considere conveniente.

Artículo 13.—Funciones y facultades generales de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Para el logro de su objetivo, la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, en relación con los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sujetos a su competencia ejercerá, además de las contenidas en la Ley N° 7593, las siguientes funciones y facultades generales, conforme a las facultades otorgadas en la Ley N° 7593:

- a. Definir, con participación del Operador, los criterios de eficiencia desarrollando los indicadores y modelos que permitan regular la gestión contable, financiera, económica y técnica del prestatario de servicios públicos de telecomunicaciones y solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones.
- b. Formular las normas de calidad a las que debe ajustarse el prestatario de servicios públicos de telecomunicaciones en cumplimiento de su misión y remitirlas al Poder Ejecutivo para su promulgación.

- c. Definir las fórmulas y metodologías que se requieran para la fijación de las tarifas y precios de los servicios públicos de telecomunicaciones cuando fuera necesario establecerlas por Decreto, el Proyecto se remitirá al Poder Ejecutivo para su promulgación.
- d. Formular las normas en que se definen los requisitos generales a los que debe someterse el prestatario de servicios públicos de telecomunicaciones para el acceso y uso de las redes existentes, así como establecer las fórmulas y metodologías tarifarias para el cobro del transporte e interconexión de redes de telecomunicaciones.
- e. Elaborar y proponer las normas y procedimientos, tarifas e indicadores de calidad para lo distintos Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- f. Atender con prontitud las reclamaciones o quejas de los clientes y/o usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En los casos de los incisos que van de la a) a la e), la Autoridad Reguladora deberá realizar la audiencia pública a que se refiere el artículo 36 de la Ley N° 7593.

Artículo 14.—Plan nacional de numeración. Corresponde a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, desarrollar, publicar y administrar el Plan Nacional de Numeración que permita la identificación de las redes comerciales de telecomunicaciones, de los usuarios finales y la selección del Operador por parte del usuario, en forma equitativa y sin discriminación, conforme a las siguientes condiciones generales:

- a. La asignación de números debe basarse en el Plan Nacional de Numeración vigente; los números se entregarán a solicitud del Operador interesado por lotes de acuerdo con las especificaciones determinadas por la Autoridad Reguladora en las normas técnicas correspondientes.
- b. El operador deberá proveer acceso en forma gratuita a los números de asistencia pública establecidos por la Autoridad Reguladora.
- c. La utilización de todo número del Plan Nacional de Numeración requiere la previa autorización de la Autoridad Reguladora.

Artículo 15.—Condiciones de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. La Autoridad Reguladora definirá las condiciones de prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de homologación de equipos, y propondrá los reglamentos que fueran necesarios para su promulgación por el Poder Ejecutivo. Cuando fuera necesario el Poder Ejecutivo remitirá estos proyectos al Órgano de Reglamentación Técnica previo a su promulgación.

Artículo 16.—Trámite de servicios.

- a. **Solicitud de servicios.** Los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se solicitarán llenando las fórmulas oficiales que suministra el Operador. En ellas se indicarán los derechos y obligaciones tanto del cliente como del Operador y deberán ser suscritas entre un funcionario autorizado por el Operador y el cliente o

su representante. Además, se dan por incorporadas las normas establecidas en las reglamentaciones vigentes sobre la materia.

- b. **Orden de suministro de servicios.** El Operador queda facultado para establecer el orden de prioridad en la venta de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en función de la capacidad disponible (libre) que posea y las ampliaciones programadas a corto plazo. Todo lo anterior tomando en cuenta las características particulares de los distintos clientes del SNT. Para ello, el Operador dará prioridad a aquellos servicios que deban ser reinstalados al SNT, así como a los traslados exteriores, de conformidad con el principio de continuidad del servicio público.
- c. **Asignación de número telefónico.** Al cliente le será asignado un número telefónico del Plan Nacional de Numeración propiedad exclusiva del Estado Costarricense, por lo que este no podrá ser objeto de venta, transacción, gravamen o negociación por parte del cliente.

Artículo 17.—Servicios públicos de telecomunicaciones. Los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se clasifican para efectos de este Reglamento, en básicos, de difusión, telemáticos y de valor agregado.

A. Servicios Básicos. Comprenden los servicios portadores y los teleservicios.

- a. **Servicios portadores:** Son los que proporcionan la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Estos comprenden los servicios que se hacen a través de redes conmutadas de circuitos o paquetes y los que se hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de éstos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.
- b. **Teleservicios:** son aquellos que proporcionan en sí mismos la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones del equipo terminal. Forman parte de éstos, entre otros, los servicios de telefonía tanto fija como móvil, así como los servicios de acceso troncalizado y los sistemas buscapersonas.

Dentro de los servicios básicos se destaca el servicio telefónico fijo y el móvil, de los cuales extrae una nueva clasificación, fundamental y suplementario:

- 1. **Servicio telefónico fundamental:** es aquel que ofrece el Operador a todos sus clientes y que comprende:
 - a. Establecimiento de comunicaciones automáticas locales, nacionales e internacionales, así como la tarificación de las mismas.
 - b. Acceso a Operadoras para el establecimiento de comunicaciones o para pedir información.
 - c. Acceso a servicios especiales de información y emergencia.
 - d. Teléfonos de servicio público.
- 2. **Servicio telefónico suplementario:** es aquel no directamente relacionado con el establecimiento de comunicaciones, tales como:
 - a. Despertador automático

- b. Marcación abreviada
- c. Transferencia de llamadas.
- d. Llamada en espera
- e. Conferencia
- f. Otros que el adelanto tecnológico permita ofrecer.

