

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 comunicarles que en sesión ordinaria 041-2021, celebrada el 27 de mayo del 2021, mediante acuerdo 005-041-2021, de las 14:50 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-107-SUTEL-2021

**“ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA FACILITACIÓN DE RECLAMACIONES
PRESENTADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
POR PARTE DE LOS USUARIOS FINALES”**

EXPEDIENTE: FOR-SUTEL-DGC-CA-CGL-00021-2021

RESULTANDO:

1. Que mediante el acuerdo número 11-019-2016 de fecha 6 de abril de 2016 de la sesión ordinaria 019-2016 del 6 de abril de 2016, se le ordenó a la Dirección General de Calidad lo siguiente:

“Solicitar a la Dirección General de Calidad que presente al Consejo en una próxima sesión la propuesta de procedimiento de mediación que contemple la utilización de medios tecnológicos para atender preliminarmente las reclamaciones, en el cual debe incluir todas las etapas necesarias en el proceso”.

2. Que, en cumplimiento del mencionado acuerdo, mediante oficio 04009-SUTEL-DGC-2016 del 1 de junio de 2016, la Dirección General de Calidad presentó la Consejo la propuesta de procedimiento de mediación con uso de medios tecnológicos en la atención de reclamaciones.

3. Que por medio del acuerdo número 026-032-2016 de la sesión ordinaria 032-2016 del Consejo de la Sutel, celebrada el 8 de junio del 2016, se acordó:

“1. Dar por recibido el oficio 04009-SUTEL-DGC-2016, del 01 de junio del 2016, por el cual esa Dirección presenta Consejo la propuesta de procedimiento de mediación con uso de medios tecnológicos en la atención de reclamaciones, presentado por la Dirección General de Calidad.

2. Aprobar el “Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales”, presentado por la Dirección General de Calidad”.

4. Que mediante oficio número 10303-SUTEL-SCS-2018 se comunicó el acuerdo número 017-083-2018 de la sesión ordinaria celebrada el 6 de diciembre de 2018, en donde el Consejo de la Sutel dio por recibido y acogió el oficio número 09752-SUTEL-DGC-2018 del 22 de noviembre de 2018 de la Dirección General de Calidad, adoptando como iniciativa reuniones con los operadores/proveedores para el uso del mecanismo de la facilitación para la atención de reclamaciones presentadas por los usuarios finales.

5. Que mediante el oficio DNRAC-065-2020, del 28 de agosto del 2020, la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos, Viceministerio de Paz, Ministerio de Justicia y Paz, otorgó

su aval al “Protocolo para la facilitación de controversias en la atención de reclamaciones presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones por parte de los usuarios finales”, remitido por esta Superintendencia mediante oficio 03869-SUTEL-CS-2020 del 6 de marzo del 2020.

6. Que según acuerdo número 003-060-2020 de la sesión ordinaria número 060-2020 del 3 de setiembre del 2020, el Consejo de esta Superintendencia dio por recibido el citado oficio.
7. Que, mediante oficio 08784-SUTEL-DGC-2020 del 1º de octubre de 2020, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de esta Superintendencia, la propuesta de actualización del protocolo de facilitación de reclamaciones.

CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con los artículos 60 inciso d) y e) y 73 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, 45, 48, 49 inciso 3) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, artículo 4 inciso 4 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante RPUF), la Sutel tiene la competencia de velar por la protección de los derechos del usuario final; para lo cual el operador/proveedor tiene el obligación de atender las reclamaciones presentadas por los usuarios finales y éste en caso de resolución negativa, insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, podrá acudir a la Sutel.
- II. Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 de la Ley General de la Administración Pública, la actividad de los entes públicos debe garantizar la continuidad, eficiencia, adaptación a todo cambio en el régimen legal, en la necesidad social y la igualdad en el trato de los usuarios o beneficiarios en la prestación del servicio público. De esta forma, el Regulador contempló dentro del procedimiento establecido por ley para la atención de reclamaciones el **mecanismo previo de facilitación**, el cual tiene como objetivo acercar a las partes al diálogo para resolver sus diferencias mediante un mecanismo alternativo para la satisfacción de sus pretensiones, en respeto y protección a sus derechos y obligaciones.
- III. Que dicho mecanismo de facilitación se nutre de los principios presentes en el numeral 43 de la Constitución Política sobre el derecho que posee toda persona de acudir a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos para la resolución de las controversias, y se desarrolla en la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N°7727.
- IV. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha reconocido en reiterados pronunciamientos que el citado artículo 43 debe entenderse e interpretarse de manera extensiva, es decir, que las personas tienen el derecho fundamental a resolver sus diferencias no sólo mediante el arbitraje, sino por cualquier otro método de resolución pacífica de controversias: “(...) *En primer término debe hacerse notar que esta pretensión, escapa del contenido de la contratación en cuestión, que se refiere a una de las facultades que la propia Constitución Política -en su numeral 43- tiene reconocida, de manera genérica, tanto para particulares como para sujetos de derecho público, en tanto **se reconoce respecto de "toda persona"** a fin de que puedan "terminar sus diferencias patrimoniales, por medio de árbitros, aún habiendo litigio pendiente", esto es, **a recurrir a formas alternativas para arreglar las diferencias patrimoniales de naturaleza disponible, como lo son el diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación el arbitraje y otras técnicas similares***”. (Destacado intencional)

