

08260-SUTEL-SCS-2023

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 comunicar que en sesión ordinaria 058-2023 celebrada el 28 de setiembre del 2023, mediante acuerdo 019-058-2023, de las 11:55 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución

RCS-219-2023

“LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00928-2023

RESULTANDO

1. Que, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en la Gaceta N°82 del 29 de abril de 2009, el cual, se encontró vigente hasta el próximo 22 de setiembre de 2023.
2. Que con el fin de regular las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y el cobro de penalidad, mediante acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) número 007-075-2012 de la sesión ordinaria 075-2012 del 05 de diciembre del 2012, se adoptó la resolución número RCS-364-2012 denominada: *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”*, en la cual se aprobó la inclusión de dichas cláusulas de permanencia mínima en los contratos de adhesión que fueran homologados.
3. Que la resolución número RCS-364-2012 fue revocada parcialmente por medio de la resolución número RCS-253-2016 *“Revocación parcial de la RCS-364-2012, de las 11:00 horas del 05 de diciembre de 2012, denominada: “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”* adoptada en la sesión ordinaria 066-2016, celebrada el 15 de noviembre del 2016, mediante acuerdo 027-066-2016 del Consejo de la Sutel y publicada en el alcance número 285 del Diario Oficial La Gaceta del 5 de diciembre de 2016, únicamente en cuanto a la permanencia mínima por concepto de tarifa preferencial, causas justas y el cobro de penalidad por este concepto.
4. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se publicó en el Alcance N° 200 de la Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022 y se contempló que entrará en vigor en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a dicha publicación, es decir, el mismo se encuentra vigente desde el 23 de setiembre de 2023. (Páginas 42 al 121 del Alcance N°200, visible en el expediente GCO-NREREG-00682-2020).
5. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final regula el tema permanencia mínima en el numeral 38, así como, en otros artículos donde se hace referencia a esta figura; además, establece la posibilidad de que la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante resolución motivada y cumpliendo con el proceso de consulta pública de la Ley General de la Administración Pública, establezca condiciones relativas a permanencia mínima en los contratos de adhesión debidamente homologados.

08260-SUTEL-SCS-2023

6. Que, ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones han presentado gestiones para homologación de contratos de adhesión que contienen cláusulas de permanencia mínima con opciones de subsidio o financiamiento de equipos terminales.
7. Que mediante el oficio número 06466-SUTEL-DGC-2023 del 3 de agosto de 2023 la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Sutel la propuesta de resolución respecto a los *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”*. (Folios 4 al 13 del expediente GCO-NRE-RCS-00928-2023).
8. Que por medio del acuerdo número 012-047-2023 de la sesión ordinaria 047-2023 del 10 de agosto de 2023 el Consejo de la Sutel, entre otras cosas aprobó para el respectivo proceso de consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”*. (06810-SUTEL-SCS-2023, folios 14 al 24 visible en el expediente GCO-NRE-RCS-00928-2023).
9. Que, mediante el Alcance N° 156 al Diario Oficial La Gaceta N° 149 del día 17 de agosto del año 2023, se publicó el proyecto de resolución sobre *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”* (Páginas 255 al 266 del Alcance N°156 visibles en el NI-09968-2023 del expediente GCO-NRE-RCS-00928-2023).
10. Que, por medio de correo electrónico del 18 de agosto de 2023, el señor **Álvaro Lacayo Lacayo** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución sobre *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”*. (NI-09952-2023).
11. Que, por medio de correo electrónico del 1° de setiembre de 2023 **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** y **Liberty Servicios Fijos S.A.**, presentaron de forma extemporánea el oficio número LY-Reg0205-2023, con sus oposiciones y observaciones al proyecto de resolución mencionado. (NI-10581-2023).
12. Que por medio del oficio número 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023 la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el *“Informe de atención de oposiciones presentadas en la consulta pública sobre el proyecto de resolución denominado - Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones-”*.
13. Que, se han realizado las gestiones necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

I. Sobre las competencias de la Sutel y la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

1. Que el artículo 129 de la Ley General de la Administración Pública, N°6227, dispone que el *“acto deberá dictarse por el órgano competente y por el servidor regularmente designado al momento de dictarlo, previo cumplimiento de todos los trámites sustanciales previstos al*

08260-SUTEL-SCS-2023

efecto y de los requisitos indispensables para el ejercicio de la competencia". Por lo tanto, la competencia se configura en un elemento material o sustancial del acto administrativo (subjetivo), que puede definirse como la esfera, determinada y conferida por el ordenamiento jurídico, de potestades, facultades y deberes del ente público y de los órganos que lo conforman para el cumplimiento de los fines públicos. (JINESTA LOBO Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 443).

2. Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios. De esta forma, es la responsable de velar porque se cumplan los parámetros y condiciones establecidos en la normativa vigente.
3. Que, en este sentido, el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N°7593, dispone las principales potestades y facultades que corresponde a la Sutel: *"regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...)"*. Es decir, a esta Superintendencia no le corresponde únicamente aplicar el ordenamiento sectorial, sino que, además, se le confieren una serie de potestades y facultades que se instituyen en verdaderas obligaciones y deberes regulatorios orientados al cumplimiento de los objetivos legales y reglamentarios que se le confieren a este órgano desconcentrado. Adicionalmente, dicho numeral otorga a la Sutel potestades de fiscalización que debe ejercer para el cumplimiento y realización de sus fines; lo cual conlleva verificar el cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes participantes del sector, dentro de los cuales se encuentran los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los usuarios finales.
4. Que concordantemente el artículo 60 de la Ley N°7593, establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes:

"a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, 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 de las telecomunicaciones; e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (...)".
5. Que, el artículo 73 de la Ley N°7593, señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otros: *"Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)"*.
6. Que, la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642, establece como competencia de esta Superintendencia, regular el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, lo cual implica el dictado de ciertas disposiciones tendientes a cumplir una función de ordenación, por lo que, la misma Ley General de Telecomunicaciones reconoce la posibilidad del Consejo de la Sutel, como regulador del mercado de las telecomunicaciones de adoptar instrucciones en el ejercicio de sus funciones.
7. Que de conformidad con el artículo 2 inciso d) de la Ley General de Telecomunicaciones, es objetivo de dicha legislación *"(...) proteger los derechos de los usuarios de los servicios de*

08260-SUTEL-SCS-2023

telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información (...)”.