De acuerdo con los sistemas de tarificación utilizados, el servicio telefónico fijo puede ser clasificado como:

- a. Telefonía Básica Pública Conmutada Local
- b. Telefonía Básica Pública Conmutada Local Extendida
- c. Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Nacional
- d. Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Internacional

Las especificaciones de operación de los sistemas de tarificación para el territorio nacional serán establecidas por la Autoridad Reguladora, conforme con las normas técnicas correspondientes.

Para el caso de los servicios móviles, los sistemas de tarificación no se encuentran asociados a la subdivisión del territorio nacional, pero también serán establecidas por la Autoridad Reguladora conforme con las normas técnicas correspondientes.

B. Servicios de Difusión. Son aquellos en los que la comunicación se realiza en un solo sentido hacia múltiples puntos de recepción en forma simultánea.

C. Servicios Telemáticos. Son aquellos que utilizando como soporte los servicios básicos, permiten el intercambio de información entre terminales con protocolos establecidos para sistemas de interconexión abiertos.

D. Servicios de Valor Agregado. Son aquellos que utilizan como soporte servicios básicos, telemáticos, de difusión o cualquier combinación de éstos, y con ellos proporcionan capacidad completa para el envío o intercambio de información agregando otras facilidades al servicio de soporte o satisfaciendo nuevas necesidades específicas de telecomunicaciones.

Artículo 18.—Renuncia al servicio de telecomunicaciones. Todo cliente tiene derecho a renunciar a su servicio de telecomunicaciones previa notificación por escrito al Operador. La prestación del servicio se suspenderá de acuerdo con el plazo establecido conforme con las normas técnicas y las regulaciones emitidas por la Autoridad Reguladora. Hasta el final del plazo del servicio, el cliente deberá asumir los cargos existentes sobre su servicio, de acuerdo con la fecha de lectura de su contador, incluyendo llamadas internacionales y cualquier otro monto derivado del uso de dicho servicio.

Artículo 19.—Redes internas. Todos los asuntos relacionados con la regulación de los aspectos técnicos, relativos a la construcción y puesta en operación de redes internas en edificios, condominios y urbanizaciones, serán regulados por las normas correspondientes y por las autoridades competentes.

CAPÍTULO 4

Obligaciones y derechos

Artículo 20.—Utilización de recursos del operador. El Operador buscará satisfacer la demanda de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Para cumplir con este objetivo, deberá utilizar en forma óptima los recursos humanos, técnicos y financieros de manera tal que pueda asegurar la calidad, operación, mantenimiento, desarrollo y ampliación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Artículo 21.—Continuidad del servicio. El Operador se obliga a la prestación regular y continua del servicio, sometiéndose con el cliente a lo establecido en el presente reglamento, los pliegos de normas y procedimientos emitidos por la Autoridad Reguladora, así como a las condiciones tarifarias vigentes y a las modificaciones que puedan presentarse en el futuro. De igual forma, el Operador deberá:

- a. Prestar los servicios públicos de telecomunicaciones con la mayor eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero.
- b. Cuando el servicio público de telecomunicaciones se interrumpa en forma continua durante 10 días o más dentro de un mismo período de facturación por fallas no imputables al cliente, el operador readecuará la tarifa básica mensual de los clientes afectados en dicho período, de oficio o/a solicitud de parte, en forma proporcional al tiempo en que el servicio se mantuvo interrumpido. El Operador deberá notificar en un plazo no mayor de 5 días a la Autoridad Reguladora luego de efectuada la readecuación.

Artículo 22.—Reparación de averías. El Operador está en la obligación de reparar las averías que se originen en las instalaciones o equipos propiedad de éste en el menor tiempo posible y sin cargo alguno para el cliente, conforme a los plazos establecidos en las normas existentes y las regulaciones emitidas por la Autoridad Reguladora.

Del mismo modo el operador será responsable de las averías en instalaciones y en el equipo del cliente cuando las mismas sean consecuencia de hechos imputables al operador, excepto en los casos fuerza mayor o caso fortuito.

Artículo 23.—Suspensión masiva de servicios. En el caso de suspensiones masivas del servicio telefónico programadas por necesidades de mantenimiento o mejora de los servicios, el Operador avisará a los clientes con un mínimo de 48 horas de anticipación, a través de los medios de difusión más efectivos que se disponga.

Artículo 24.—Información actualizada de los clientes. El Operador está en la obligación de mantener en sus sistemas de información telefónica, información completa y actualizada de sus clientes, conforme a las normas técnicas existentes establecidas por la Autoridad Reguladora.

Artículo 25.—Seguimiento tarifario. El Operador deberá presentar periódicamente a la Autoridad Reguladora, los reportes de ingresos (facturación, recaudación), gastos (contables, financieros) y ejecución de inversiones conforme a los requerimientos que establezca en su oportunidad la Autoridad Reguladora, de conformidad con el artículo 24 de la Ley N° 7593. El requerimiento de información periódica deberá realizarse con criterios de razonabilidad en los aspectos que sean necesarios para la adecuada gestión de la Autoridad Reguladora.

