



# REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Resolución del CONATEL 71  
Registro Oficial 545 de 01-abr-2002  
Ultima modificación: 13-oct-2011  
Estado: Vigente

## NOTA GENERAL:

La presente Resolución fue reformada por Resolución del CONATEL No. 3, publicada en Registro Oficial 12 de 31 de enero del 2003, y esta última Resolución fue derogada a su vez, por la Resolución 495, publicada en Registro Oficial 462 de 16 de noviembre del 2004.

## CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Considerando:

Que el literal d) del innumerado tercero del artículo 10 de la Ley Reformatoria a la Especial de Telecomunicaciones faculta al Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL a expedir normas de carácter general para regular los servicios de telecomunicaciones;

Que el cambio a un entorno de libre competencia y los adelantos tecnológicos han dado lugar a nuevos servicios de telecomunicaciones; y,

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias.

Resuelve:

Expedir el siguiente:

## REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Art. 1.-** El presente reglamento tiene por objeto establecer las normas y procedimientos aplicables a la prestación de servicios de valor agregado así como los deberes y derechos de los prestadores de servicios de sus usuarios.

**Art. 2.-** Son servicios de valor agregado aquellos que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida. Esta transformación puede incluir un cambio neto entre los puntos extremos de la transmisión en el código, protocolo o formato de la información.

Se entiende que ha habido transformación de la información cuando la aplicación redirecciona, empaqueta datos, interactúa con bases de datos o almacena la información para su posterior retransmisión.

**Art. 3.-** Las definiciones de los términos técnicos de telecomunicaciones serán las establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT, la Comunidad Andina de Naciones - CAN, la Ley Especial de Telecomunicaciones con sus reformas y el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.



**Art. 4.-** El título habilitante para la instalación, operación y prestación del servicio de valor agregado es el permiso, otorgado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (Secretaría), previa autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

## CAPITULO II DE LOS TITULOS HABILITANTES

**Art. 5.-** El plazo de duración de los títulos habilitantes para la prestación de servicios de valor agregado será de diez (10) años, prorrogables por igual período de tiempo, a solicitud escrita del interesado, presentada con tres meses de anticipación al vencimiento del plazo original, siempre y cuando el prestador haya cumplido con los términos y condiciones del título habilitante.

**Art. 6.-** El área de cobertura será nacional y así se expresará en el respectivo título habilitante, pudiéndose aprobar títulos habilitantes con infraestructura inicial de área de operación local o regional.

**Art. 7.-** Las solicitudes deberán estar acompañadas de los siguientes documentos y requisitos:

- a) Identificación y generales de ley del solicitante;
- b) Descripción detallada de cada servicio propuesto;
- c) Anteproyecto técnico para demostrar su factibilidad;
- d) Requerimientos de conexión;
- e) Certificado de la Superintendencia de Telecomunicaciones respecto de la prestación de servicios de telecomunicaciones del solicitante y sus accionistas incluida la información de imposición de sanciones en caso de haberlas; y,
- f) En caso de renovación del permiso. La certificación de cumplimiento de obligaciones establecidas en el permiso, por parte de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, además de la información de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia.

La información contenida en los literales b), c) y e), será considerada confidencial. Para el caso de pedido de ampliación de los servicios o el sistema, la Secretaría requerirá del solicitante la información de los literales b), c) y d) de este artículo.

