

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

Señora

Yaila Paola Sánchez Canessa

Directora Dirección Relaciones Regulatorias

Instituto Costarricense de Electricidad

Email: notificacionesdrr@ice.go.cr

Señor

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimado(s) señor(es):

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 inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarle que en la sesión ordinaria 012-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 29 de mayo del 2024, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 028-012-2024

CONSIDERANDO:

1. Que mediante resolución 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). -----
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,

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

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). -----

3. Que mediante oficio 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: -----

“(…)

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 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*

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

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 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 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos”.
(Destacado y mayúscula pertenecen al original) (Folios 19 a 25). ---*

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 3025-SUTEL-DGC-2024 del 25 de abril de 2024 a la propuesta presentada para homologación. (NI-05999-2024, folios 59 a 132). -----

5. Que, por medio del oficio 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:-----

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

“(…)

- 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 tractos 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 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 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). -----*

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

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 03964-SUTEL-DGC-2024 del 15 de mayo de 2024, conforme se analizará en la siguiente sección. (NI-06664-2024, folios 35 a 42). -----
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). -----

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200; el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado; la resolución 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 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207 y; demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.-----

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

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

SEGUNDO: 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 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. -----

TERCERO: 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 RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

CUARTO: 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. -----

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

QUINTO: 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. -----

SEXTO: 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 acto, en lo que corresponda y prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. -----

SÉTIMO: 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>. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

4 de junio del 2024

04637-SUTEL-SCS-2024

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

Arlyn A.

Adjunto: "Formulario para el pago automático de recibos (PAR ICE)"

Gestión: I0053-STT-HOC-00634-2024.