

DESCRIPCIÓN RUTA 276: SAN RAMÓN-BAJO CALIENTE-URBANIZACIÓN VALLE ESCONDIDO-ZARCERO	Tarifas (en colones)				Incremento regular	
	Vigentes		Propuestas			
	Regular	Adulto Mayor	Regular	Adulto Mayor	Absoluto (¢)	Porcentual %
San Ramón-San Juan (busetas)	215	0	250	0	35	16,28 %
San Ramón-Asilo de Ancianos-Bajo El Tejar (busetas)	215	0	250	0	35	16,28 %
Tarifa Mínima	215	0	250	0	35	16,28 %

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día 10 de abril del 2014 a las 17 horas (5:00 p. m.), en el Salón Parroquial del Templo Parroquial de San Ramón de Alajuela, ubicado detrás del Templo Parroquial, San Ramón centro, Alajuela y en el Salón Comunal de San Antonio de la Cueva, ubicado costado norte del templo católico, San Juan, Naranjo, Alajuela.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en forma oral en la audiencia pública o por escrito firmado: ► en la audiencia pública, ► o en las oficinas de la Autoridad Reguladora, en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, ► o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico (\*): [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr) hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben de estar sustentadas con las razones de hecho y derecho, indicando un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la ARESEP, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito. Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Se informa que la propuesta se tramita en el expediente ET-006-2014, y se puede consultar en las instalaciones de la ARESEP y en la siguiente dirección electrónica: [www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr) (Audiencias y Consultas Públicas/ Expedientes de Próximas Audiencias).

Asesorías e información adicional: comunicarse con el Consejero del Usuario al teléfono 2506-3200 o al correo electrónico [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr)

(\*) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

Dirección General de Atención al Usuario.—Luis Fernando Chavarría Alfaro.—1 vez.—O.C. N° 7851-2014.—Solicitud N° 10117.—(IN2014015141).

#### ATENCIÓN VECINOS DE VENECIA, SAN CARLOS

#### CONVOCA A AUDIENCIA PÚBLICA

Audiencia Pública para exponer sobre la siguiente solicitud de concesión y que se detalla de la siguiente manera:

1. Toro Energía S. A. solicita aprobación por parte de esta Autoridad Reguladora para la cesión de la concesión de servicio público de generación eléctrica otorgada mediante resolución RJD-241-2009 a Losko S. A., con base en el recurso hídrico, para venta al Instituto Costarricense de Electricidad, al amparo del Capítulo I de la Ley N° 7200 que autoriza la Generación Eléctrica Autónoma o Paralela de 28 de Setiembre de 1990 y sus reformas.
2. Toro Energía S. A. tiene vigente concesión de aprovechamiento de aguas conforme con las resoluciones R-0164-2014-AGUAS-MINAE del 3 de febrero de 2014, R-126-2011 del 4 de febrero de 2011 y R-0389-2012-AGUAS-MINAE del 27 de abril de 2012.
3. La potencia máxima otorgada para la planta Río Segundo II se mantiene inalterable en 20 MW según lo establecido en la resolución RJD-241-2009, teniendo como fuente la energía hídrica, para generar electricidad, que se destinará para autoconsumo y venta al ICE.
4. La planta Río Segundo II se encuentra actualmente en operación mediante el contrato suscrito entre Losko S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), refrendado por la Autoridad Reguladora mediante resolución RRG-467-2010 (expediente OT-69-2010, folios 117 al 123).
5. Que según lo establecido en el oficio SGDAP-1395-2008-SETENA (expediente CE-03-2009, folios 87 y 88); y citado en el numeral 8 del considerando V de la resolución RJD-241-2009 (folios 13 al 22); para la planta Río Segundo II no es procedente la presentación del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) pues la misma se encontraba construida y en operación cuando fue otorgada la concesión de servicio público de generación eléctrica para la cual se está solicitando la cesión.
6. La planta hidroeléctrica se ubica en el distrito Venecia, del cantón X (San Carlos) de la provincia de Alajuela.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día miércoles 23 abril del 2014 a las 17:00 horas (5:00 p. m.), en el Salón Parroquial de Venecia, ubicado al costado este de la Iglesia Católica, Venecia, San Carlos, Alajuela.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia: en forma oral en la audiencia pública o por escrito firmado: ► en la audiencia pública, ► o en las oficinas de la Autoridad Reguladora, en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, ► o por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico (\*): [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr) hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben de estar sustentadas con las razones de hecho y derecho, indicando un lugar exacto, o un medio (correo electrónico, número de fax o apartado postal), para efectos de notificación por parte de la ARESEP, y presentar documento de identificación aceptado en el país, o copia de dicho documento si es interpuesta por escrito.