**Art. 8.-** El anteproyecto técnico, elaborado y suscrito por un ingeniero en electrónica y telecomunicaciones debidamente colegiado, contendrá:

- a) Diagrama esquemático y descripción técnica detallada del sistema;
- b) Descripción de los enlaces requeridos hacia y desde el o los nodos principales para el transporte de información internacional necesaria para la prestación de su servicio y entre los nodos principales y secundarios para el caso de enlaces nacionales en caso de requerirlo;
- c) Identificación de requerimientos de espectro radioeléctrico, solicitando el título habilitante respectivo según los procedimientos determinados en el reglamento pertinente. Para efectos de conexión se aplicará lo dispuesto en el respectivo reglamento;
- c-1) Los solicitantes de permisos para servicios de Audio texto, deberán detallar la temática y los contenidos a los que podrán acceder los usuarios;
- d) Ubicación geográfica inicial del sistema, especificando la dirección de cada nodo; y,
- e) Descripción técnica de cada nodo del sistema;
- f) Los solicitantes de permisos para servicios de Audio texto, deberán presentar la descripción de los equipos que permitan registrar las llamadas recibidas así como su duración en tiempo real de uso.

Nota: Literales c-1) y f), agregados por Resolución del CONATEL No. 495, publicada en Registro Oficial 462 de 16 de Noviembre del 2004 .

**Art. 9.-** El título habilitante para la prestación de servicios de valor agregado especificará por lo menos lo siguiente:



- a) Objeto;
- b) La descripción técnica del sistema que incluya, infraestructura de transmisión, forma de acceso de conexión con las redes existentes;
- c) Descripción de los servicios autorizados, duración, alcance y demás características técnicas específicas relativas a la operación de los servicios de valor agregado; y,
- d) Las causales de extinción del permiso.

**Art. 10.-** No se otorgarán permisos de operación de índole genérica, abierta o ilimitada. Cuando la naturaleza de los servicios de valor agregado que proveerá el solicitante sea diferente, se requerirá de un permiso expreso por cada servicio.

### CAPITULO III

### DEL TRAMITE DE LOS TITULOS HABILITANTES Y SUS AMPLIACIONES

**Art. 11.-** El procedimiento y los plazos máximos para el otorgamiento de títulos habilitantes para la prestación de servicios de valor agregado seguirán lo establecido en el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

**Art. 12.-** En el caso que el permisionario requiera ampliar o modificar la descripción técnica o la ubicación geográfica inicial del sistema deberá presentar la solicitud correspondiente a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. El Secretario Nacional de Telecomunicaciones autorizará la ampliación o modificación mediante acto administrativo y se procederá a su respectivo registro, así como notificar a la Superintendencia de Telecomunicaciones para el respectivo control.

La solicitud deberá acompañarse con la descripción técnica de la infraestructura requerida para ampliar o modificar el sistema.

**Art. 13.-** En caso de rechazo de una solicitud de título habilitante, modificación o ampliación, el solicitante podrá interponer las acciones o recursos previstos en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

**Art. 14.-** Lo establecido en el artículo anterior no limita el derecho del solicitante a pedir la ampliación, modificación, o aclaración de los actos administrativos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones o la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Las solicitudes de ampliación, modificación o aclaración de los actos administrativos expedidos por el CONATEL o la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones se resolverán en un término de 20 días laborables. En el caso que no exista pronunciamiento expreso dentro del plazo antes señalado, se entenderá por el silencio administrativo, que la solicitud ha sido resuelta en sentido favorable al peticionario.

**Art. 15.-** Los solicitantes cuyos medios de transmisión incluyan el uso de espectro radioeléctrico, deberán solicitar el título habilitante que requieran, según la normativa vigente. La concesión para el uso de frecuencias se tramitará conjuntamente con el permiso para la prestación de servicios de valor agregado o posteriormente según las necesidades del permisionario. Cualquier ampliación que requiera de uso de espectro radioeléctrico podrá ser solicitada de acuerdo a la normativa vigente.

De conformidad con el artículo 67 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, la vigencia de la concesión del espectro radioeléctrico será hasta la fecha en que el permiso de Servicio de Valor Agregado estuviese vigente.

**Art. 16.-** La modificación de las características de operación de los servicios otorgados o la variación en la modalidad de los mismos, en tanto no se altere el objeto del título habilitante, requerirá de notificación escrita a la Secretaría. Caso contrario, las modificaciones propuestas deberán ser sometidas a conocimiento y resolución del Consejo Nacional de Telecomunicaciones. Una vez otorgado el permiso los cambios deberán informarse por escrito a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.