Artículo 26.—Revisión e información. En cualquier momento el cliente o usuario podrá solicitar información relacionada con los reglamentos, normas técnicas existentes y las regulaciones emitidas por la Autoridad Reguladora, así como solicitar la revisión de los consumos registrados en su servicio.

Artículo 27.—Utilización de los servicios. El cliente o usuario está en la obligación de velar por el buen uso de sus instalaciones telefónicas y equipos, siendo responsable ante el Operador de la pérdida, destrucción o deterioro, no derivado del uso ordinario de los equipos propiedad del Operador, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 28.—Reclamaciones o controversias. Todo cliente o usuario tiene derecho a que sus reclamaciones o controversias sean atendidas y resueltas por el Operador de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos por la Ley General de la Administración Pública.

CAPÍTULO 5

Tasación y facturación

Artículo 29.—Unidad de medición y control de la tarifa.

- a. **Unidad de medición:** Todas las tarifas que se establecen en las resoluciones de precios y tarifas se expresan en función de impulsos o minutos u otros períodos de tiempo, según el tipo de servicio de telecomunicaciones de que se trate, conforme con las normas existentes y las regulaciones previamente establecidas por la Autoridad Reguladora.
- b. **El control de tasación:** Los impulsos o minutos correspondientes a las comunicaciones telefónicas, son registrados por el SNT, en distintos puntos de la red según el servicio que se trate, para el cual el Operador dispondrá de los equipos de control correspondiente.
- c. **Inicio del período de cobro:** El período de duración de las telecomunicaciones aquí reguladas se registra a partir del momento en que el puesto telefónico o el equipo terminal solicitado haya respondido o hayan aceptado.
- d. **Finalización del período de cobro:** El período de duración de las telecomunicaciones se termina a partir del momento en que el puesto telefónico solicitante o el solicitado hayan terminado la comunicación, según el servicio de que se trate.
- e. **Período tasable:** Será el comprendido entre el inicio y fin del período de cobro citado en los dos incisos anteriores.

Artículo 30.—Independencia de tasación y cobro de las comunicaciones. El Operador deberá disponer de sistemas de tasación y facturación independientes, que permitan establecer la correcta liquidación de las cuentas por el tráfico entre las distintas redes de telecomunicaciones interconectadas. Lo anterior significa que el Operador de una red o sistema puede facturar y contabilizar en forma individualizada para cada cliente, los consumos registrados en sus comunicaciones registradas entre redes interconectadas.

Artículo 31.—Tasación de las comunicaciones.**a. Tasación de las comunicaciones nacionales.**

- I. En los servicios telefónicos convencionales, alámbricos e inalámbricos fijos, las comunicaciones nacionales son tasadas de acuerdo con lo que se establece en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora. En el caso de comunicaciones dirigidas hacia servicios móviles, se pagarán los cargos establecidos en la resolución de precios y tarifas correspondiente.
- II. En los servicios telefónicos móviles, los clientes pagarán el tráfico nacional saliente de su servicio, cuyo costo por minuto o fracción de comunicación establecida incluye, tanto la tasación del tramo de la red del sistema móvil como la de uso (sí se diera) de la red del SNT, conforme a lo indicado en las resoluciones de precios y tarifas correspondientes.
- III. Tanto para servicios telefónicos convencionales como los pertenecientes a redes móviles, en el caso de establecimiento de comunicaciones internacionales, no existirán cargos en impulsos o minutos por el tracto de comunicación en el territorio nacional, toda vez que estos costos estarán incluidos en el precio por minuto que se fije para estos servicios.
- IV. Las comunicaciones hacia bases de datos podrán ser tasadas de dos formas:
 1. Cobrando el tracto de red nacional y el cargo por acceso a la base de datos en forma separada, es decir, se cobrará y facturará al cliente en forma independiente la comunicación establecida y el acceso a la base de datos.
 2. Cobrando y facturando un solo cargo por la comunicación dirigida a la base de datos, mediante el establecimiento de una tarifa específica de común acuerdo y conforme a la aprobación de la respectiva tarifa por parte de la Autoridad Reguladora.
- V. Tasación de comunicaciones nacionales con duración entre dos o más modalidades tarifarias.

Las comunicaciones serán tasadas con la cadencia de impulsos o minutos para cada modalidad tarifaria, conforme al tiempo de comunicación establecido en cada una de ellas.

b. Tasación del servicio internacional.

- I. El período de tasación se inicia en el momento que el equipo terminal de destino contesta la comunicación y finaliza en el momento que el equipo terminal de origen corta la comunicación, con excepción de las llamadas persona a persona, en las que el inicio del período de tasación ocurre cuando la persona solicitada concurre al teléfono. En las comunicaciones a cobrar, el período de tasación se inicia al aceptarse el cargo por parte del destino.