Las personas jurídicas deben interponer la oposición o coadyuvancia por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente. Se informa que la propuesta se tramita en el expediente CE-012-2013, y se puede consultar en las instalaciones de la ARESEP.

Para información adicional, comunicarse con el Consejero del Usuario al teléfono 2506-3200 o al correo electrónico [consejero@aresep.go.cr](mailto:consejero@aresep.go.cr).

(\*) En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe de estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe de ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados.

Dirección General de Atención al Usuario.—Luis Fernando Chavarría Alfaro.—1 vez.—O. C. N° 7851-2014.—Solicitud N° 10229.—(IN2014015145).

#### SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

1335-SUTEL-SCS-2014.—El suscrito Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión extraordinaria N° 015-2014, celebrada el 3 de marzo del 2014, mediante acuerdo 002-015-2014, de las 15:45 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-041-2014.—“Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional”. Expediente: GCO-NRE-REL-00269-2014.

**Resultando:**

1°—Que el número de reclamaciones de usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones recibidas por la SUTEL relacionadas con inconformidades en la facturación de los servicios Roaming Internacional, presentó un incremento del 233% en el 2013 con respecto al 2012.

2°—Que la mayor parte de las reclamaciones por facturación de servicios Roaming Internacional corresponden a cobros relacionados con el rubro de consumo de datos móviles (acceso a Internet en roaming).

3°—Que las elevadas facturaciones de los servicios Roaming Internacional no son exclusivas de los operadores y proveedores de servicios en Costa Rica, sino que representan un problema a nivel internacional el cual ha sido tratado en foros como el de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

4°—Que la UIT es una entidad mundial adscrita a las Naciones Unidas cuyo fin esencial es el mejoramiento de las condiciones de las telecomunicaciones en el mundo, para lo cual promueve normas técnicas que garantizan la interconexión continua de las redes y las tecnologías.

5°—Que Costa Rica por medio de la Ley N° 8100 del 04 de abril de 2002, se adhirió a la Acuerdo de Aprobación de la Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

6°—Que con el propósito de reducir y controlar las elevadas facturaciones por servicios Roaming Internacional, el Sector de Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T) en setiembre de 2012 publicó la Recomendación D.98 “Tarificación en el servicio de itinerancia móvil internacional”.

7°—Que la citada recomendación D.98 establece un conjunto de principios generales de tarificación e información tendientes a reducir los cobros por servicios de Roaming Internacional brindados a los usuarios finales.

8°—Que esta Superintendencia reconoce la necesidad urgente de aplicar los principios establecidos en la recomendación D.98 de la UIT-T, como una forma de asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, así como promover el uso adecuado de los servicios Roaming Internacional.

9°—Que en *La Gaceta* N° 26 del jueves 6 de febrero de 2014, se publicó la “Propuesta de disposiciones regulatorias aplicables a los servicios Roaming Internacional”, en la cual, de conformidad con el artículo 361 de la Ley General de Administración Pública, se concedió a los operadores y proveedores de servicios Roaming un plazo de 10 días hábiles a partir de la publicación, para que remitieran sus comentarios u observaciones sobre dicha propuesta a esta Superintendencia.

10.—Que vencido el plazo de 10 días hábiles, esta Superintendencia no recibió comentarios u observaciones sobre la “Propuesta de disposiciones regulatorias aplicables a los servicios Roaming Internacional”.

11.—Que el Instituto Costarricense de Electricidad y la empresa Telefónica en su condición de proveedores de servicios Roaming Internacional mediante NI-01527-2014 y NI-01533-2014 respectivamente, presentaron de manera extemporánea el día 21 de febrero de 2014 sus observaciones a esta Superintendencia sobre la “Propuesta de disposiciones regulatorias aplicables a los servicios Roaming Internacional”.

12.—Que pese a que dichas observaciones fueron presentadas fuera de plazo, en virtud de que se trata de un tema de especial relevancia para esta Superintendencia y con el fin de asegurar la correcta y oportuna aplicación de las disposiciones sobre roaming, se procedió a valorar y analizar las observaciones presentadas por los proveedores de servicios Roaming Internacional.

13.—Que el Instituto Costarricense de Electricidad manifestó en la audiencia concedida en lo que interesa lo siguiente:

“(…)

2. Cada operador o proveedor que brinde servicios Roaming Internacional facilitará automáticamente al usuario, mediante un servicio de mensajes de texto (SMS), de forma inmediata y gratuita, cada vez que éste se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, como mínimo la siguiente información:

- a. Mensaje de bienvenida con indicación clara de la red visitada en la cual se ha registrado y el operador al que pertenece dicha red,
- b. Tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables a la realización y recepción de llamadas,
- c. Tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables al envío y recepción de SMS y,
- d. Tarifas Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables al acceso a internet o establecimiento de sesiones de datos,
- e. Número telefónico de asistencia gratuita que el usuario en Roaming Internacional puede utilizar para la realización de consultas y solicitud de soporte.