- V. Que el artículo 2 de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N°7727, establece que: **“Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible”**. (Destacado intencional)
- VI. Que la Ley N°7727 autoriza aplicar el diálogo como mecanismo de resolución alternativa y otras técnicas similares, como la “Facilitación” la cuál ha sido definida como: *“La facilitación es un método por el cual un grupo de personas, instituciones, u organismos ayudadas por un tercero, toman decisiones en forma consensuada. En los casos anteriores existe un conflicto actual a resolver, en la facilitación puede no existir un conflicto. Pueden hacerse facilitaciones para tomar decisiones de mercado o políticas, por ejemplo. El facilitador trabaja en el proceso pero no es dueño del proceso. En el caso de la mediación, el mediador sí es dueño del proceso, por supuesto no de la decisión. En el caso del facilitador los grupos pueden decidir trabajar de otra forma, éste sólo ayuda a generar cierto consenso, a que se reflexione sobre ciertos aspectos”*¹.
- VII. Que los autores Michael Stone y Wendy Rubenstein califican como técnicas de resolución de conflictos las siguientes: resolución convencional de conflicto (RCC), arbitraje, asesoría con poder de decisión, mediación y Ombudsman (defensoría del pueblo) y la facilitación². Al respecto, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, México, señala como mecanismos no adversariales de resolución alternativas de conflictos: la comunicación, facilitación, negociación, mediación, conciliación, procesos de colaboración o construcción de consensos y la planeación colaborativa³.
- VIII. Que la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos mediante el oficio DNRAC-065-2020 sobre el protocolo de facilitación implementado por esta Superintendencia, señaló que:

“(…) El protocolo sobresale por la integración de espacios de diálogo, en los que las partes pueden encontrar, por sí mismos, una solución a su diferencia. Esta alternativa, reduce el costo y facilita el acceso a la justicia de los usuarios. Además, el protocolo incorpora el uso de tecnologías de la comunicación en el procedimiento de atención, elemento que empata muy bien con el tipo de disputas que atenderá.

Es tarea de nuestra Dirección impulsar el uso de los medios alternos de solución de controversias, señalados en la Ley No. 7727. Este protocolo de la SUTEL abre brecha en la integración de la facilitación y la negociación en materia de servicios públicos y en general en la solución de controversias en materia administrativa. Creemos firmemente que el protocolo será modelo para otras intendencias de servicios públicos, así como para el resto de las instituciones del Estado.”

- IX. Que al estar inmersos en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el elemento básico de desarrollo y potenciación gira en torno a las tecnologías y herramientas que facilitan la comunicación, optimizan los procesos, simplifican el trabajo, reducen costos y tiempo para lograr resultados satisfactorios, por lo que además del contacto presencial, se potencia el uso

¹ Alberto Binder, Revista N°2 “Resolución alternativa de conflictos”, del Sistemas Judiciales es editada por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) y el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales (INECIP), página 147. Consulta electrónica: <https://sistemasjudiciales.org/wp-content/uploads/2018/08/revista2.pdf>, fecha 13 de mayo del 2019.

² Michael Stone y Wendy Rubenstein, “Principios de Resolución Alternativa de Conflictos: resumidos, reexpuestos y comentados”. University of Florida, páginas 4 a 6. Consulta electrónica: https://www.law.ufl.edu/_pdf/academics/centers-clinics/clinics/conservation/resources/ADR_spanish.pdf, fecha 13 de mayo del 2019.

³ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, México, “Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)”. Primera Edición, 2011, página 32. Consulta electrónica: https://piensadh.cdhdh.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Mecanismos_de_resolucion_alternativa_de_conflictos.pdf, fecha 13 de mayo del 2019.

de tecnologías como el correo electrónico, llamada telefónica, video llamada, chat, y otras que resulten de aplicación similar.

