

San José, 23 de mayo de 2024
04264-SUTEL-DGC-2024

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “FORMULARIO PARA EL PAGO AUTOMÁTICO DE RECIBOS (PAR ICE)” PRESENTADO PARA HOMOLOGACIÓN POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD
EXPEDIENTE: I0053-STT-HOC-00634-2024**

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y; en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por el **Instituto Costarricense de Electricidad** (en adelante el **ICE**), para la homologación del “*Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)*”, según el análisis que, se somete a valoración del Consejo en el presente informe.

1. Antecedentes

- 1.1. Que mediante resolución número RDGC-00175-SUTEL-2023 de las 15:21 horas del 20 de diciembre de 2023 del procedimiento sumario por violación a los derechos del usuario final tramitado bajo el expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, esta Dirección ordenó al **Instituto Costarricense de Electricidad** proceder con la homologación del formulario para el pago automático de servicios, siendo que, éste mantenía cláusulas de fondo que modificaban el contrato de adhesión y violentaban los derechos de los usuarios finales. (Folios 145 a 161, expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023).
- 1.2. Que por medio de correo electrónico del 1º de abril de 2024, el **Instituto Costarricense de Electricidad** remitió el oficio consecutivo 263-235-2024 de esa misma fecha en el que, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “*Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)*”. (NI-04493-2024, folios 3 al 18).
- 1.3. Que mediante oficio número 03025-SUTEL-DGC-2024 del 25 de abril de 2024, debidamente notificado esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al anexo de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes:

San José, 23 de mayo de 2024
04264-SUTEL-DGC-2024

“(...)

1. La **cláusula 3.1**, debe ser ajustada puesto que, tras la afiliación al servicio se aplicará sobre la tarjeta registrada el monto de la facturación mensual; y dado que la redacción propuesta es poco precisa en relación con equipos y accesorios, resulta necesario en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la Ley delimitar posibles cobros de otra índole, por lo que solicita considerar las cuotas del pago en tramos del equipo terminal necesario para la provisión del servicio de telecomunicaciones y adquirido en condiciones de permanencia mínima según los términos del contrato. Lo anterior de conformidad con la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel denominada “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”. Además, en el supuesto de que el usuario solicite la baja del servicio asociado a la presente afiliación, es responsabilidad del operador tomar las acciones necesarias y oportunas para cesar el cobro de la facturación del servicio en la tarjeta señalada, conforme el artículo 45 inciso 4) LGT y 47 del RPUF.
2. La **cláusula 3.2**, se debe ajustar siendo que, si el usuario no informa al operador acerca de los cambios en relación con la tarjeta afiliada (cambio de número, vencimiento etc), esta omisión no le exonerará de sus obligaciones establecidas en el contrato suscrito, esto en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 5 inciso 2) del RPUF.
3. Ajustar la **cláusula 3.8**, desde la perspectiva de que se está ante un servicio que provee el operador para el pago automático, por lo que corresponde a éste la obligación de informar al usuario final sobre la eventualidad de no pago del servicio, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
4. Aclarar la diferencia entre “firma digital certificada” y “firma digital” señalada en la **cláusula 3.9**, con base en la Ley N° 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos”. (Destacado y mayúscula pertenecen al original) (Folios 19 a 25).

1.4. Que, mediante oficio consecutivo 263-391-2024 del 8 de mayo de 2024, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 03025-SUTEL-DGC-2024 del 25 de abril de 2024 a la propuesta presentada para homologación. (NI-05999-2024, folios 59 a 132).

1.5. Que, por medio del oficio número 03964-SUTEL-DGC-2024 del 15 de mayo de 2024, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones a la propuesta de referencia, en donde se indicó al **ICE** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes:

“(...)

1. Se deben incorporar los ajustes dados en la cláusula 3.1, puesto que, únicamente se podrá incluir el cobro de las cuotas del pago en tramos del equipo terminal necesario para la provisión del servicio de telecomunicaciones y adquirido en condiciones de permanencia mínima según los términos del contrato de adhesión. Lo anterior de conformidad con la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de Sutel denominada “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.
2. En la cláusula 3.2 se solicita eliminar la referencia de la normativa señalada, ya que en caso de que dichas normas se modifiquen, el operador deberá someter nuevamente al trámite de homologación el formulario en análisis; adicionalmente se debe tomar en consideración que en el caso de que, el cliente no comunique al ICE cuando se dé algún movimiento relacionado con la tarjeta indicada, no quedará exento

San José, 23 de mayo de 2024
04264-SUTEL-DGC-2024

de las obligaciones contractuales por lo que, no resulta necesario citar dicha normativa.

3. *La cláusula 3.9, se debe ajustar siendo que, el usuario se encuentra en la obligación de mantener los datos de la tarjeta de crédito debidamente actualizados para garantizar de esa manera el pago correcto del servicio, esto desde la perspectiva de que se está ante un servicio que provee el operador para el pago automático". (Mayúscula pertenece al original) (Folios 32 a 34).*

- 1.6. Que, mediante oficio consecutivo 263-426-2024 del 5 de mayo de 2024, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador de la propuesta sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio número 03964-SUTEL-DGC-2024 del 15 de mayo de 2024, conforme se analizará en la siguiente sección. (NI-06664-2024, folios 35 a 42).
- 1.7. Que, por medio de correo electrónico remitido al operador el 23 de mayo de 2024, la Dirección General de Calidad con la finalidad de agilizar el procedimiento de homologación del documento sometido a valoración, señaló al operador que, debía realizar un ajuste puntual al anexo presentado y el cual fue atendido por el ICE en esa misma fecha. (Folio 43).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución establecido en la resolución número RCS-234-2023 "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo", publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó el documento presentado por el **ICE**, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de la propuesta sometida a valoración, el cual se adjunta al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación de la propuesta presentada.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en el artículo 46 de la Ley N°8642, la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 04264-SUTEL-DGC-2024 del 23 de mayo de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para

San José, 23 de mayo de 2024

04264-SUTEL-DGC-2024

consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del “*Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)*”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.

- 3.2. Homologar la versión final del “*Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)*”; presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3. Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al anexo homologado, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.4. Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados; así como sus anexos, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.
- 3.5. Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez homologado el anexo, deberá mantenerlo disponible y de fácil acceso para los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.
- 3.6. Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, los usuarios que hayan suscrito un anexo anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la versión del anexo homologado en el presente trámite, en lo que corresponda y prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

San José, 23 de mayo de 2024
04264-SUTEL-DGC-2024

- 3.7.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC

Adjunto: “Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)”
Gestión: I0053-STT-HOC-00634-2024