En lo que respecta al punto a), se debe indicar: Que la práctica internacional lo que estila es que el mensaje de bienvenida que recibe el usuario, identifica el país que visita no así la red del operador que brinda el servicio. Las tarifas del servicio Roaming Internacional se establecen por regiones comerciales, por lo que la tarifa en el país destino es la misma, sin distinción del operador que brindó el servicio. El ICE no hace diferenciación por operador para realizar el cobro al cliente.

Para cumplir con el punto e), se debe enviar un segundo mensaje para incorporar los números gratuitos de asistencia.

Disposiciones específicas para los servicios Roaming Internacional de datos:

9. Cada operador o proveedor que brinde servicios Roaming Internacional facilitará automáticamente al usuario, mediante un servicio de mensajes de texto (SMS), de forma inmediata y gratuita, cada vez que éste se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, la siguiente información:

- a. Información actualizada sobre las tarifas del servicio Roaming Internacional de datos,
- b. Advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y descontroladas de datos en Roaming Internacional,
- c. Número telefónico de asistencia gratuita que el usuario en Roaming Internacional puede utilizar para la realización de consultas y solicitud de soporte.

Para cumplir con las cláusulas b y c, se debe enviar un segundo mensaje e incorporar las advertencias para evitar las descargas de datos automáticas y los números gratuitos de asistencia, en este último punto tal como se planeta en el punto 2.

10. Todos los operadores o proveedores de servicios deberán otorgar a todos sus usuarios de Roaming Internacional de datos la oportunidad de optar voluntaria y gratuitamente por un mecanismo que proporcione información sobre el consumo acumulado, expresado en volumen o en la divisa en que se facture a dichos usuarios por los servicios de Roaming Internacional de datos. Este servicio de información sobre el consumo acumulado de datos Roaming deberá mantenerse actualizado con una periodicidad no mayor a 24 horas, deberá estar disponible las 24 horas del día, los 1 días de la semana, y deberá poder accederse a través de un servicio de mensajería de texto (SMS). Adicionalmente el operador o proveedor de servicios podrá tener esta información disponible a través de otros medios como un sistema de respuesta automática por voz, una aplicación web, o una APP en el terminal del usuario. Para cumplir con esta disposición, se debe desarrollar una herramienta de control de consumo para el servicio Roaming Internacional de Datos. Este desarrollo tomará seis meses para su implementación y tenerlo a disposición de los usuarios. Dicha condición debe considerarse en la resolución que se adopte.
11. Todos los operadores o proveedores de servicios deberán contar con un sistema que garantice que si no media el consentimiento previo del usuario, el gasto acumulado en servicios de Roaming Internacional de datos a lo largo de cada período de facturación no rebase un límite financiero determinado.

Una vez que se encuentre implementada la herramienta para el control de consumo de Roaming Internacional de Datos, no se considera factible limitar este consumo a los usuarios del servicio, dado que la herramienta le permitirá auto gestionarse, llevar el control de los datos y establecer los rangos de consumo deseados. Esta herramienta de control de consumo podrá ser activada por el cliente cuando este así lo desee. Dicha condición debe considerarse en la resolución que se adopte.

12. A tal efecto, el operador o proveedor de servicios deberá poner a disposición uno o más límites financieros máximos para el periodo de facturación del usuario, con la condición que el usuario sea informado previamente de los volúmenes de datos correspondientes a dichos límites financieros. En caso de el usuario y el operador no fijen dichos límites, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$200,00 (doscientos dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones, por periodo de facturación (sin incluir impuestos).

Se podrá poner a disposición de los clientes varios límites financieros máximos, los cuales podrá auto gestionar, según sean sus necesidades. Sin embargo, no es factible ajustar su uso a los periodos de facturación establecidos ya que éstos pueden ser distintos al periodo de uso del servicio y generar inconsistencias en el control de uso del cliente.

14. Cuando se rebase este límite financiero o de volumen, se enviará una notificación al terminal o dispositivo móvil del usuario de Roaming Internacional. Esta notificación indicará el procedimiento que debe seguirse si el usuario desea continuar con la prestación de estos servicios y el costo de cada unidad adicional que consuma, si el usuario de Roaming Internacional no responde tal como se le solicita en la notificación recibida, el operador dejará de inmediato de prestar y cargar en cuenta al usuario los servicios de Roaming móvil internacional de datos regulados, a menos y hasta que éste solicite la continuación o renovación de la prestación de estos servicios.

Esta disposición se cumpliría con la implementación de la herramienta para el control de consumo de Roaming Internacional Datos. Este desarrollo tomará seis meses para su implementación y tenerlo a disposición de los usuarios. Dicha condición debe considerarse en la resolución que se adopte.