- II. La tasación de las comunicaciones se hará de acuerdo con la fecha y hora local del país que origina la comunicación.
- III. Todas las comunicaciones internacionales serán tasadas de acuerdo con el período tarifario en la que éstas se inicien, independientemente del período tarifario en que dichas comunicaciones finalicen, conforme a lo especificado en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora.
- IV. El valor de las comunicaciones internacionales se expresa en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica y serán cobradas en colones al tipo de cambio de la fecha en que se establezca la llamada telefónica, según el tipo de servicio.
- c. **Comunicaciones nacionales hacia un servicio móvil.** Los clientes que realicen comunicaciones desde un servicio telefónico convencional alámbrico o inalámbrico fijo hacia un móvil, pagarán las tarifas por minuto correspondientes a los servicios móviles conforme a los períodos tarifarios establecidos para el sistema móvil, indicados en la resolución de precios y tarifas correspondiente.
- d. **Cobro de impulsos en centrales privadas de abonado (PBX) servidos a través de troncales, canales RDSI o MDE.** Los clientes con centrales privadas de abonado, tendrán derecho a los impulsos libres por tarifa básica especificados en la resolución de precios y tarifas correspondiente, por cada troncal o canal instalado. Los impulsos se tasarán en forma independiente de acuerdo al consumo registrado por cada troncal o canal, conforme al tipo de servicio. El Operador emitirá la facturación del cliente en forma conjunta, especificando el consumo registrado en cada troncal o canal.

Artículo 32.—Zonas telefónicas. En las normas técnicas que se promulguen y en las resoluciones de precios y tarifas que emita la Autoridad Reguladora, se establecerá las zonas telefónicas de los servicios telefónicos convencionales alámbricos o inalámbricos fijos para todo el territorio nacional, conforme con las reglamentaciones existentes

El número de zonas podrá ser modificado por el Operador previa autorización de la Autoridad Reguladora, conforme a las necesidades futuras del SNT.

Artículo 33.—Períodos tarifarios. Son los períodos originados por la diferenciación tarifaria establecida para la tasación de las comunicaciones de los distintos servicios telefónicos en función de la hora y el día de inicio de la comunicación, conforme se establece en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora.

Artículo 34.—Informes sobre cargos facturados.

- a. **Facturación.** La factura sólo incluirá los valores o rubros que estén directamente relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones del que se trate. No obstante, podrá incluir los cargos por comunicaciones originadas o terminadas en otras redes (fijas, móviles, de tránsito nacional o internacional), siempre y cuando los cargos se encuentren debidamente diferenciados.

Para el caso de los servicios de telefonía convencional, la facturación deberá incluir, sin cargos adicionales para el cliente, en forma detallada, los cargos por comunicaciones terminadas en redes móviles o con destino internacional u otras

redes de telecomunicaciones interconectadas, en la que se especifique para cada comunicación, la siguiente información:

1. número de origen o de destino
 2. fecha y hora de la o las comunicaciones
 3. Período tarifario
 4. Duración de la o las comunicaciones en minutos
 5. Monto o cargo por cada comunicación
- b. **Toda factura por Servicios Públicos de Telecomunicaciones debe incluir, sin cargos adicionales para el cliente, como mínimo la siguiente información:**
1. Tipo de servicio (Código)
 2. Número telefónico asignado
 3. Tarifa básica (indica la cantidad de canales en caso de servicios RDSI y MDE)
 4. Cantidad de troncales en el caso de servicios de PBX.
 5. Consumo de impulsos o minutos (detallado para cada troncal en el caso de los servicios de PBX, incluyendo los canales RDSI y MDE).
 6. Detalle de los cargos por comunicaciones hacia sistemas móviles o comunicaciones internacionales.
- c. **Factura de consumo mensual.** La facturación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones será emitida en períodos cíclicos mensuales, y puesta al cobro por parte del operador con un mínimo de 6 días de antelación a las fechas de vencimiento mensuales previamente establecidas y comunicadas semestralmente a los clientes por parte del Operador.
- d. **Facturación detallada de tráfico nacional de los servicios convencionales alámbricos e inalámbricos fijos.** La facturación detallada de tráfico nacional dentro de la misma red del servicio de que se trate, es una facilidad que ofrecerá el Operador cuando técnicamente sea factible a aquellos clientes que así lo soliciten, para lo cual se aplicará el cargo correspondiente contenido en la resolución de precios y tarifas respectivas. El detalle de las llamadas salientes y entrantes efectuadas, contendrá lo siguiente:
1. Fecha y hora de la o las llamadas entrantes y salientes.
 2. Destino u origen.
 3. Modalidad tarifaria de cada comunicación saliente
 4. Duración de cada comunicación en minutos y fracciones, con su respectivo consumo de impulsos.
 5. Monto en colones de cada comunicación saliente.

Artículo 35.—Vencimiento del recibo de consumo. El vencimiento del recibo de consumo, se rige por las siguientes reglas:

- a. Cuando el cliente cancela el recibo correspondiente al consumo de su servicio, en fecha posterior a la indicada para su vencimiento, pagará el importe adicional indicado en la resolución de precios y tarifas correspondiente. Dicho monto permite cubrir los costos de operación del sistema de control de facturación, así como el costo financiero del Operador de no percibir oportunamente los ingresos de los servicios ya brindados.

- b. Se exceptúan de lo prescrito en el inciso anterior, aquellos casos en que vencido el plazo para el pago del recibo de consumo, el cliente compruebe que no ha tenido acceso a su factura, por razones imputables al Operador.
- c. Si la factura de consumo no es cancelada después de que transcurran 8 días hábiles de su vencimiento, el operador desconectará el servicio. Para la reconexión, el cliente deberá cancelar el monto indicado en la factura de consumo, cargándose en la siguiente facturación el monto mencionado en el inciso a) de este artículo según el importe establecido en la resolución tarifaria correspondiente.