- X. Que se reconocen los esfuerzos y disposición de los operadores/proveedores para participar activamente de los procesos de facilitación de las reclamaciones, logrando que de la totalidad de reclamaciones recibidas durante el 2019 y 2020 por la Dirección General de Calidad, aproximadamente un 50% se resuelvan de forma ágil y expedita sin necesidad de tramitar procedimientos administrativos.
- XI. Que, considerando lo anterior, resulta necesario actualizar el protocolo de facilitación vigente, aprobado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 026-032-2016 de la sesión ordinaria 032-2016, celebrada el 8 de junio del 2016, promoviendo la comunicación, interacción y retroalimentación entre las partes con el objetivo de garantizar una atención integral de los reclamos presentados por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, el cual podrá aplicarse en cualquier momento conforme lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación:

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Actualizar el “*Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales*”, aprobado mediante acuerdo 026-032-2016 de la sesión ordinaria 032-2016 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de junio del 2016 por medio de la presente resolución, para que en adelante se denomine: “**ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA FACILITACIÓN DE RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS FINALES**”.

“**PROTOCOLO PARA LA FACILITACIÓN DE RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LA SUTEL POR PARTE DE LOS USUARIOS FINALES**”

1. **Objeto.** *El presente protocolo tiene como objeto incorporar, dentro del procedimiento establecido por ley para la atención de reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la Sutel un espacio de diálogo para las partes de modo que éstas puedan ejercer su derecho fundamental de resolver las controversias por medio de mecanismos alternativos, de conformidad con el artículo 43 de la Constitución Política y el numeral 2 de la Ley N°7727, garantizando su atención integral y promoviendo de esta forma un servicio público eficiente para el cumplimiento de las funciones establecidas en los numerales 60 y 73 de la Ley N°7593, relativos a la protección de los derechos de los usuarios.*
2. **Ámbito de aplicación.** *El protocolo para la facilitación como mecanismo de resolución alternativa de conflictos, aplica a las reclamaciones presentadas ante la Sutel relativas a la eventual vulneración de los derechos de los usuarios, que sean de índole patrimonial y naturaleza disponible, surgidas entre los usuarios finales y los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, a fin de velar por la relación de servicio entre ambas partes. Las partes podrán llegar en cualquier momento a un acuerdo y desistir de la intervención de la Sutel.*

3. **Alcance.** A efectos de brindar transparencia y publicidad al proceso, así como para tutelar el interés de todos los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, este proceso deberá ser publicado en el sitio Web de la Sutel y notificado a todos los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.
4. **Medios de comunicación a utilizar en la facilitación.** El funcionario facilitador podrá, en todo momento, hacer uso de cualquier medio de comunicación disponible en la Sutel, como: correo electrónico, llamada telefónica, video llamada, chat, de forma personal, u otros; con la finalidad de colaborar en la mejor comunicación entre las partes optimizando los canales disponibles, y adaptarse al cambio tecnológico que es intrínseco del mercado de las telecomunicaciones.
5. **Definiciones.**
 - 5.1. **Acuerdo/No acuerdo:** El acuerdo es la expresión de la voluntad de las partes, puede ser redactado por éstas o por el facilitador (según lo dispongan las partes). Al finalizar el proceso, el facilitador, investido de fe pública, procederá a elaborar un documento en el cual se registre el resultado de la facilitación a fin de ser incorporado al expediente administrativo.
 - 5.2. **Decisión informada:** El funcionario facilitador verificará que el usuario final adoptó una decisión informada, consultando: que el usuario final conoce sobre los tiempos de la resolución de reclamaciones, sobre la regulación aplicable, el alcance de sus pretensiones y la solución propuesta por el operador, las consecuencias que esto implica sobre el procedimiento de reclamación, entre otros.
 - 5.3. **Facilitación:** Es una etapa alternativa al procedimiento administrativo, para restablecer y fomentar la comunicación entre el usuario final y el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; mediante la cual se promueve la participación y compromiso de las partes en la solución satisfactoria de la controversia, a través de medios tecnológicos, asistidos por un funcionario facilitador a fin de llegar a un acuerdo sobre el objeto de la reclamación.
 - 5.4. **Facilitador:** Funcionario de la Sutel encargado de facilitar la comunicación entre las partes para que adopten una decisión informada, brindando además educación sobre la regulación de telecomunicaciones, y ayudando a comprender los objetivos comunes de la controversia utilizando herramientas que permitan alcanzar un consenso en los desacuerdos.
 - 5.5. **Partes:** Usuario final y operador/proveedor.
 - 5.6. **Responsabilidades del funcionario facilitador.** 1. Comunicarse vía llamada telefónica, correo electrónico, video llamada, chat, de forma personal u otros con el objetivo de acercar a las partes al diálogo a fin de que lleguen a un acuerdo. 2. Utilizar los mecanismos necesarios para verificar la identidad de las partes con las que se comunique. En este caso, podrá comunicarse a los medios señalados en la reclamación por el usuario y mediante el uso de palabras clave o preguntas de seguridad como la fecha de vencimiento de la cédula de identidad u otros datos que consten en el expediente administrativo. 3. Dejar constancia según los términos de las partes del acuerdo/no acuerdo que llegaron para ser incorporado en el expediente, acompañado de los correos electrónicos, chats entre otros, por medio de los cuales se realizó el diálogo e informar a las partes sobre las consecuencias de llegar a un acuerdo en esa etapa previa. 4. Instruir el mecanismo de facilitación conforme al ordenamiento jurídico vigente y el presente protocolo.