Valoración general de la resolución:

Una vez analizadas cada una de las disposiciones establecidas en la resolución RCS-011-2014, se valoran aspectos importantes que deben ser considerados:

- a. La herramienta para el control de consumo de Roaming Datos, permitirá al cliente auto gestionarse y fijar sus límites, por lo que se hace innecesario obligar a los proveedores de servicios a establecer límites específicos.
  - b. Que se establezca obligatorio que cada vez que se modifiquen las tarifas de Roaming Internacional y cada tres meses se envíe información y advertencias sobre el uso del servicio, consideramos que este tipo de información se mantiene siempre disponible en el sitio Web del operador y se complementan con los mensajes de bienvenida cuando los clientes se conectan en el extranjero a otra red de telecomunicaciones. (...)"
14. Que la empresa Telefónica manifestó en la audiencia concedida en lo que interesa lo siguiente:

"(...)

*Primero.- Que a la fecha TELEFÓNICA proporciona a través de la página web [www.movistar.cr](http://www.movistar.cr) la información relacionada a las tarifas actualizadas para todos los servicios de roaming.*

*Asimismo, en el contrato de adhesión que suscriben los clientes al momento de iniciar su relación contractual con TELEFÓNICA, existe un apartado sobre el servicio de roaming internacional en el que se especifican las condiciones de prestación de este servicio y las consideraciones que deberán ser tomadas de previo a su utilización.*

*Con el fin de sintetizar estas condiciones, hemos dispuesto también en la sección de Roaming de nuestra página web una guía de usuario que facilita la información del servicio, método de activación y recomendaciones generales. Tanto esta información como la relativa a las tarifas se encuentra dispuesta de forma sencilla, en aras de brindar transparencia al cliente.*

*Segundo.- TELEFÓNICA mantiene diferentes canales de atención y asistencia al usuario de roaming internacional como lo son: vía correo electrónico: [atencionroamingclientes.cr@telefonica.com](mailto:atencionroamingclientes.cr@telefonica.com), vía telefónica al: +50660020693 (desde el extranjero), y a través de las redes sociales como Facebook y twitter.*

*Es menester resaltar que estos canales de atención han sido pensados con el objetivo de brindarle al usuario de roaming alternativas de contacto en diferentes situaciones.*

*En relación con el número de asistencia gratuita, a la fecha TELEFÓNICA no ha recibido de parte de ninguno de los 230 operadores la solicitud de establecer un número de atención gratuita bilateral entre los convenios realizados en razón de la recomendación D.98 del Sector de Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, por lo cual todas las llamadas realizadas incluyendo aquellas que ingresan al Cali Center son atendidas como una llamada saliente tarifada de conformidad con las tarifas establecidas en el país y red seleccionada por el cliente. Por este motivo se proporcionan los diferentes canales de atención gratuitos como lo son la atención vía correo electrónico o a través de la asistencia en Facebook y Twitter.*

*En base al punto anterior es necesario señalar el carácter de territorialidad de la norma, contemplado en la Constitución Política en los numerales 5,6 y 7 que señalan: "El Estado ejerce la soberanía completa y exclusiva en el espacio aéreo de su territorio, en sus aguas territoriales (...), en su plataforma continental y en su zócalo insular de acuerdo con los principios del Derecho Internacional"; por lo anterior, es criterio de TELEFÓNICA que la Superintendencia no cuenta con las competencias para regular la prestación del servicio de roaming sobre la servicio que den los operadores huésped en el resto de países.*

*Tercero.- Que a la fecha TELEFÓNICA ha implementado una guía y consideraciones importantes para el uso de Roaming, que contiene información y pasos básicos de selección de red, configuraciones adicionales (Roaming Broker), guía de cómo realizar llamadas y envío de SMS, servicio de emergencias en el extranjero y de atención al cliente, los servicios disponibles y recomendaciones de conexión en los países donde se encuentre Movistar.*

*Esta guía y documento de consideraciones importantes será actualizado con el fin de incluir las recomendaciones para evitar el roaming inadvertido y con la implementación del envío del mensaje de texto (SMS) al conectarse a otra red en roaming el cliente contará con una notificación preliminar que le permitirá gestionar manualmente la selección de red con el fin de evitar cargos por concepto de roaming inadvertido fronterizo.*

*En relación con las disposiciones específicas para los servicios de roaming internacional de datos, nos permitimos señalar que Movistar implementará las acciones destinadas para la comunicación de los datos y riesgos del servicio de roaming datos, exceptuando aquellos clientes que hayan solicitado la exclusión de las bases de datos de los servicios de información de Movistar y de terceros, respetando el derecho a la solicitud de exclusión para las comunicaciones no solicitadas contempladas en el artículo 44 de la ley 8642 relacionado a las comunicaciones no solicitadas.*