8. Que, en concordancia con estas potestades de control, el artículo 41 de la Ley N°8642, determina que corresponde a la Sutel velar por que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cumplan con el régimen de derechos de los usuarios finales establecido en el Capítulo II del Título II de dicho cuerpo legal.
9. Que según el numeral 45 de la Ley N°8642 son derechos de los usuarios de telecomunicaciones “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;* 2. *elegir y cambiar libremente al proveedor del servicio (...)*”.
10. Que el artículo 46 de la Ley N°8642, establece que es obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones homologar los contratos de adhesión entre los proveedores y abonados, con la finalidad de garantizar el respeto de los derechos de los usuarios y corregir las cláusulas o contenidos que resulten abusivos.
11. Que es obligación de los operadores y proveedores de servicios “*respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley*”, de conformidad con el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones.
12. Que, en virtud de lo anterior, se logra determinar que el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones ha dispuesto entonces que, la Sutel, tiene la potestad de ajustar y ordenar el funcionamiento del conjunto de actores y elementos que intervienen dentro del funcionamiento del mercado de los servicios de telecomunicaciones. Y que para estos fines debe regular, aplicar y adoptar una serie de medidas o principios dirigidos a la obtención de un determinado efecto o rendimiento, que para el caso concreto estará orientado a la consecución de una mejor atención y resolución de las reclamaciones que son interpuestas por los usuarios finales.

II. Sobre la aplicación de cláusulas de permanencia mínima en contratos de servicios de telecomunicaciones

1. Que en virtud de la naturaleza comercial que poseen los contratos de adhesión por consistir estos en una oferta de servicios por parte de los operadores/proveedores como comerciantes de los servicios, se debe tener en consideración el derecho de rescisión del contrato contemplado en el artículo 463 del Código de Comercio, el cual indica: “*Una vez perfeccionado el contrato de compra-venta, el contratante que cumpliera tendrá derecho a exigir del que no lo hiciera, la rescisión del contrato o el cumplimiento del mismo, y además, la indemnización de los daños y perjuicios*”.
2. Que, en relación con la resolución contractual, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la resolución N°00717-2019, de las 16:15 horas del 11 de junio del 2019, indicó lo siguiente: “*La resolución contractual es un mecanismo legal por el cual se permite a una de las partes dejar sin efecto, retroactivamente, un contrato que produce obligaciones recíprocas ante el incumplimiento de una de ellas (ordinales 692 Código Civil y 463 Código de Comercio). El incumplimiento no resuelve el contrato por sí solo, únicamente da derecho al otro contratante (cumpliente) de pedir su cumplimiento forzoso o la resolución con daños y perjuicios. (...) Declarada la resolución, el contrato se tiene por no celebrado, por lo que las obligaciones que no hayan sido*

08260-SUTEL-SCS-2023

ejecutadas se entenderán como no nacidas y aquellas ejecutadas serán objeto de restitución".
(El destacado no corresponde al original).

3. Que, en concordancia con lo anterior, la jurisprudencia nacional ha sido conteste en señalar que, no es cualquier incumplimiento el que da pie a la resolución contractual, sino que debe ser grave: "(...) lo que la doctrina y la jurisprudencia patria ha denominado un **incumplimiento grave, que vino a minar toda la confianza y la buena relación que en algún momento existió** (...)" (Tribunal Segundo Civil Sección I, Resolución 00017-2001 de las 09:05 horas del 17 de enero de 2011). *"El artículo 692 del Código Civil establece que en los contratos bilaterales va siempre implícita la condición resolutoria por falta de cumplimiento. Dicha condición conlleva la circunstancia de que, la parte cumpliente, se encuentra en la posibilidad de solicitar la resolución de acuerdo, o bien, la ejecución forzosa, pero, en ambos supuestos, se requiere acreditar que se cumplió con la prestación acordada. Ahora bien, otro requisito para pretender la resolución del acuerdo deriva de probar que el incumplimiento de la contraria fue grave (...)"*. (Tribunal Segundo Civil Sección I, Resolución N° 00400-2012 de las 10:50 horas del 23 de octubre del 2012).
4. Que cabe destacar que en aquellas condiciones en las que el usuario final desee dar por terminado el contrato sin que exista una razón justificada, como las que se indicarán, el operador o proveedor posee la facultad de requerir el cumplimiento de determinadas obligaciones contractuales, así como, el pago de la penalización correspondiente a la terminación anticipada del contrato. Es decir, la terminación anticipada voluntaria del usuario final no requiere de alguna causa justificante, solamente, implica la manifestación de voluntad por parte del usuario final como causal de extinción del contrato, con o sin cláusula de permanencia mínima. Para ejecutar dicho derecho el usuario debe comunicar su decisión al operador/proveedor de servicios, el cual cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación comercial, de conformidad con el artículo 47 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
5. Que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán aplicar penalizaciones por retiro anticipado, cuando éste obedezca a la voluntad y discreción del usuario final y no medie justa causa que lo ampare. En este caso de conformidad con el artículo 38 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones las penalizaciones en caso de retiro anticipado a solicitud del cliente se establecerán según el costo y modalidad de entrega del equipo terminal otorgado.
6. Que el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones busca proteger el derecho del usuario final a elegir y cambiar libremente de operador/proveedor en el momento que lo desee. No obstante, existen ciertas barreras de salida que pueden atentar contra dicho derecho si éstas no se llevan a cabo de forma medida y controlada. La permanencia mínima en un contrato de adhesión vendría a ser un claro ejemplo de una barrera de salida, pues, aunque el usuario final no se encuentre totalmente satisfecho con el servicio, éste se encuentra ligado a dicho plan por el periodo ahí establecido, siendo que la única forma de finalizar el mismo sería pagando una multa por terminación anticipada, la cual no puede ser calculada de forma abusiva por parte de los operadores/proveedores. Una actuación contraria a la estimación proporcional y razonable de la multa por retiro anticipado, podría violentar los derechos de los usuarios finales, pues estaría en contra de lo establecido en el inciso 2) del artículo 45 previamente citado.
7. Que es competencia del Ministerio de Economía Industria y Comercio conocer y resolver aquellos casos en los que se reclame la calidad y garantía de los terminales, de conformidad