PROCEDIMIENTO DE FACILITACIÓN

1. **Asignación del reclamo.** Una vez superada la etapa de admisibilidad, la reclamación es valorada por el Jefe de la Unidad Administrativa de Calidad de Redes, quien analiza el contenido de la reclamación, la disponibilidad y patrimonialidad, y asigna a un funcionario del área para su respectivo trámite, pudiendo utilizar cualquiera de las siguientes opciones:

- 1.1. *Iniciar facilitación de la comunicación entre las partes. **Pasa al punto 2.***
- 1.2. *Iniciar un procedimiento administrativo según la Ley N°6227. **Pasa al punto 12.***
2. **Oficio de invitación al operador/proveedor.** *Dentro del plazo de cinco (5) días hábiles el funcionario facilitador remitirá un oficio al operador/proveedor de comunicación del escrito de reclamación presentado por el usuario final en el cual se detallen los hechos y pretensión expuestos por éste, a fin de que el operador/proveedor, en el plazo de 10 días hábiles, valore una posible propuesta de solución a la controversia expuesta en la reclamación. **Pasa al punto 3.***
3. **Respuesta del operador/proveedor.** *El operador/proveedor brindará respuesta al oficio de facilitación, para lo cual se podrán presentar las siguientes condiciones:*
 - 3.1. **Planteamiento de propuesta.** *El operador/proveedor podrá realizar una propuesta de atención de las pretensiones del reclamante como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, para que sea comunicada al usuario final por parte del funcionario facilitador. **Pasa al punto 5.***
 - 3.2. **Acuerdo entre las partes.** *El operador/proveedor podrá indicar que se llegó a un acuerdo total o parcial con el usuario final, detallando el contenido de este o realizando una referencia a sus alcances, según lo acordado. **Pasa al punto 4.** En caso de que el acuerdo esté debidamente firmado por las partes se **pasa al punto 8.***
 - 3.3. **Omisión o respuesta negativa.** *Si dentro del plazo otorgado no se recibe una propuesta por parte del operador/proveedor, el funcionario facilitador lo comunicará al Jefe de Área para la valoración de continuar con el procedimiento administrativo. **Pasa al punto 1.2.***
4. **Consulta de verificación de acuerdo.** *El funcionario facilitador procederá a verificar con el usuario final su voluntad con el acuerdo realizado con el operador/proveedor. El consentimiento del reclamante se podrá manifestar y consignar por distintas vías, dentro de las cuales se incluyen: firma de documento de desistimiento, por medio de su voluntad registrada mediante auto de llamada telefónica, su manifestación expresa por correo electrónico, video llamada, chat y cualquier otro medio tecnológico empleado por el facilitador para constatar dicha aceptación. **Pasa al punto 7.***
5. **Comunicación de la respuesta.** *El funcionario facilitador procederá, a comunicar al usuario final la propuesta del operador/proveedor, con la finalidad de que manifieste su conformidad sobre la propuesta dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. En respuesta a este comunicado se puede presentar alguna de las siguientes condiciones:*
 - 5.1. **Conformidad con la propuesta.** *En caso de que el usuario se muestre conforme con la propuesta del operador/proveedor, el funcionario facilitador lo informará al operador/proveedor y le solicitará la ejecución de la propuesta. **Pasa al punto 8.***
 - 5.2. **Contrapropuesta.** *El usuario final podrá informar al funcionario facilitador una contrapropuesta para que ésta sea presentada al operador/proveedor. **Pasa al punto 6.***
 - 5.3. **No conformidad con la propuesta.** *Si el usuario final manifiesta su disconformidad de llegar a un acuerdo con el operador/proveedor, el funcionario facilitador deberá verificar que la decisión que esté adoptando el usuario final sea informada. Posteriormente, lo comunicará al jefe de la Unidad Administrativa de Calidad de Redes para la valoración de continuar con el procedimiento administrativo. **Pasa al punto 1.2.***
 - 5.4. **Reclamante ilocalizable.** *El funcionario facilitador intentará comunicarse con el reclamante a los medios señalados para tal efecto en el escrito de reclamación u otros que consten en el expediente administrativo; en caso de que no sea posible localizarlo, el funcionario facilitador dejará constancia de lo anterior por escrito y lo incorporará al expediente administrativo, asimismo, lo comunicará al*