*Asimismo es indispensable señalar que desde el mes de octubre del 2013 TELEFÓNICA ha implementado el sistema de alerta de datos, mediante el cual el cliente que cuenta con el servicio de roaming activo y se encuentra registrado en otra red recibe un mensaje de confirmación una vez que haya superado el 80% del umbral de límite de crédito establecido para el plan de*

*servicio contratado. Una vez rebasado este límite de consumo el servicio de roaming el cliente recibe un mensaje de notificación y el servicio es suspendido, el cliente cuenta con la posibilidad de aumentar el límite de crédito al realizar un contacto mediante alguno de los canales de atención establecidos con el objetivo de incrementar contra solicitud del cliente el límite de crédito para poder continuar utilizándolo.*

*Finalmente, TELEFÓNICA comparte la preocupación de la Superintendencia en cuanto a procurar transparencia en la prestación del servicio. Tal y como puede corroborar esta entidad reguladora, son mínimos los casos de reclamos que se han escalado ante SUTEL por temas de Roaming, contando a la fecha solamente con 1 caso activo notificado. De hecho para el 2013 solamente uno (1) de cada tres mil (3.000) reclamos recibidos en los diferentes canales de atención obedeció a problemas de facturación por roaming. Lo anterior constituye una muestra inequívoca de lo efectiva que resulta la auto-regulación en un marco de competencia. La intervención del regulador debe dirigirse entonces a exigir puntualmente transparencia a los operadores que no cumplan con premisas de claridad en la prestación de los servicios. (...)*

#### **Considerando:**

I.—Que el artículo 60 de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otras las siguientes: “a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables. (...) d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales de las telecomunicaciones (...).”

II.—Que el artículo 45, de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones, establece como derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, entre otros los siguientes: “1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...) 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (...) 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva (...) 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (...) 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (...) 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado”.

III.—Que el artículo 49, inciso 3), de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones, establece que es una obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: “3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en la Ley”.

IV.—Que el artículo 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones establece que “los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión”.

V.—Que el artículo 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones establece que “los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por éstos. Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo. Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato, las cuales deberán brindarse totalmente desagregadas (...).”

VI.—Que con la suscripción por medio de la Ley N° 8100 del Acuerdo de la Aprobación de la Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, nuestro país se reconoce a la UIT como autoridad técnica en el establecimiento de estándares, por lo que a la luz de lo dispuesto en el marco jurídico nacional respecto a la protección de los derechos de los usuarios, se considera necesario acoger las recomendaciones de la recomendación D.98 con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que se le brindan a los usuarios, siempre y cuando, dichas recomendaciones no riñan con la legislación nacional vigente.

VII.—Que al amparo de la recomendación D.98 de la UIT y considerando las recomendaciones de los operadores ICE y Telefónica se hace necesario implementar una solución eficaz que permita reducir la afectación a los usuarios y con esto disminuir la presentación de reclamaciones por el uso del servicio de Roaming Internacional ante esta Superintendencia. **Por tanto,**

Con fundamento en los resultados y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones, en la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

#### **Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios roaming internacional**

1. Adoptar los principios establecidos en la recomendación D.98 del Sector de Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T) relativa a la tarificación e información del servicio de itinerancia móvil internacional, conocido también como servicio Roaming Internacional.
2. Los operadores y proveedores de servicios deberán cumplir con las siguientes disposiciones regulatorias aplicables a los servicios Roaming Internacional:

#### **Disposiciones generales para los servicios Roaming Internacional:**

- a) Los operadores o proveedores de servicios que brinden servicios Roaming Internacional facilitarán a todos los usuarios, en el momento de suscribir el contrato de adhesión y por escrito, información completa sobre las condiciones de uso y tarifas del servicio Roaming Internacional aplicables al momento de contratar el servicio. Proporcionarán igualmente a sus usuarios de Roaming Internacional, de forma personalizada a través de un mensaje de texto (SMS), información actualizada sobre las tarifas roaming (voz, sms y datos) cada vez que se produzca una modificación de estas, y mantendrán en sus respectivos sitios WEB las tarifas actualizadas para todos los servicios roaming.
- b) Cada operador o proveedor que brinde servicios Roaming Internacional facilitará automáticamente al usuario, mediante un servicio de mensajes de texto (SMS), de forma inmediata y gratuita, cada vez que éste se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, como mínimo la siguiente información: a) mensaje de bienvenida con indicación clara del operador que brinda el servicio en la red visitada, b) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables a la realización y recepción de llamadas, c) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables al envío y recepción de SMS y, d) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables al acceso a Internet o establecimiento de sesiones de datos, e) advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y descontroladas de datos en Roaming Internacional, f) dirección WEB en la cual el usuario pueda consultar información actualizada sobre tarifas y recomendaciones de uso del servicio Roaming Internacional, especialmente para Roaming Internacional de Datos, g) número telefónico de asistencia gratuita que el usuario en Roaming Internacional puede utilizar para

la realización de consultas y solicitud de soporte. Esta información podrá ser remitida al usuario utilizando uno o varios mensajes de texto (SMS).