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 sea determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

- d. No obstante lo anterior, en ningún caso el Operador suspenderá los servicios, los días viernes, sábados o domingos, ni el día previo o anterior a un feriado.
- e. Los clientes a quienes se les ha suspendido el servicio por falta de pago, deberán pagar la tarifa básica mensual y cualquier importe que tenga pendiente por diferentes servicios, durante todo el tiempo en que se mantenga esta condición. El cobro de la tarifa básica mensual bajo esta circunstancia, se suspenderá a partir de la fecha en que se confeccione la liquidación contable del servicio, la cual se llevará a cabo tres días posteriores al vencimiento del segundo recibo telefónico consecutivo sin cancelar.

Artículo 36.—Recibo extraordinario. El Operador podrá cobrarle al cliente mediante recibo extraordinario en las siguientes situaciones:

- a. Por consumo de tráfico telefónico excesivo. Es tráfico telefónico excesivo, aquel que exceda el porcentaje especificado en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora, evaluado como el promedio de consumo de los últimos tres recibos mensuales del cliente.
- b. Por deudas pendientes cuando el servicio está en retiro sin cargos. Cuando un cliente ha solicitado alguno (s) de los servicios que presta el Operador en el área de telecomunicaciones, donde los cargos correspondientes a estos servicios no se pueden cobrar, por no estarse facturando el servicio, el Operador gestionará el cobro mediante la emisión de un recibo extraordinario.
- c. Los recibos extraordinarios deberán ser cancelados por el cliente en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de su entrega.
- d. Un mes después de emitido el recibo extraordinario, si el mismo no fuere cancelado se liquidará contablemente el servicio, siguiendo el procedimiento que establece la Ley General de Administración Pública.

Artículo 37.—Emisión de facturas. El Operador deberá elaborar y emitir la factura por los servicios prestados en un plazo máximo de tres meses calendario contados a partir de la fecha de la prestación de los servicios.

El servicio no podrá ser suspendido sino por falta de pago de facturas correspondientes al último o penúltimo período facturado. Cuando la falta de pago se refiere a períodos anteriores deberá seguirse el debido proceso para cobrar el pendiente.

CAPÍTULO 6

Fijaciones tarifarias

Artículo 38.—Peticiónes tarifarias ordinarias. Serán de carácter ordinario aquellas peticiones que contemplan factores de costo e inversión de conformidad con lo estipulado en el inciso b) del artículo 3° de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996. El Operador deberá presentar por lo menos una vez al año, un estudio ordinario de los servicios que presta, en su defecto, la Autoridad Reguladora lo realizará de oficio.

Artículo 39.—Petición tarifaria extraordinaria. Las fijaciones extraordinarias son aquellas que consideren variaciones importantes en el entorno económico, por caso fortuito o fuerza mayor y cuando se cumplan las condiciones de los modelos automáticos de ajuste. La Autoridad Reguladora podrá realizar de oficio dichas fijaciones.

El Operador podrá presentar la justificación de la variación de los parámetros contenidos en los modelos de ajuste automáticos, con el fin de que la Autoridad Reguladora considere dicha información para iniciar el trámite de una fijación extraordinaria.

Artículo 40.—Tarifas para nuevos servicios. Las tarifas que el Operador cobre por cualesquiera de sus servicios están definidas en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora. Si el servicio solicitado no tuviere una tarifa contemplada en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora, el Operador elaborará un estudio especial que, previo a la prestación del servicio, deberá ser remitido en el formato especificado para tal efecto por la Autoridad Reguladora, para su aprobación.

Artículo 41.—Procedimientos. Los procedimientos relacionados con las fijaciones tarifarias serán los establecidos por la Ley de la Autoridad Reguladora y las tarifas o precios fijados regirán a partir de la publicación de la resolución de precios y tarifas respectivas en el diario oficial La Gaceta. En ningún caso, las fijaciones tarifarias ordinarias y extraordinarias tendrán efecto retroactivo.

CAPÍTULO 7

Normas técnicas y resoluciones de precios y tarifas

Artículo 42.—Normas técnicas y resoluciones de precios y tarifas. Toda tarifa, precio y estructura tarifaria, parámetro o indicador de gestión de la empresa regulada relacionada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones será establecida y fijada por la Autoridad Reguladora, mediante la emisión de resoluciones conforme con el procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley N° 7593 y según los indicadores, y demás condiciones de prestación de servicios establecidos en las reglamentaciones vigentes. Dichas resoluciones comprenden:

- a. Las fijaciones tarifarias ordinarias y extraordinarias.
- b. La formulación o revisión de los modelos de fijación de precios y tarifas.
- c. La formulación y revisión de los parámetros e indicadores de gestión a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d. La proposición para el establecimiento de reglamentaciones por parte del Poder Ejecutivo.

Artículo 43.—Relación entre las tarifas y la gestión de la empresa regulada.

- a. Los ajustes tarifarios resultantes de las necesidades de recursos para la operación eficiente del servicio y el desarrollo de las redes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, estarán sujetos a los resultados de la gestión del Operador, a saber:

Los indicadores de gestión técnica, operativa, económica, financiera y de atención al usuario de la empresa, que establezca la Autoridad Reguladora en sus resoluciones, conforme con la reglamentación vigente, en las que se indicarán los niveles de importancia (peso relativo) y el procedimiento de obtención del índice general de gestión del Operador.