08260-SUTEL-SCS-2023

con lo dispuesto en el criterio C-176-2011 del 27 de julio del 2011 de la Procuraduría General de la República.

III. Sobre el principio constitucional de información adecuada y veraz

1. Que, el artículo 46 de la Constitución Política que dispone, entre otras cosas, que: *"(...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias"*. (Destacado intencional).
2. Que concordantemente con lo señalado, la Ley General de Telecomunicaciones en el artículo 3 enlaza los principios rectores de información y beneficio al usuario con la transparencia, al establecer como concepto de este último que es derecho de los usuarios *"recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio" (...)* *"También, implica poner a disposición del público en general: (...) v) información general sobre precios y tarifas."*, y la publicidad que *"(...) conlleva la obligación de los operadores y proveedores de realizar las publicaciones relacionadas con propaganda o información publicitaria de manera veraz y transparente, en tal forma que no resulten ambiguas o engañosas para el usuario"*.(Destacado intencional).
3. Que el legislador materializó la necesidad descrita anteriormente estableciendo, adicionalmente en los artículos 2 inciso d), 45 incisos 1) y 19) de la misma ley, que es derecho de los usuarios: *"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(.)"* *"Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente"*.
4. Que como garantía de cumplimiento del principio constitucional de información el artículo 38 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, instituye que: *"(...) Los clientes tienen derecho a suscribir contratos de adhesión con o sin sujeción a permanencia mínima, por lo que los precios de ambas opciones deben mostrarse expresamente en los contratos de adhesión y en el sitio WEB de los operadores/proveedores. (...)"*. Esto además para que el usuario final tome una decisión informada considerando los precios y condiciones de los servicios ofrecidos por los distintos operadores, a fin de decidir cuáles precios y condiciones le resultan más favorable y si desea adquirir un servicio asociado a un subsidio o pago en tramos de un equipo terminal asociado a una permanencia mínima.

IV. Sobre las disposiciones regulatorias del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF)

1. Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, publicado en el Alcance N°200 de la Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, en el artículo 3 inciso 42), define a la permanencia mínima de la siguiente manera: *"plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con un operador/proveedor a cambio del subsidio o pago en tramos de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento"*.

08260-SUTEL-SCS-2023

2. Que el artículo 11 inciso 2) subinciso v) del reglamento de cita define como parte de los operadores / proveedores de servicios el publicar en la página WEB información relativa a la descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual y el inciso 31) de dicho numeral los obliga a mantener durante el periodo de permanencia mínima, los precios de los servicios, sus niveles de calidad y condiciones de prestación de servicios pactadas en el contrato.
3. Que por su parte el artículo 27 del reglamento de comentario, regula el deber del cliente de cancelar el monto del equipo terminal sujeto a condiciones de permanencia mínima en caso de renuncia voluntaria del servicio contratado. Mientras que los numerales 35 inciso 1) y 36 inciso 6) señalan que las condiciones de permanencia mínima deben encontrarse en la carátula del contrato de adhesión que suscriban los usuarios.
4. Que concretamente en el artículo 38 del nuevo RPUF se regula la figura de la permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión, en el cual se encuentra el derecho de los clientes a suscribir contratos de adhesión con o sin sujeción a permanencia mínima, y el consecuente deber del operador / proveedor de servicios de informarle sobre los términos, condiciones, características y precio del equipo terminal; así como la prohibición de condicionamiento de los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de permanencia mínima y el establecimiento de penalizaciones desproporcionadas o abusivas, conforme lo siguiente:

“Artículo 38. Permanencia mínima y penalización en los contratos de adhesión

Los clientes tienen derecho a suscribir contratos de adhesión con o sin sujeción a permanencia mínima, por lo que los precios de ambas opciones deben mostrarse expresamente en los contratos de adhesión y en el sitio WEB de los operadores/proveedores.

Cuando el cliente decida la opción de permanencia mínima, el operador/proveedor debe informarle sobre los términos, condiciones y características y precio del equipo terminal a partir del cual se justifica el plazo de permanencia mínima.

Los operadores/proveedores no podrán condicionar la prestación de los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad de permanencia mínima. De igual forma, se prohíbe el establecimiento de penalizaciones desproporcionadas o abusivas, que limiten el derecho de los usuarios finales de elegir y cambiar libremente de operador/proveedor.

La Sutel mediante resolución motivada y cumpliendo el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, podrá establecer las condiciones relativas a permanencia mínima en contratos de adhesión.

En cada uno de los casos, el operador/proveedor debe informar claramente al usuario final los montos de las penalizaciones por retiro anticipado y su forma de cálculo, así como las condiciones que facultan al usuario final para el retiro de los planes de forma anticipada, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

Las penalizaciones en caso de retiro anticipado a solicitud del cliente se establecerán según el costo y modalidad de entrega del equipo terminal otorgado. (Destacado intencional).