- c) El número telefónico de asistencia al usuario de Roaming Internacional, deberá ser gratuito tanto a nivel local como internacional y debe permitirle al usuario obtener preferiblemente en idioma español información pormenorizada adicional sobre el servicio Roaming Internacional e información sobre la posibilidad de acceder a los servicios de urgencia marcando gratuitamente un número abreviado; aspecto que los operadores y proveedores de servicios deberán indicar en su publicidad del servicio Roaming Internacional y en los contratos de adhesión respectivos.
- d) Los operadores o proveedores de servicios Roaming Internacional facilitarán a sus usuarios en idioma español información sobre el modo de evitar el roaming inadvertido en las regiones fronterizas de Costa Rica, y proporcionarán a los usuarios un servicio de notificación vía mensaje de texto (SMS) mediante el cual se informe cada vez que el usuario acceda o sea registrado en la red de otro operador mediante servicios Roaming Internacional, incluso estando el usuario dentro del territorio nacional.
- e) Los operadores o proveedores de servicios Roaming Internacional, deberán mantener en su respectivo sitio WEB las tarifas actualizadas para todos los servicios Roaming Internacional y deberán remitir a sus usuarios de roaming, cada vez que se modifiquen las tarifas y con una periodicidad de cada tres meses, información completa sobre las tarifas vigentes. Esta información deberá ser remitida a través de un servicio de mensajería de texto (SMS) y, de forma opcional, a través de medios alternativos como el correo electrónico.

**Disposiciones específicas para los servicios Roaming Internacional de datos:**

- f) Al momento de firmar el contrato de adhesión, los operadores o proveedores de servicios se asegurarán que sus usuarios de Roaming Internacional estén adecuadamente informados de las tarifas aplicables al uso específico de los servicios de Roaming Internacional de datos y proporcionarán a sus usuarios, a manera de ejemplo, estimaciones sobre el costo de acceder a diversos servicios de datos mientras se encuentran haciendo uso del Roaming Internacional.
- g) Al momento de firmar el contrato de adhesión, los operadores o proveedores de servicios informarán por escrito a sus usuarios sobre los costos financieros que se derivan de las conexiones y las descargas automáticas de datos en Roaming Internacional, información que posteriormente deberá de ser remitida con una periodicidad de al menos cada tres meses. Asimismo, los operadores o proveedores de servicios deberán mantener en sus respectivos sitios WEB explicaciones claras y fácilmente comprensibles, mediante las cuales se informe a los usuarios cómo evitar estas conexiones automáticas de datos en Roaming Internacional, con el fin de evitar el consumo descontrolado de dichos servicios.
- h) Para los usuarios que actualmente cuentan con el servicio Roaming Internacional contratado, los operadores o proveedores de servicios deben de enviar mensajes de texto (SMS) informativos, advirtiéndoles a sus usuarios sobre los costos financieros que se derivan de las conexiones y las descargas automáticas de datos en Roaming Internacional, información que deberá ser remitida con una periodicidad de al menos cada tres meses. Estos mensajes de texto informativos (SMS) deberán incluir además un número telefónico gratuito, a nivel nacional e internacional, el cual le permita al usuario evacuar consultas sobre los servicios Roaming Internacional de Datos, así como una referencia al sitio WEB del operador en el cual se deberá mostrar la información pormenorizada sobre los servicios Roaming Internacional de Datos.