La evaluación del desempeño del Operador en los doce meses anteriores a una solicitud tarifaria, se obtendrá como el promedio ponderado de los valores mensuales obtenidos de dicho índice.

- b. El valor anual del índice de gestión de la empresa, afectará el resultado de la fijación tarifaria final en los niveles porcentuales indicados en las resoluciones de precios y tarifas correspondientes.
- c. La evaluación de la conformidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para cada localidad servida, conmutador, servicio o red de telecomunicaciones, dará como resultado un índice general de gestión de la localidad, conmutador, servicio o red de telecomunicaciones, que afectará las tarifas vigentes en los términos especificados en las resoluciones de precios y tarifas correspondientes.

CAPÍTULO 8

Interconexión de redes de telecomunicaciones a la infraestructura pública del sistema nacional de telecomunicaciones

Artículo 44.—Objetivo. Establecer las normas que regulan las relaciones técnicas, jurídicas y económicas entre el operador y el interconectante, de modo que se produzca la conexión de equipos, redes y servicios, en armonía con los principios de calidad, de tarifas y de precios que rigen la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 45.—Principios generales.

- a. El Operador de la red local (infraestructura pública) está obligado a prestar los servicios de interconexión (acceso y uso de la red), en condiciones técnicas, jurídicas y económicas iguales para todas las redes o sistemas interconectantes, siempre que sean funcionalmente compatibles, respetando los principios fundamentales de no discriminación, igualdad de acceso y neutralidad respecto al tipo, calidad, funcionalidad, precios y tarifas de los servicios e instalaciones previstos.
- b. Servicios y cargos por Interconexión: Los cargos por interconexión consideran tres aspectos fundamentales: instalación, acceso y uso de la red, cuyos cargos serán establecidos por la Autoridad Reguladora en función de las metodologías vigentes para tal fin, según se define a continuación:

Instalación: Corresponde a los costos relacionados con la interconexión de dos redes de telecomunicaciones, donde se consideran los costos por diseño e instalación. El cargo correspondiente será solicitado por el Operador y fijado por la Autoridad Reguladora según su ley constitutiva.

Acceso a la red: Corresponde a los costos relacionados con la puesta a disposición, de la red interconectante, de los clientes de la infraestructura pública. El cargo respectivo se define en la resolución de precios y tarifas correspondiente.

Uso de la red: Corresponde a los costos directos relacionados con el uso por minuto de la red. El cargo respectivo se define en la resolución de precios y tarifas correspondiente.

Facturación: Corresponde a los costos directos relacionados con la prestación de servicios de facturación, distribución y cobranza de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones incluidos en la facturación de los servicios convencionales o la emisión de facturas para clientes de redes interconectadas.

Espacio físico: corresponde al costo de prestación de espacio físico en las instalaciones de un operador para la ubicación de equipos de redes interconectadas.

- c. La Autoridad Reguladora establecerá las condiciones mínimas de calidad de la interconexión entre redes de telecomunicaciones, conforme con la reglamentación y normas técnicas vigentes.
- d. El Operador concesionario de la infraestructura pública y por ende de los servicios portadores de telecomunicaciones, se encuentra obligado a aplicar diseños de arquitectura de red abierta y a prestar los servicios de interconexión, en condiciones técnicas, jurídicas y económicas iguales para todas las redes o sistemas interconectantes, siempre que sean funcionalmente compatibles, respetando los principios fundamentales de no discriminación, igualdad de acceso y neutralidad respecto al tipo, calidad, funcionalidad, precios y tarifas de los servicios e instalaciones provistas o a proveer.
- e. La interconexión no podrá ser interrumpida sin la previa autorización de la Autoridad Reguladora, salvo en los casos en que esta atente contra el buen

funcionamiento de la red pública, donde la desconexión será automática por el Operador.

Artículo 46.—Interrupción de interconexión. Serán causales de interrupción de la interconexión, el incumplimiento de las condiciones especificadas en los pliegos de normas y procedimientos establecidos por la Autoridad Reguladora respecto a la interconexión y en contratos de dicha interconexión.

CAPÍTULO 9

Cooperación paralela

Artículo 47.—Descripción de la cooperación paralela. La Cooperación Paralela, es el medio alternativo, que hace posible que toda persona física o jurídica, tenga la posibilidad de recibir los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presta el Operador en aquellas localidades que no cuentan con una infraestructura adecuada o suficiente.

Artículo 48.—Áreas y actividades en que podrá darse la cooperación paralela. La Cooperación Paralela se aplicará exclusivamente a las siguientes áreas:

- a) Proyectos de desarrollo turístico o establecimientos turísticos.
- b) Complejos industriales (parques y zonas francas).
- c) Complejos comerciales.
- d) Sector de servicios.
- e) Usuario individual.

Artículo 49.—Participación del cliente. La Cooperación Paralela permite la participación del cliente o de un tercero, que podría ser un desarrollador de proyectos, mediante el suministro de los equipos, redes y demás infraestructura necesarios, para que el Operador le brinde los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en áreas de servicio no previstas por el Operador o que serán servidas en un plazo mayor a dos años.