5. Que, sobre la modificación de contratos durante la vigencia de permanencia mínima el artículo 40 del referido reglamento, establece lo siguiente:

“Artículo 40. Modificación de las condiciones de los contratos homologados. Los contratos suscritos entre operadores/proveedores y los usuarios finales pueden ser sujetos de modificación bajo las

08260-SUTEL-SCS-2023

siguientes condiciones: 1. A solicitud del operador/proveedor: **Durante la vigencia de la permanencia mínima** de los contratos de adhesión, los operadores/proveedores, en ninguna circunstancia, podrán hacer retroactivas o modificar unilateralmente, de forma total o parcial, las condiciones pactadas en el contrato de adhesión y publicadas en su sitio WEB, para el momento de la contratación del servicio, excepto, que se trate de un beneficio consentido por el usuario final. Tampoco se podrán imponer sobre un contrato suscrito, servicios, condiciones o prestaciones en los cuales no exista registro de la voluntad expresa del cliente. **Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido**, el operador/proveedor debe notificar cualquier modificación contractual al medio señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios, además, las deberá publicar en el sitio WEB y redes sociales del operador en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, deberá informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.”. (Destacado intencional).

6. Que, respecto a la continuidad de los contratos el numeral 46 del cuerpo normativo de comentario indica:

“Artículo 45. Continuidad de los contratos. Cuando se cumpla el plazo de los contratos con cláusulas de permanencia mínima y el cliente no gestione ante el operador/proveedor la suscripción de un nuevo contrato, los operadores/proveedores deberán brindar continuidad al servicio en los términos y condiciones originalmente pactados, excluyendo el cobro por los equipos terminales asociados a la **permanencia mínima vencida**. En todo caso, los clientes podrán rescindir en cualquier momento y sin penalizaciones, los contratos cuyo **plazo de permanencia mínima se haya cumplido**”. (Destacado intencional).

7. Que, en lo concerniente al contenido de las condiciones generales del contrato de adhesión el artículo 46 del nuevo RPUF establece: “**Contenido de las condiciones generales del contrato de adhesión.** En las condiciones generales el contrato de adhesión debe establecerse al menos lo siguiente: (...) **4. Plazo contractual, términos y condiciones de la sujeción a permanencia mínima**”. (Destacado intencional).

8. Que, en lo relativo al pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales asociados a un plan con permanencia mínima el reglamento de cita estipula: “**Pago de servicios durante el periodo de reparación de terminales.** Cuando el equipo terminal asociado a un plan **con permanencia mínima** vigente sea remitido a reparación por parte del operador/proveedor al respectivo taller y no registre consumos durante el periodo de reparación, el operador/proveedor deberá ajustar la facturación del servicio, de forma proporcional al citado periodo, sin afectar las condiciones contractuales pactadas”. (Destacado intencional).

V. Sobre las disposiciones regulatorias de las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 emitidas por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y su derogatoria expresa

1. Que, “en virtud del apego de la norma administrativa a lo concreto y particular, la misma tiene, normalmente, una vida relativamente corta o fugaz, puesto que **debe adaptarse a los cambios sociales, económicos y tecnológicos**, así el propio artículo 4 de la Ley General de Administración Pública dispone que todo servicio público debe adaptarse a la necesidad social que satisface”¹. (Destacado intencional).

¹ Jinesta Lobo Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 231

08260-SUTEL-SCS-2023

2. Que “la producción normativa -leyes, reglamentos, decretos, etc.- provoca el fenómeno de inflación normativa, que a su vez puede dar la impresión de que el Derecho Administrativo está conformado por un cúmulo desordenado de normas referidas a la Administración Pública o que provienen de ella, por cuanto el Derecho Administrativo se encuentra conformado por una serie de áreas bastante heterogéneas, cuya regulación puede estar librada a una o varias normas. Por lo que, es común en esta rama del derecho encontrar una multiplicidad de normas que regulan una determinada materia”². Ergo, es posible que coexistan múltiples disposiciones normativas que regulen una misma temática, debido a que son complementarias entre sí, como lo puede ser un reglamento que sea desarrollado por medio de una resolución de carácter vinculante.
3. Que nuestra Carta Fundamental, en su artículo 129, contiene una serie de reglas que permiten, hasta cierto punto, vislumbrar de qué manera se debe proceder para la eliminación de normas obsoletas en el ordenamiento jurídico: “(...) **La ley no queda abrogada ni derogada sino por otra posterior; contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario. Por vía de referéndum, el pueblo podrá abrogarla o derogarla, de conformidad con el artículo 105 de esta Constitución**”. (Destacado intencional).
4. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República, en el dictamen 276 del 14 de diciembre de 2022, aclara que: “(...) **la Procuraduría General no puede recomendar al órgano consultante, o bien a cualesquiera de las instituciones o dependencias que conforman la Administración Pública costarricense, la desaplicación de normas legales que, a su juicio o de la propia Administración, pudieran resultar contrarias al Derecho de la Constitución; esto con base en el principio de legalidad (artículos 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública-LGAP- corolario, el principio general de inderogabilidad singular de normas (art. 13 de la LGAP), según el cual, por el principio general que señala la obligatoriedad de las normas jurídicas (artículo 129 constitucional), la Administración Pública no puede dejar de aplicar una norma que se ha integrado al ordenamiento, si no es derogándola, modificándola o abrogándola por los procedimientos correspondientes (artículos 121.1, 129 de la Constitución y 8 del Código Civil), o bien cuando, por el control concentrado existente, se declare su inconstitucionalidad por la Sala especializada que establece el numeral 10 de la Constitución Política (Véase, entre otros muchos, los dictámenes C-126-2011, de 10 de junio de 2011; C-205-2019, de 12 de julio de 2019 y C-263-2019, de 16 de setiembre de 2019) (...)**”. (Destacado intencional).
5. Que, el numeral 8 del Código Civil, señala que: “Las leyes sólo se derogan por otras posteriores y contra su observancia no puede alegarse desuso ni costumbre o práctica en contrario. La derogatoria tendrá el alcance que expresamente se disponga y se extenderá también a todo aquello que, en la ley nueva, sobre la misma materia, sea incompatible con la anterior. Por la simple derogatoria de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado”.
6. Que en la doctrina se establecen dos tipos de derogatorias de normas jurídicas, la expresa y la tácita. Al respecto, la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-012-2000 del 26 de enero de 2000, dispuso sobre la derogatoria de normas lo siguiente:

“(...)