**Art. 17.-** En caso de solicitarse la autorización para más de un servicio y éstos tengan naturalezas distintas entre sí, la documentación e información concerniente a la solicitud de cada título habilitante deberá ser presentada por separado a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

#### CAPITULO IV

##### DE LAS CONDICIONES DEL TITULO HABILITANTE, NORMAS DE OPERACION Y LIMITACIONES

**Art. 18.-** El permisionario dispondrá del plazo de seis (6) meses para iniciar la operación; si vencido dicho plazo la Superintendencia informará a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que el titular del permiso ha incumplido con esta disposición, caducará el título habilitante.

El permisionario podrá pedir, por una sola vez, la ampliación del plazo mediante solicitud motivada. La ampliación no podrá exceder de 90 días calendario. La Secretaría tendrá el plazo perentorio de 10 días para responder dicha solicitud. Ante el silencio administrativo se entenderá concedida la prórroga.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitirá, mensualmente, a la Superintendencia de Telecomunicaciones, un listado con los permisos y las prórrogas otorgadas a fin de que la Superintendencia de Telecomunicaciones pueda verificar el cumplimiento de la presente disposición.

**Art. 19.-** El prestador de servicios de valor agregado no podrá ceder o transferir total ni parcialmente el título habilitante, ni los derechos o deberes derivados del mismo.

**Art. 20.-** Toda persona natural o jurídica que haya obtenido, de acuerdo con lo establecido en este reglamento, un título habilitante para operar servicios de valor agregado y que a su vez tenga otros títulos habilitantes de telecomunicaciones, deberá sujetarse a las condiciones siguientes:

- a) Todos los operadores deberán respetar el principio de trato igualitario, neutralidad y libre competencia. Los organismos de regulación, administración y control velarán por evitar prácticas monopólicas, de competencia desleal, de subsidios cruzados o directos y en general cualquier otra que afecte o pudiese afectar la libre competencia; y,
- b) Todo poseedor de un título habilite que preste varios servicios de telecomunicaciones o de valor agregado estará obligado a prestarlos como negocios independientes y, en consecuencia, a llevar contabilidades separadas que reflejen sus estados financieros. Quedan prohibidos los subsidios cruzados.

#### CAPITULO V

##### DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSMISION

**Art. 21.-** Los permisionarios para la prestación de servicios de valor agregado tendrán el derecho a conexión internacional, desde y hacia sus nodos principales, para el transporte de la información necesaria para la prestación de sus servicios y podrá realizarlo bajo cualquiera de las modalidades siguientes:

- a) Infraestructura propia.- Para lo cual deberá especificarlo en la solicitud adjuntando el diagrama y especificaciones técnicas y conjuntamente deberá tramitar la obtención del título habilitante correspondiente necesario para su operación no pudiendo ser alquilada su capacidad o infraestructura a terceros sin un título habilitante para la prestación de servicios portadores; y,
- b) Contratar servicios portadores.- Para lo cual deberá señalar en la solicitud correspondiente la empresa de servicios portadores que brindará el servicio.

**Art. 22.-** Los permisionarios para la prestación de servicios de valor agregado tendrán el derecho a conexión desde y hacia sus nodos principales y secundarios y entre ellos, para el transporte de la

información necesaria para la prestación de sus servicios y podrá realizarlo bajo cualquiera de las modalidades siguientes:

- a) Infraestructura propia.- Para lo cual deberá especificarlo en la solicitud adjuntando el diagrama y especificaciones técnicas y conjuntamente deberá tramitar la obtención del título habilitante correspondiente necesario para su operación no pudiendo ser alquilada su capacidad o infraestructura a terceros sin un título habilitante para la prestación de servicios portadores; y,
- b) Contratar servicios portadores.- Para lo cual deberá declarar en la solicitud correspondiente la empresa de servicios portadores que brindará el servicio.