Artículo 50.—Modalidades de Cooperación Paralela. Se establecen las siguientes modalidades de Cooperación Paralela, cuya especificación y detalle se presenta en el pliego de normas y procedimientos correspondientes:

- i. Donación de equipos.
- ii. Punto de conexión.
- iii. Reconocimiento de la inversión.

Artículo 51.—Estudio técnico y económico para brindar la cooperación paralela. Recibida la solicitud del cliente, el Operador realizará el estudio técnico y económico respecto a la ejecución de la obra y lo remitirá para su aprobación a la Autoridad Reguladora, quien responderá al Operador, para informar al cliente los resultados de los extremos aprobados por la Autoridad Reguladora. La solicitud del cliente deberá estar resuelta definitivamente en el plazo de un mes contado a partir de su presentación.

Si el cliente desistiera de la Cooperación Paralela, deberá cancelar al Operador únicamente los costos administrativos indicados en la resolución de precios y tarifas correspondiente.

Artículo 52.—Régimen tarifario. El Operador cobrará por los servicios que le brinde al cliente que participa en la Cooperación Paralela, las tarifas correspondientes indicadas en las resoluciones de precios y tarifas correspondientes.

CAPÍTULO 10

Evaluación de la calidad de servicio

Artículo 53.—Evaluación de la calidad de servicio. La evaluación de la calidad del servicio se efectuará con base en los parámetros establecidos por la Autoridad Reguladora.

Cualquier degradación de los niveles mínimos de calidad especificado por la Autoridad Reguladora podrá implicar una adecuación en la facturación del cliente, a título de indemnización de daños, en los términos del artículo 28 de la Ley N° 7593, que será calculada y fijada por la Autoridad Reguladora.

Artículo 54.—Reportes. El Operador deberá presentar conforme a la periodicidad indicada en las Normas Técnicas, a la Autoridad Reguladora, los reportes de evaluación de calidad de servicio para cada conmutador telefónico conforme al servicio brindado y según el detalle especificado por la Autoridad Reguladora.

CAPÍTULO 11

Disposiciones diversas

Artículo 55.—Prohibiciones. Se prohíbe al cliente o usuario del SNT, que no cuente con la concesión otorgada por el Estado Costarricense, lo siguiente:

- a. Subarrendar, vender o ceder los equipos propiedad del Operador, así como los derechos y los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que le hayan sido otorgados, sean éstos personas físicas o jurídicas.
- b. Instalar aparatos telefónicos y otros dispositivos que no cumplan con las especificaciones dadas por el Operador y la Autoridad Reguladora o permitan las situaciones indicadas en el inciso e) de este artículo.
- c. El cambio de tipo de servicio para el servicio telefónico celular y los sistemas móviles hacia un servicio telefónico convencional y viceversa.
- d. Variar en cualquier forma el destino o fin del servicio contratado con el Operador.
- e. Utilizar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones internacionales en competencia con el Operador, sea mediante la utilización de aparatos automáticos que puedan contestar u originar llamadas, o de cualquier otro método de prolongación del circuito a otros destinos, a través de línea directa, línea física, línea virtual u otro que cause el uso indebido de la infraestructura de telecomunicaciones del Operador.
- f. La contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con personas físicas o jurídicas no autorizadas legalmente para brindarlos.

- g. La conexión a redes públicas o a otras redes privadas, en la República de Costa Rica, cuando se trate de canales arrendados punto a punto internacionales.
- h. Importar, exportar o importar y reexportar tonos de invitación a marcar, para acceder las redes públicas del país de origen o destino u otras redes privadas de telecomunicaciones, tanto en Costa Rica como en otros países donde termina la facilidad de telecomunicaciones contratada, así como cualquier otro artificio técnico para cambiar el origen o destino de las llamadas.
- i. La práctica de llamadas telefónicas revertidas (call back), las cuales son originadas fuera del país como resultado directo de llamadas internacionales no completadas o de cualquier otro mecanismo que revierta las llamadas originadas dentro del territorio nacional. Cualquier comunicación establecida utilizando la práctica arriba indicada será tasada por el Operador de conformidad con las tarifas para el tráfico internacional indicado en la resolución de precios y tarifas correspondiente.
- j. El abuso en el cobro de los servicios por parte de los administradores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En caso de comprobarse por parte del Operador o la Autoridad Reguladora la violación de estas disposiciones, se procederá conforme a los procedimientos estipulados en la Ley N° 7593.
- k. Las prácticas que generen llamadas o comunicaciones masivas sin la contratación de servicios adecuados para tal fin con el operador, de modo que se provoque saturación por tráfico telefónico entrante. Si de los controles de tráfico que lleva el Operador, resulta que la completación de llamadas en la red terminal del cliente, es inferior al valor establecido en las normas técnicas emitidas por la Autoridad Reguladora, por ocupación del servicio o fallas técnicas en el equipo del cliente, que provoquen una degradación en la calidad del servicio, el Operador podrá exigir la ampliación del mismo y/o la utilización de facilidades concebidas para mejorar la calidad del servicio, siempre que esté dentro de sus posibilidades técnicas, ofreciendo sistemas de llamadas en espera y/o enrutamiento de tráfico. Las tarifas que el Operador cobre por dichos servicios, serán fijadas por la Autoridad Reguladora.
- l. Todo cliente, usuario o tercero que utilice el servicio celular, se encuentra inhibido para utilizar prácticas tales como la clonación y otras que busquen fomentar el fraude en el sistema celular.