- 1) Por **derogación expresa** se entiende la cesación de la vigencia de una norma producida en virtud del **mandato explícito contenido en la norma sucesiva**, con indicación

² Jinesta Lobo Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Págs. 230, 231.

08260-SUTEL-SCS-2023

concreta y inequívoca del texto o parte del mismo cuya extinción se pretende. Se trata (...) de un imperativo derogatorio en estado puro, que no tiene por que basarse necesariamente en la existencia de una incompatibilidad o contradicción de contenido entre el articulado de la norma derogante y el de la derogada: tal contradicción puede darse, o no (...).

- 2) Por **derogación tácita** se entiende, en segundo lugar, **la cesación de la vigencia de una norma producida por la incompatibilidad objetiva existente entre el contenido de sus preceptos y los de la nueva norma**; puede hablarse **también**, en este caso, **de derogación por sustitución de contenidos normativos, y su fundamento es tan obvio como en el tipo anterior**. Su eficacia es la misma, con la diferencia de que la derogación tácita, al contrario de la expresa, requiere para su constatación y puesta en práctica de una **operación interpretativa** ulterior, tendente a fijar la existencia efectiva de incompatibilidad y su alcance. (...) **"Hay dos formas de derogación tácita: a) cuando una materia se halla disciplinada por un sistema completo de normas y se establece otro sistema igualmente completo que no incluye algunas disposiciones de la anterior. (...) b) cuando dos textos legales son incompatibles, de manera que el anterior no pueda recibir aplicación simultánea con el posterior por tratar del mismo objeto y tener los mismos destinatarios, aunque integren cuerpos legales distintos. (...)"**. (Destacado intencional).
7. Que en el dictamen C-041-96 del 11 de marzo de 1996, la Procuraduría General de la República indicó: *"El operador jurídico puede concluir en la existencia de una derogación tácita o implícita cuando el análisis comparativo de la ley anterior y de la posterior revela una antinomia normativa, que torne incompatibles las normas e impida una armonización del régimen jurídico establecido, o bien cuando en virtud de la aprobación de la nueva ley se produzca una dualidad de la regulación de determinados aspectos, aun cuando no exista una verdadera oposición entre la norma primigenia y la segunda (...)"*.
8. Que, concordantemente, el principio de paralelismo de las formas establece que los actos en derecho deben dejarse sin efecto en la misma forma en fueron creados y por tanto obliga al operador jurídico a seguir el mismo procedimiento y observar los mismos requisitos que se dieron para la creación una determina institución, cuando pretende extinguirla o modificarla sustancialmente. (PGR, Dictámenes N°088 del 23/03/2007 y N°306 del 11/11/2015).
9. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final fue emitido de manera posterior a las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016, las cuales desarrollan la figura de permanencia mínima; además, dicho reglamento goza de una jerarquía normativa superior, y con base en el principio de legalidad, debe desarrollarse el artículo 38 del nuevo RPUF y emitirse la resolución motivada que establezca las condiciones relativas a permanencia mínima en contratos de adhesión, por lo que, las disposiciones de dichas resoluciones quedan superadas, por razones fundadas en circunstancias sobrevinientes.
10. Que en virtud de lo anteriormente expuesto y dado que el nuevo RPUF entró en vigencia el 23 de setiembre de 2023, resulta procedente y ajustado a derecho, derogar totalmente las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 y emitir los nuevos lineamientos con las condiciones relativas a permanencia mínima en contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones, como se dispone a continuación.

VI. Sobre el análisis de las oposiciones presentadas en consulta pública a la propuesta de resolución

08260-SUTEL-SCS-2023

1. Que por medio del oficio número 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023 la Dirección General de Calidad hizo de conocimiento del Consejo de la Sutel el “*INFORME DE ATENCIÓN DE OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE EL PROYECTO DE RESOLUCIÓN DENOMINADO -LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES-*”.
2. Que sobre el análisis de oposiciones realizado por la Dirección General de Calidad al proyecto de resolución “*Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones*”, conviene incorporar el siguiente extracto del oficio 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la Sutel:

“(..)

2. Análisis de las oposiciones presentadas en consulta pública sobre la propuesta de resolución

De seguido se procede con el análisis de las observaciones u oposiciones presentadas sobre la consulta pública de las disposiciones regulatorias sobre los “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”. Las cuales deben sustentarse con las razones de hecho y derecho pertinente, con fundamento en el artículo 361, numeral 3, de la ley N°6227, Ley General de la Administración Pública. Para la atención de lo señalado, se procederá a detallar en qué consiste la observación u oposición, quién la formuló y cuál es la posición de esta Superintendencia al respecto, ya sea para acogerla o rechazarla.

Preliminarmente y a efectos de determinar si procede o no el análisis de las oposiciones planteadas, es importante considerar que, conforme el artículo 361 de la Ley General de Administración Pública, el plazo para presentar las oposiciones respectivas es de 10 días hábiles a partir de la publicación de la publicación en el Diario Oficial la Gaceta, y dado que la publicación se llevó a cabo el 17 de agosto de 2023, la fecha de vencimiento para presentar las oposiciones era el 31 de agosto de 2023.