**Art. 23.-** Los permisionarios para la prestación de servicios de valor agregado tendrán derecho de acceso a cualquier red pública de telecomunicaciones autorizada de conformidad con las normas de conexión vigentes y las disposiciones de este reglamento y del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, para lo cual deberán suscribirse los respectivos acuerdos de conexión.

## CAPITULO VI DE LAS MODALIDADES DE ACCESO

**Art. 24.-** Los permisionarios para la prestación de servicios de valor agregado, para acceder a sus usuarios finales con infraestructura propia, requerirán de un título habilitante para la prestación de servicios finales o portadores de acuerdo con el tipo de servicio de valor agregado a prestar.

**Art. 25.-** Sin perjuicio de regular modalidades de acceso para diferentes servicios de valor agregado, se regulan específicamente las siguientes:

a) Los permisionarios proveedores de servicios de Internet:

- 1. Podrán acceder a sus usuarios a través de servicios portadores y/o finales.
- 2. Podrán acceder a sus usuarios mediante el uso de infraestructura propia siempre y cuando obtengan el título habilitante para la prestación de servicios portadores y/o finales; y,

b. Los permisionarios prestadores de los servicios KIOSKO (0-900) y VOTACION DE SONDEO Y OPINION (TELEVOTO 0-805) de plataforma inteligente podrán acceder a sus usuarios por medio de servicios finales. Para tal efecto, celebrarán los correspondientes convenios de conexión, de conformidad con las normas aplicables.

## CAPITULO VII DE LAS TARIFAS Y LOS DERECHOS

**Art. 26.-** Las tarifas para los servicios de valor agregado serán libremente acordadas entre los prestadores de servicios de valor agregado y los usuarios. Sólo cuando existan distorsiones a la libre competencia en un determinado mercado el Consejo Nacional de Telecomunicaciones podrá regular las tarifas.

**Art. 27.-** Todo permisionario para la prestación de servicios de valor agregado deberá cancelar previamente a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, por concepto de derechos de permiso, el valor que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones determine para cada tipo de servicio.

**Art. 28.-** Los costos de administración de contratos, registro, control y gestión serán fijados anualmente por el CONATEL para financiar las tareas de los organismos de control y administración, en función de los costos administrativos que demanden dichas tareas.

## CAPITULO VIII

Derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de valor agregado.



**Art. 29.-** Los prestadores de servicios de valor agregado no podrán exigir el uso exclusivo de determinado equipo. El prestador se obliga a permitir la conexión a sus instalaciones, de equipos y aparatos terminales propiedad de los clientes, siempre que éstos sean técnicamente compatibles con dichas instalaciones.

**Art. 30.-** Los prestadores de servicios de valor agregado garantizarán la privacidad y confidencialidad del contenido de la información cursada a través de sus equipos y sistemas.

**Art. 31.-** En caso de comprobarse el cometimiento de actos contrarios a la libre competencia, previo informe de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones procederá a la terminación unilateral del título habilitante.

Nota: Artículo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 555 de 13 de Octubre del 2011 .

**Art. 32.-** El concesionario de cualquier red pública de telecomunicaciones sobre la cual se soporten Servicio de valor agregado, no podrá exigir que los equipos y sistemas de los prestadores del servicio, sean ubicados dentro de sus instalaciones. Igualmente el prestador de servicio de valor agregado no podrá exigir que sus equipos y sistemas sean ubicados dentro de las instalaciones del operador de la red pública de telecomunicaciones.