La contravención de alguna de las disposiciones contenidas en este artículo facultará al Operador para aplicar, de manera optativa o conjunta, cualquiera de las siguientes medidas:

1. Suspender temporalmente el servicio, previa audiencia concedida al cliente.
2. Cobrar las tarifas básicas mensuales que correspondan, mientras se mantenga la condición indicada en el inciso anterior y hasta por un término de dos facturaciones consecutivas sin cancelar. Vencido este plazo el Operador procederá a la liquidación contable del servicio
3. Tasar y cobrar en la factura correspondiente al servicio cualquier comunicación establecida utilizando prácticas de fraude antes descritas, de conformidad con las

tarifas para el tráfico internacional, indicadas en las resoluciones de precios y tarifas correspondientes.

Artículo 56.—Resolución de controversias.

- a. La Autoridad Reguladora tramitará, investigará y resolverá de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos a la Ley General de la Administración Pública cualquier queja relativa a la prestación de los servicios públicos regulados por la Ley N° 7593 y sus modificaciones.
- b. Las quejas que se reciben deben ser presentadas por los usuarios o cliente del servicio.
- c. Previo a la presentación de su reclamo ante la Autoridad Reguladora, el quejoso podrá optar por acudir ante el Operador a formular su disconformidad con la prestación del servicio que se le brinda. Éste deberá resolver en un plazo de diez días hábiles.
- d. En caso de presentación de la queja en forma directa ante la Autoridad Reguladora, habiendo o no optado por la instancia ante la propia empresa, se dará el trámite que ordena la Ley N° 7593 para la atención del asunto. Es deber de las empresas tener a disposición de sus clientes y usuarios información sobre los requisitos para tramitar su petición ante la Autoridad Reguladora. La Autoridad Reguladora, dentro del procedimiento administrativo, podrá ordenar a la empresa la cesación de cobros de deudas pendientes, o cualquier otra medida cautelar, hasta la resolución de la queja respectiva.
- e. Los prestatarios de los servicios públicos y las instituciones públicas están obligados a brindarle a la Autoridad Reguladora la colaboración necesaria para que cumpla con la función de resolución de quejas o conflictos, para lo cual debe de presentar con el mayor detalle posible el estudio técnico y pruebas en los traslados que se realicen en las diferentes quejas tramitadas.
- f. Enviar a la Autoridad Reguladora trimestralmente un informe sobre las diferentes quejas tramitadas, según lineamiento publicado en La Gaceta N° 195 del 7 de octubre de 1998. Este informe debe indicar el número de quejas tramitadas, quejas a favor del usuario y un comentario sobre los trámites que se dieron a las que se tramitaron. Para la resolución de conflictos pueden usarse los mecanismos de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos.

Artículo 57.—Disconformidad con la facturación. Si para efectuar la investigación correspondiente se requiere de la realización de estudios técnicos o comunicaciones internacionales, el costo de las mismas, hasta un máximo de cinco minutos serán cargados en la facturación del cliente sí se comprueba que el monto cobrado se ajusta a la verdad real.

De comprobarse la procedencia de los cargos cuestionados por el cliente, el Operador podrá emitir una facturación extraordinaria con los montos adeudados por el cliente, el cual contará, con 5 días para su cancelación, o podrá incluir los montos adeudados en la próxima facturación.

Artículo 58.—Precio no establecido. Si no se hubiese previsto ningún costo para el servicio, línea o instalación que solicite cualquier persona física o jurídica al Operador, la Autoridad Reguladora lo fijará a solicitud del Operador.

SECCIÓN TERCERA **Vigencia**

Artículo 59.—Derogatoria. El presente Decreto Ejecutivo deroga y deja sin ningún efecto las normas de igual o menor rango, directrices y lineamientos que se le opongan o contradigan su articulado, no obstante se mantendrán vigentes en todo aquello no regulado por el presente Reglamento las siguientes normas:

La “Reglamentación Telefónica” publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 185, Alcance 41, del 29 de setiembre de 1995.

La “Reglamentación Tarifaria Telefónica” publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 185, Alcance 41, del 29 de setiembre de 1995.

El “Reglamento para los Servicios Satelitales” publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 186, del 29 de setiembre de 1993.

La “Reglamentación para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Internacionales” publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 159, del 20 de agosto de 1993.

El “Reglamento para los Servicios Celulares” publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 182, del 24 de setiembre de 1996.

El “Reglamento para Centrales Privadas PBX” publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 97, del 23 de mayo de 1991.

El “Reglamento de Cooperación Paralela” publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 35, del 19 de febrero de 1997.

Artículo 60.— Vigencia. El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Transitorio único.—El desarrollo, publicación y administración del Plan de Numeración a que se refiere el artículo 14 de este Reglamento corresponderá al Instituto Costarricense de Electricidad en el tanto este sea el único operador de servicios públicos de telecomunicaciones.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los tres días del mes de enero del dos mil dos.

MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA.—Los Ministros de la Presidencia, Danilo Chaverri Soto; de Gobernación y Policía, y Seguridad Pública, Rogelio Ramos Martínez; y de Economía, Industria y Comercio, Gilberto Barrantes Rodríguez.

Publicado en La Gaceta N° 27 del 7 de febrero de 2002.