2.1 Oposiciones de Álvaro Lacayo Lacayo

*En fecha 18 de agosto de 2023, el señor **Álvaro Lacayo Lacayo** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución sobre “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”. En el que señaló expresamente lo siguiente:*

“Considero que no hay sustento -desde el punto de vista de los Usuarios- para justificar un cambio de esta naturaleza. Tenemos muchos años de funcionar así y por tanto, debe mantenerse.

Además de lo anterior, el Equipo Terminal siempre es devuelto al Operador, es por ello que carece totalmente de sentido, una multa para pagar algo que no nos pertenece.

Finalmente, se debe proteger al Usuario, resaltando las condiciones bajo las cuales puede hacer la devolución sin pagar multa (falta de atención, calidad del servicio, continuidad del servicio, otros”. (NI-09952-2023).

*En primer lugar, se tiene una disconformidad del señor **Lacayo Lacayo** porque considera que no hay un sustento, desde el punto de vista de los usuarios finales, para realizar una modificación como la propuesta de resolución ya que según lo que expone el participante de la consulta, como se realiza actualmente resulta funcional, por lo que, no se justifica el cambio.*

08260-SUTEL-SCS-2023

*Sobre el particular, debe tomar en consideración el señor **Lacayo Lacayo** que, las condiciones de permanencia mínima existen desde la resolución RCS-364-2012 “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”, es decir, hace más de 10 años el mercado existen contratos con condiciones de permanencia mínima, por lo que no es preciso lo afirmado por el señor **Lacayo Lacayo**.*

Ahora bien, considerando lo previamente señalado respecto a la existencia de las condiciones de permanencia mínima por más de 10 años en el mercado, se tiene que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el cual entra a regir el próximo 23 de setiembre de 2023, recoge dicha figura y en su artículo 38 desarrolla el tema de la permanencia mínima; además, indica la posibilidad de que la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante resolución motivada y cumpliendo con el proceso de consulta pública de la Ley General de la Administración Pública, establezca condiciones relativas a permanencia mínima aplicable en los contratos de adhesión debidamente homologados.

Adicionalmente, la propuesta de resolución resulta conforme a una revisión de la legislación vigente, a partir de la cual se valoró si procede emitir una nueva resolución que desarrolle lo establecido en el citado reglamento, por lo que, no son de recibo los argumentos del usuario.

*Adicionalmente, el señor **Lacayo Lacayo** señala que “el equipo terminal siempre es devuelto al operador”, por lo que, considera que no procede el pago de una multa por el equipo que no le pertenece.*

*En este sentido se debe tomar en consideración que, al momento de la contratación de los servicios debe quedar explícitamente en el contrato de adhesión la modalidad de entrega de equipo. Al respecto los operadores/proveedores de servicios proveen los equipos terminales de diversas formas, tales como alquiler, venta, pago en tractos, subsidio, entre otros; incluso en el apartado II inciso a) del proyecto de resolución de referencia, se menciona que los usuarios tienen la posibilidad de aportar sus propios equipos terminales. Es así como, la figura de la renta que refiere el señor **Lacayo Lacayo** que implica la devolución del equipo terminal una vez concluida la relación contractual, es solo una de las opciones de provisión de equipos terminales que existen en la actualidad, y es distinta a la de subsidio o pago en tractos; por lo que, cuando el cliente opte por contratar un servicio de telecomunicaciones bajo la figura de permanencia mínima, sea por subsidio o pago en tractos de los equipos, el equipo terminal al finalizar el plazo pactado le pertenece; razón por la cual, no lleva razón el señor **Lacayo Lacayo** con su oposición.*

Por último, en cuanto a la referencia a que se debe proteger al usuario final y establecerse los escenarios donde es posible la devolución del equipo sin el pago de multa, se debe indicar que estos supuestos se encuentran regulados en el apartado III del proyecto de resolución objeto de consulta pública, donde se determinan las causas justas para que el usuario final pueda finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima sin el pago de la correspondiente penalización.

*En virtud de las consideraciones anteriores, se recomienda el rechazo de las oposiciones presentadas por el señor **Álvaro Lacayo Lacayo**.*

2.2 Oposiciones de Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. y Liberty Servicios Fijos S.A. (Liberty)

*Tal y como consta en el Alcance N° 156 al Diario Oficial La Gaceta N° 149 del 17 de agosto del año 2023, se sometió a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”. Siendo que las observaciones sobre dicha propuesta de resolución se debían interponer **dentro de los diez (10) días hábiles***

08260-SUTEL-SCS-2023

siguientes a la publicación en La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr.

Ahora bien, la publicación del proyecto de resolución de comentario se realizó el 17 de agosto de 2023 y el plazo para presentar oposiciones se contabiliza a partir del día siguiente hábil, es decir, 18 de agosto de 2023, lo anterior conforme expresamente lo indicó la publicación del proyecto de resolución y en aplicación del artículo 38 de la ley de notificaciones judiciales³; por lo tanto, el plazo para presentar las oposiciones venció el pasado 31 de agosto de 2023.

Al respecto, para el caso que nos ocupa se tiene que, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. y Liberty Servicios Fijos S.A.** presentaron sus oposiciones al proyecto de resolución de referencia el 1° de setiembre de 2023, según se logra apreciar en el NI-10581-2023; ergo, lo que corresponde es su rechazo y no proceder con su análisis de fondo, por haber sido presentadas de manera extemporánea, de conformidad con el artículo 292 inciso 3) de la Ley General de Administración Pública que señala: “**Artículo 292.- (...)** 3. La **Administración rechazará de plano las peticiones que fueron extemporáneas**, impertinentes, o evidentemente improcedentes. (...)”. (Destacado intencional)

Por las consideraciones expuestas, se recomienda al Consejo de esta Superintendencia rechazar la totalidad de las oposiciones de **Liberty** y no conocer el fondo de estas, por haberse presentado de manera extemporánea. (...)” (Destacados pertenecen al original).