jefe de la Unidad Administrativa de Calidad de Redes para la valoración de continuar con el procedimiento administrativo, en caso de que proceda. **Pasa al punto 1.2.**

6. **Comunicación de la contrapropuesta.** El funcionario facilitador deberá informar al operador/proveedor sobre la contrapropuesta realizada por el usuario final. Presentándose alguna de las siguientes condiciones:
 - 6.1. **Conformidad con la contrapropuesta.** El funcionario facilitador informará al usuario final sobre la conformidad del operador/proveedor en cuanto a la contrapropuesta planteada; asimismo, solicitará al operador/proveedor la ejecución de lo acordado. **Pasa al punto 7.**
 - 6.2. **No conformidad con la contrapropuesta.** Si el operador/proveedor manifiesta disconformidad de llegar a un acuerdo con el usuario final, el funcionario facilitador deberá verificar que la decisión que esté adoptando el usuario final sea informada. Posteriormente lo comunicará al Jefe de Área para la valoración de continuar con el procedimiento administrativo, en caso de que proceda. El funcionario dejará constancia de lo anterior. **Pasa al punto 1.2.**
 - 6.3. **Contrapropuesta.** El operador/proveedor podrá realizar una contrapropuesta y se reitera el proceso siempre y cuando no supere el periodo de un (1) mes calendario máximo para este proceso. **Pasa al punto 6.**
 - 6.4. **Valoración de finalización de la facilitación.** En caso de que el funcionario facilitador considere que las partes no lograron concretar un acuerdo o cuando haya transcurrido el periodo de un (1) mes calendario máximo para este proceso, deberá comunicarlo al Jefe de Área para valorar el trámite de un procedimiento administrativo según la Ley N°6227. **Pasa al punto 1.2**
7. **Comprobante de cumplimiento de la propuesta.** El operador/proveedor remitirá al funcionario facilitador el comprobante de cumplimiento de la propuesta acordada con el usuario final, en donde el usuario expresamente solicita el cierre y archivo de la reclamación bajo una decisión informada. **Pasa al punto 8.**
8. **Cierre y archivo.** El funcionario facilitador elabora el documento "Cierre y archivo de reclamo". **Pasa al punto 9.**
9. **Notificación del cierre y archivo.** El funcionario facilitador remitirá a gestión documental el oficio de cierre y archivo de la reclamación a fin de que el mismo sea notificado a las partes. **Pasa al punto 11.**
10. **Reclamación en trámite de procedimiento administrativo según la Ley N°6227.** Las partes podrán acordar en cualquier etapa del procedimiento administrativo, previo al dictado de la resolución final, acudir al diálogo facilitado por un funcionario de la Sutel, para llegar a un acuerdo. En caso de que, una vez iniciado el procedimiento administrativo, se dé una negociación entre las partes, aplicará el presente procedimiento de facilitación a partir del **punto 3**, siempre y cuando no se vean afectados los plazos establecidos en la Ley General de la Administración Pública.
11. **Cierre archivístico.** Gestión documental procede con el cierre archivístico de la reclamación. **Pasa al punto 12.**
12. **Fin del procedimiento de facilitación.**
13. **Incumplimiento de acuerdo conciliatorio.** Una vez cerrado el expediente, el usuario final podrá informar a esta Superintendencia sobre el no cumplimiento del acuerdo conciliatorio, en cuyo caso, se le prevendrá al operador para honrar los términos del acuerdo. En caso de que se evidencie que el mismo no ha sido ejecutado por mala fe o conductas imputables al operador, se procederá con el inicio del procedimiento administrativo correspondiente. **Pasa al punto 1.2."**

2. Dar por recibido y aprobar el diagrama de flujo adjunto al oficio 08784-SUTEL-DGC-2020 del 1º de octubre de 2020, como representación gráfica de uso interno del flujo del procedimiento de facilitación y tenerlo por actualizado respecto del aprobado con acuerdo 026-032-2016
3. Publíquese en el diario oficial La Gaceta y en la página web de la Sutel.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

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

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