- i) De forma adicional a los mensajes de texto (SMS) informativos descritos en el ítem 8 el operador o proveedor de servicios podrá hacer llegar estas notificaciones a los usuarios utilizando otros medios como el correo electrónico o abriendo una ventana emergente en el equipo terminal del usuario.
  - j) Todos los operadores o proveedores de servicios deberán otorgar a sus usuarios de Roaming Internacional de Datos la oportunidad de optar voluntaria y gratuitamente por un mecanismo que proporcione información sobre el consumo acumulado, expresado en volumen y en la divisa en que se facture a dichos usuarios por los servicios de Roaming Internacional de Datos. Este servicio de información sobre el consumo acumulado de datos roaming deberá mantenerse actualizado con una periodicidad no mayor a 24 horas, deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y deberá poder accederse a través de un servicio de mensajería de texto (SMS). Adicionalmente el operador o proveedor de servicios podrá tener esta información disponible a través de otros medios como un sistema de respuesta automática por voz, una aplicación WEB, una aplicación (APP) en el terminal del usuario, o una herramienta que le permita al usuario mantener su propio control de consumo.
  - k) Todos los operadores o proveedores de servicios deberán contar con un sistema que garantice que el gasto acumulado en servicios de Roaming Internacional a lo largo de cada período de facturación no rebase un límite financiero determinado, siempre y cuando el usuario no consienta expresamente el aumento del citado límite.
  - l) A tal efecto, el operador o proveedor de servicios deberá poner a disposición uno o más límites financieros máximos para el consumo por servicios Roaming Internacional, con la condición que el usuario sea informado previamente de los volúmenes de datos correspondientes a dichos límites financieros. En caso que el usuario y el operador no fijen dichos límites, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$200,00 (doscientos dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones (sin incluir impuestos). Adicionalmente, los operadores podrán poner a disposición de sus usuarios herramientas que les permitan mantener el control de consumo y auto-gestionar los límites financieros.
  - m) Todos los operadores o proveedores de servicios velarán también por que se envíe una notificación vía SMS al terminal móvil del usuario de Roaming Internacional, cuando los servicios de Roaming Internacional hayan alcanzado el 80% del límite financiero o del volumen máximo acordado. De forma adicional al SMS, los operadores podrán utilizar otros medios de notificación como el correo electrónico o la apertura de una ventana emergente en el terminal del usuario.
  - n) Cuando se rebase este límite financiero, se enviará una notificación al terminal o móvil del usuario de Roaming Internacional. Esta notificación indicará el procedimiento que debe seguirse si el usuario desea continuar con la prestación de estos servicios (aumentando el límite financiero) y el costo de cada unidad adicional que consume. Si el usuario de Roaming Internacional no responde tal como se le solicita en la notificación recibida, el operador dejará de inmediato de prestar y cargar en la cuenta del usuario los servicios de Roaming Internacional, hasta que este solicite la continuación o renovación de la prestación de estos servicios.
3. Las medidas aludidas para los servicios Roaming deberán estar implementadas y a disposición de los usuarios por parte de los operadores a más tardar treinta días hábiles posteriores a la publicación de la presente resolución, con excepción de las medidas indicadas en los ítems 10 y 14, para las cuales se concede un plazo máximo de cuatro meses calendario.
  4. En un plazo de diez días hábiles a partir de la publicación de la presente resolución los operadores prestatarios de servicio Roaming deberán remitir a esta Superintendencia un informe

en el que detallan los planes de implementación de las medidas acá contenidas señalando el respectivo cumplimiento de los plazos establecidos.

5. Publicar en el Diario Oficial *La Gaceta* las presentes disposiciones regulatorias para conocimiento y acatamiento de las partes interesadas.

Publíquese.

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.— Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—O. C. N° 1108-14.—Solicitud N° 10152.—(IN2014015156).

## AVISOS

### INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA (INTECO)

Somete a consulta pública los siguientes proyectos de norma:

**PN INTE 16-08-01:2014** “Práctica para la instalación subterránea de tubería termoplástica para alcantarillado y otras aplicaciones de flujo de gravedad” (Correspondencia: **ASTM D2321-11**).

**PN INTE 11-01-22:2014** “Método de prueba estándar para el contenido de pigmentos de las pinturas por Cenizas de baja temperatura” (Correspondencia: **ASTM D4451-02(2008)**).

**PN INTE 06-11-16:2014** “Método de ensayo para la retención de agua en morteros a base de cemento hidráulico y morteros de repello” (Correspondencia: **ASTM C1506-09**).

Se recibirán observaciones del 27 de febrero hasta el 28 de marzo del 2014.

Para mayor información, comuníquese con la Dirección de Normalización con los ingenieros Felipe Calvo o César Rosales al teléfono 2283-4522 o a los correos fcalvo@inteco.or.cr ó crosales@inteco.or.cr

Mauricio Céspedes Mirabelli, Director Ejecutivo.—1 vez.—(IN2014012529).

## RÉGIMEN MUNICIPAL

### MUNICIPALIDAD DE ALAJUELITA

Se hace saber que ante esta Municipalidad se tramita solicitud de Leonarda Valle Valle, mayor, viuda, de oficios domésticos, cédula de identidad 6-061-807, vecina de San Rafael Abajo Desamparados Urbanización Vizcaya casa 158, en su condición de heredera universal de quien en vida se llamó Eliecer Esquivel Araya, 9-031-256 solicita que se le adjudique la bóveda que se encuentran a nombre del causante, ubicada en el cementerio de esta localidad, correspondiente a los número 6, del bloque 3-6. Se emplaza a los interesados a hacer valer sus derechos a partir de los diez días hábiles de la publicación de este edicto. Este trámite no pretende evadir los trámites de un juicio sucesorio y se hace por ser el único bien del causante. Municipalidad de Alajuelita, 20 de diciembre del 2013.—Administración Tributaria.—Lic. Edwin Alemán Villalobos.—1 vez.—(IN2014013610).

### CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE COLORADO DE ABANGARES

El Concejo Municipal de Distrito de Colorado de Abangares. Comunica que en acta ordinaria N° 07-2013, Capítulo II, Artículo 10; celebrada el diecisiete de febrero del año dos mil catorce, acordó por unanimidad y definitivamente, lo siguiente:

Se acuerda: “de conformidad con lo regulado en los artículos 57 y 58 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, se acuerda establecer la nueva tasa del 13.91% anual, por concepto de interés moratorio en el pago de tributos municipales, tanto a cargo del sujeto pasivo, como a cargo de la administración tributaria municipal.”

Colorado de Abangares, 27 de febrero del 2013.—Georgina Ortiz Isaba, Intendenta Municipal.—1 vez.—(IN2014012413).

### MUNICIPALIDAD DE OSA ZONA MARÍTIMO TERRESTRE

Complejo Arena y Sol de Dominical S. A., cédula jurídica número 3-101-478681, en base a Ley sobre la Zona Marítima Terrestre número seis-cero cuatro tres (6043) del dos de marzo de mil novecientos setenta y siete, Decreto Ejecutivo número 7841-P del 16 de diciembre de mil novecientos setenta y siete. Solicita en concesión una parcela localizada en el sector de Dominical, Distrito Cuarto, Cantón Osa, Provincia Puntarenas, Área 382 M<sup>2</sup> plano sin catastrar para darle un Uso Zona de Alojamiento Turístico según uso establecido en el plan regulador.

#### Linderos

Norte:	Propiedad Privada
Sur:	Calle Publica
Este:	Zona Restringida
Oeste:	Zona Restringida

Se advierte que la presente publicación no otorga derecho alguno y la misma se realiza sin perjuicio de las futuras disposiciones del Plan Regulador o Plan de Uso de Suelo que varíen el destino de la parcela. Se conceden treinta días hábiles a partir de su publicación para oír oposiciones. Según el artículo 38 del Reglamento a la Ley 6043. Las cuales deberán ser presentadas en la oficina de la zona marítima terrestre de la Municipalidad de Osa en Papel Sellado y timbres correspondientes a tres tantos.— Ciudad Cortes, 27 de febrero del 2014.—Lic. Isabel Chaves Bonilla, Notaria.—1 vez.—(IN2014013612).

## AVISOS

### CONVOCATORIAS

#### COLEGIO DE PROFESIONALES DE SOCIOLOGÍA DE COSTA RICA

De acuerdo con lo que establece la Ley N° 8974, la junta directiva del Colegio de Profesionales en Sociología de Costa Rica convoca a asamblea general ordinaria del Colegio de Profesionales de Sociología de Costa Rica N° 01-2014, sábado 29 de marzo de 2014, a las 9:00 a. m., Paraninfo de la Universidad Estatal a Distancia, Sabanilla de Montes de Oca.

Agenda:

1. Apertura de la asamblea a cargo del presidente de la junta directiva.
2. Informe de la junta directiva: presidencia, tesorería y fiscalía.
3. Elección de tres puestos de la junta directiva: presidencia, tesorería, segunda vocalía.
4. Iniciativas de los miembros activos.
5. Nombramiento del Tribunal de Ética (3 personas).
6. Varios.

En el caso de que a las 9:00 a. m. no este el quórum establecido se hace una segunda convocatoria para las 9:30 a. m., en el mismo lugar y se dará inicio a la asamblea con el número de miembros presente, según consta en los artículos 3, 6, 11, 12, 13, 14, 16, 17 y 18 de la Ley N° 8974 del Colegio de Profesionales en Sociología de Costa Rica. Se recuerda que, de conformidad con el artículo 13 de dicha Ley, las asambleas generales del Colegio son exclusivas para los miembros activos que estén al día en sus obligaciones, quienes tendrán voz y voto.—M.Sc. Asdrúbal Alvarado Vargas, Presidente.—Lic. Roberto Pineda Ibarra, Secretario.—1 vez.—(IN2014014854).

#### CORPORACIÓN DE NEGOCIOS Y DESARROLLO CND S. A.

El suscrito Orlando Vindas López, portador de la cédula de identidad 2-0333-0722, en mi condición de presidente de la compañía denominada Corporación de Negocios y Desarrollo CND S. A., con cédula jurídica 3-101-583439 por este medio convoco a una asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de dicha compañía, a realizarse en el domicilio social, sito en San José, Mata Redonda, Rohrmoser, de la esquina de la casa de Óscar Arias, 200 metros al oeste, contiguo al parqueo de Prisma Dental el