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 N°7593; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones publicado en el Alcance N°200 del Diario Oficial La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y demás normativa de general y pertinente aplicación, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DAR POR RECIBIDO Y ACOGER** el informe que analiza las recomendaciones y posiciones recibidas en la consulta pública, rendido por la Dirección General de Calidad mediante oficio número 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023 referente al “*Informe de atención de oposiciones presentadas en la consulta pública sobre el proyecto de resolución denominado -Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones-*”.
2. **RECHAZAR** las oposiciones del señor **Álvaro Lacayo Lacayo** referentes la falta de sustento para emitir una nueva resolución de permanencia mínima, el cobro de multas por equipos arrendados y el establecimiento de los supuestos donde no procede el pago de multa por retiro anticipado, de conformidad con los fundamentos señalados mediante oficio número 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023 de la Dirección General de Calidad.

³ El cual resulta de aplicación supletoria de conformidad con el artículo 9 inciso 1) de la Ley General de Administración Pública.

08260-SUTEL-SCS-2023

3. **RECHAZAR** las oposiciones de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** y **Liberty Servicios Fijos S.A.**, por cuanto las mismas fueron presentadas de manera **extemporánea**, según el numeral 292 inciso 3) de la Ley General de Administración Pública y lo indicado en el oficio mediante oficio número 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023 de la Dirección General de Calidad.
4. **SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que proceda con la notificación del oficio 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023, a los participantes del proceso de consulta pública convocada en el Alcance N° 156 al Diario Oficial La Gaceta N° 149 del 17 de agosto del año 2023, tramitada en el expediente GCO-NRE-RCS-00928-2023.
5. **ACOGER Y APROBAR** la propuesta presentada por la Dirección General de Calidad respecto a los *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”*, según el oficio número 06466-SUTEL-DGC-2023 del 3 de agosto de 2023.
6. **DEFINIR** los siguientes lineamientos para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones, debidamente homologados, que deben cumplir todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y que son exigibles por parte de los usuarios finales, en cumplimiento del derecho a la información, de conformidad con el inciso 1) numeral 45 de la Ley General de Telecomunicaciones:
 - a. Las cláusulas de permanencia mínima y multas por retiro anticipado únicamente aplican ante el pago en tractos o subsidio del equipo terminal necesario para la provisión del servicio de telecomunicaciones.
 - b. Las cláusulas de permanencia mínima deben pactarse por una única vez con la suscripción del contrato de adhesión, debidamente homologado, en las cuales el usuario final se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, bajo pena de pagar la multa por retiro anticipado, salvo la existencia de causas justas que lo faculten para darlo por terminado sin responsabilidad alguna. Por su parte, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones durante el plazo de permanencia mínima se obliga a mantener incólumes los términos y condiciones ofrecidos contractualmente, así como, los precios finales del servicio o servicios ofrecidos.
 - c. Las estipulaciones relacionadas con las multas por retiro anticipado deben estar detalladas en el contrato de adhesión, el cual debe estar previamente homologado por esta Superintendencia, además, las mismas sólo serán aplicables cuando exista aceptación expresa del usuario final mediante la firma del contrato.
 - d. El operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones debe indicar expresamente, en la carátula del contrato de adhesión homologado la suma subsidiada o por pagar en tractos por concepto de equipo terminal, su precio de contado final, los meses de la permanencia mínima, la forma en que operará la acreditación de los pagos en tractos realizados y multa por retiro anticipado, entre otra información relevante para la aplicación de esta.
 - e. Para el escenario de pago en tractos, la multa por retiro anticipado, en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia mínima, variará en función de la fecha en que se produzca la solicitud de baja del servicio, considerando la cantidad de cuotas por

08260-SUTEL-SCS-2023

concepto de terminal pendientes de pago. La penalización por retiro anticipado de contratos con terminales subsidiados se mantendrá invariable durante todo el periodo de la permanencia mínima.

- f. En cualquier momento y especialmente de previo a la suscripción del contrato de adhesión homologado, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones debe suministrar, a través de los mecanismos de atención al usuario final, toda la información clara, veraz, y oportuna sobre las condiciones en que operan las cláusulas de permanencia mínima, haciendo énfasis en los montos que el usuario final deberá pagar ante el incumplimiento del plazo establecido (penalización por retiro anticipado).
- g. En los contratos de adhesión homologados con cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del contrato es independiente del plazo de permanencia mínima, por lo que, debe informarse, desde el momento de la suscripción que, una vez vencido el plazo de permanencia mínima, el usuario final tendrá derecho a terminar el contrato sin penalización alguna y queda facultado para elegir y cambiar libremente de operador/proveedor.

7. ESTABLECER que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben aplicar las siguientes disposiciones relativas a las condiciones de permanencia mínima y el cálculo de la penalización por terminación anticipada para los contratos de adhesión con cláusulas de permanencia mínima con terminales subsidiados o en pago en tractos:

a. Precio de contado del terminal

El operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones debe ofrecer al usuario final la posibilidad de contratar ese mismo servicio con el terminal, sin necesidad de suscribir un plan que se encuentre sujeto a un plazo de permanencia mínima, por lo tanto, debe existir a disposición del usuario final, la información sobre el precio final de dichos equipos y la posibilidad de adquirirlos de contado, o bien, aportarlos cumpliendo con las características que el operador/proveedor brinde en el sitio WEB. Igualmente, en los contratos de adhesión se debe consignar el precio final de contado del terminal.

b. Prima cancelada por el usuario final

Los contratos de adhesión con cláusulas de permanencia mínima podrán establecer la condición de cancelación de una prima por parte del usuario final para la adquisición del equipo terminal.