**Art. 33.-** Cualquier concesionario para la prestación de servicios de telecomunicaciones portadores o finales, sobre cuyas redes se soporten servicios de valor agregado y que prevea modificar sus redes de manera que afecte la prestación de los servicios de valor agregado, deberá informar con un plazo no inferior a los tres (3) meses anteriores a dicha modificación, a los prestadores de servicios de valor agregado que se soporten sobre dichas redes. De incumplirse con la presente disposición el operador de la red pública de telecomunicaciones será responsable de los daños y perjuicios causados a los prestadores de servicios de valor agregado incluido el lucro cesante y daño emergente, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con el título habilitante y el ordenamiento jurídico.

## CAPITULO IX

### DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

**Art. 34.-** Sin perjuicio de otros derechos reconocidos por los contratos y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguiente derechos y obligaciones del usuario:

- a) El usuario tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato de suscripción de servicio;
- b) El contrato seguirá un modelo básico que se aplicará a todos los usuarios previo registro en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

No se procederá al registro del modelo de contrato en caso de existir una cláusula lesiva a los derechos de los usuarios. De la decisión denegatoria del registro expedida por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el permisionario podrá recurrir ante el Consejo Nacional de Telecomunicaciones;

- c) Los usuarios corporativos de los servicios de valor agregado, acceso al INTERNET, deberán suscribir el contrato para la respectiva red de acceso con operadores finales y/o portadores debidamente autorizados;
- d) El usuario tiene derecho a un reconocimiento económico que corresponda al tiempo en que el servicio no ha estado disponible, cuando la causa fuese imputable al prestador del servicio de valor agregado, que será por lo menos un equivalente al precio que el usuario hubiere pagado por ese tiempo de servicio de acuerdo a la tarifa acordada con el prestador del servicio de valor agregado. El usuario tiene la obligación de pagar puntualmente los valores facturados por el servicio en el lugar



que el operador establezca;

e) El usuario tiene derecho a que cuando el Superintendente de Telecomunicaciones resuelva que se suspendan los pagos de sus planillas, el pueda seguir recibiendo el servicio, dejando pendiente de pago su planilla; y,

f) El usuario tiene derecho a reclamar por la calidad del servicio, por los cobros no contratados, por elevaciones de tarifas por sobre los valores máximos aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, en el caso de que se los fijara y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio proporcionado por el prestador, ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.

## CAPITULO X DE LA EXTINCION

**Art. 35.-** A más de las causales previstas en los artículos 18 y 31 del presente reglamento, los títulos habilitantes podrán extinguirse con las condiciones establecidas en los mismos y, las que consten en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

**Art. 36.-** El incumplimiento por parte de un prestador de servicio de valor agregado, de los procedimientos y obligaciones establecidos en este capítulo, dará lugar a la terminación unilateral del permiso por parte del CONATEL, previo informe de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

## CAPITULO XI DE LA REGULACION Y CONTROL

**Art. 37.-** La operación de servicios de valor agregado está sujeta a las normas de regulación, control y supervisión, atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con las potestades de dichos organismos establecidas en la ley.

**Art. 38.-** La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá realizar los controles que sean necesarios a los prestadores de servicios de valor agregado con el objeto de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y de los términos y condiciones bajo los cuales se hayan otorgado los títulos habilitantes, y podrá supervisar e inspeccionar, en cualquier momento, las instalaciones de los prestadores y eventualmente de sus usuarios, a fin de garantizar que no estén violando lo previsto en el presente reglamento. Los prestadores deberán prestar todas las facilidades para las visitas de inspección a la superintendencia y proporcionarles la información indispensable para los fines de control.

## DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Los beneficiarios de permisos de servicio de valor agregado otorgados con anterioridad a la fecha de vigencia del presente reglamento podrán adecuarse a disposiciones establecidas en este reglamento.

SEGUNDA.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones elaborará, en el plazo de treinta (30) días para la aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el listado de los servicios de plataforma inteligente y sus características.

TERCERA.- La presente resolución deroga el "Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado", aprobado mediante Resolución 35-13-CONATEL-96, publicado en el Registro Oficial Suplemento 960 de 5 de junio 1996 .

CUARTA.- Este reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.