En el caso de que el usuario cancele una prima, esta se debe señalar expresamente en el contrato de adhesión, así como, indicar el monto restante de pago por concepto de equipo terminal, para su aplicación en la modalidad de pago en tractos o subsidio. Para los casos de pago en tractos, en el contrato debe indicarse, adicionalmente, la cantidad y monto de las cuotas por concepto de terminal durante el plazo de permanencia mínima.

c. Plazo de permanencia mínima

Corresponde al plazo por el cual el usuario final se obliga a no terminar antes de ese periodo el contrato de adhesión suscrito bajo pena de pagar al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones la multa por retiro anticipado. Se establece el plazo máximo de 24 meses para la permanencia mínima de un servicio de telecomunicaciones que se encuentre asociado

08260-SUTEL-SCS-2023

con el pago en tractos o subsidio de un equipo terminal necesario para la prestación de dicho servicio.

d. Cálculo de la penalización

La penalización es el monto por pagar por el usuario final cuando no cumple con el plazo de permanencia mínima al cual se comprometió, siempre y cuando, no medie una justa causa que ampare su incumplimiento. La penalización o el monto por pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al precio de contado del equipo terminal para el caso de subsidio y no podrá ser mayor al precio de contado del equipo terminal menos las cuotas canceladas en el caso de pago en tractos. En caso de existir una prima cancelada por el usuario final, a los montos señalados igualmente deberá rebajárseles la prima señalada.

Para el caso del pago en tractos se debe dividir el precio final de contado del equipo terminal (menos la prima en caso de existir) entre la cantidad de meses de la permanencia para definir las cuotas por concepto de terminal que pagará el usuario final, es decir, corresponde a la cantidad de cuotas pendientes de pago. En el contrato de adhesión debe existir una fórmula para la estimación de la multa por retiro anticipado, según se muestra:

Es decir: *Penalización=cuota del terminal x meses pendientes*

e. Información que debe completarse

El operador / proveedor se encuentra en la obligación de completar los distintos espacios de la carátula del contrato de adhesión homologado para asegurar la validez de las condiciones de permanencia mínima.

- 8. DETERMINAR** que corresponden a causas justas para que el usuario final pueda finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes:
- a. Modificación de las condiciones contractuales, en caso de que el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones varíe las condiciones contractuales y el precio final del servicio durante la vigencia de la permanencia mínima.
 - b. Que las penalizaciones sean desproporcionadas o abusivas y limiten el derecho de los usuarios finales a elegir y cambiar libremente de operador/proveedor de servicios.
 - c. Que el equipo terminal brindado al cliente como condición para la permanencia mínima no se encuentre debidamente homologado por la Sutel.
 - d. Cuando no se cumpla con lo establecido en la presente resolución y el Reglamento sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales, sobre los términos y condiciones de permanencia mínima.
 - e. Que el contrato de adhesión sujeto a permanencia mínima se encuentre incompleto o carezca de la firma del usuario final. O la información resulte contradictoria o inconsistente. Además, aquellos contratos en los cuales las condiciones de permanencia mínima no estén debidamente completadas se considerarán como contratos no sujetos a permanencia mínima.

08260-SUTEL-SCS-2023

9. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que las promociones que realicen no podrán estar asociadas a ningún tipo de penalización, devolución, o cualquier otra figura que se considere como barrera de salida para los usuarios finales.
10. **INDICAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones se deberán respetar los lineamientos detallados en la presente resolución y en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
11. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que deberán brindar información clara, veraz y oportuna a los usuarios, mediante su página WEB y en el momento de suscribir los contratos de adhesión, sobre la posibilidad de adquirir servicios sujetos a condiciones de permanencia mínima o sin ella, los plazos disponibles a contratar, el precio de contado final de los equipos terminales y las cuotas asociadas al terminal.
12. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que deberán completar los contratos de adhesión de manera que en estos conste toda la información relevante para la suscripción del servicio.
13. **COMUNICAR** la presente resolución y el oficio 07946-SUTEL-DGC-2023 del 20 de setiembre de 2023 a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
14. **SOLICITAR** a la secretaría del Consejo de esta Superintendencia gestionar la publicación en el diario oficial La Gaceta de texto íntegro de la presente resolución.
15. **DEROGAR EN SU TOTALIDAD** por razones de oportunidad, conveniencia y mérito los las resoluciones número RCS-364-2012 denominada: *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”*, adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, según acuerdo 007-075-2012 de la sesión ordinaria 075-2012 del 05 de diciembre del 2012, así como, la resolución número RCS-253-2016 titulada *“Revocación parcial de la RCS-364-2012, de las 11:00 horas del 05 de diciembre de 2012, denominada: “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones””*, adoptada mediante acuerdo 027-066-2016 de la sesión ordinaria 066-2016, celebrada el 15 de noviembre del 2016 del Consejo de la Sutel, para cumplir con la normativa vigente y las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En este punto es importante aclarar que, la misma no tendrá efecto a partir de que se publique la nueva resolución respecto a los *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”* en el diario oficial La Gaceta.
16. **REQUERIR** a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la resolución respecto a los *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”* en el diario oficial La Gaceta debe proceder con la publicación correspondiente en el sitio WEB de esta Superintendencia, señalando que dicha resolución de carácter general se encuentra vigente. Asimismo, a partir de esa fecha se debe indicar que las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016, no se encuentran vigentes.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública,

08260-SUTEL-SCS-2023

se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**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**

08260-SUTEL-SCS-2023

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

RCS-219-2023

**“LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO
ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”**

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00928-2023

Se notifica la presente resolución a:

OPERADORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, adjuntando
el oficio 07946-SUTEL-DGC-2023

UNIDAD DE COMUNICACIÓN

PUBLICAR en el diario oficial La Gaceta