



GUÍA PARA PRESENTAR RECLAMACIONES ANTE



OBJETIVO



Esta guía tiene como propósito brindar al usuario final de los servicios de **telefonía**, **Internet** y **televisión por suscripción**, la información necesaria para la presentación de reclamaciones ante la SUTEL, originadas por la violación a los derechos establecidos en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642; por ejemplo:



Información del servicio o planes



Promociones



Facturación



Calidad de los servicios y compensaciones



Suspensión o desconexión



Condiciones del contrato suscrito con el operador





REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Antes de presentar la reclamación ante la SUTEL debe haber interpuesto su reclamo ante el operador/proveedor. Si pasados diez (10) días naturales la respuesta del operador/proveedor de servicio no le satisface, le resulta insuficiente o no obtuvo una respuesta, usted puede plantear su reclamación ante la SUTEL para lo cual DEBE presentar el formulario de reclamación y cumplir con los siguientes requisitos que señala el artículo 17 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final:



1

Nombre y apellidos, domicilio y medio para notificaciones del reclamante y/o de su autorizado, apoderado, o representante.

2

Copia del documento de identidad del reclamante y/o del apoderado o representante, cuando la reclamación sea remitida por medios electrónicos o a través de un tercero autorizado.

3

Número de comprobante o caso (código consecutivo de atención) de haber acudido previamente al operador/proveedor.

4

Poder o personería jurídica vigente que acredite la representación, en caso de que el titular del servicio afectado sea una persona jurídica. Puede ser emitida por el Registro Nacional o por un notario público.

5

Autorización debidamente firmada o poder del titular del servicio, en caso de que un tercero represente al cliente.

6

Los motivos o fundamentos de hecho, así como, la descripción clara de la pretensión.

7

Indicación y prueba que acredite los daños y perjuicios con su estimación origen, naturaleza y nexo causal, cuando corresponda.

8

Fecha y firma (manuscrita o digital). No se admite la firma como una imagen.

En la página Web de la SUTEL, en el enlace: <https://www.sutel.go.cr/pagina/reclamaciones>, existe un formulario que puede utilizar para interponer su reclamación, o bien, elaborarla usted mismo, sin olvidar los anteriores requisitos.



MEDIOS PARA PRESENTAR SU RECLAMACIÓN

La SUTEL tiene a disposición de los usuarios los siguientes medios para recibir reclamaciones:



CORREO ELECTRÓNICO
gestiondocumental@sutel.go.cr



FAX NÚMERO
2215-6821



OFICINAS DE LA SUTEL
San José, Guachipelín de Escazú,
Oficentro Multipark, Edificio
Tapantí, cuarto piso

CONSULTAS E INFORMACIÓN ADICIONAL



CUALQUIER CONSULTA
puede hacerla al correo
electrónico info@sutel.go.cr
o al número gratuito
800-88-SUTEL (800-88-78835)



**UNA VEZ PRESENTADA
SU RECLAMACIÓN**
puede darle seguimiento en
el siguiente enlace:
<https://reclamos.sutel.go.cr/>



MARCO NORMATIVO



DÓNDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN



En primera instancia, el usuario afectado debe acudir ante el operador/proveedor que le brinda el servicio que presenta problemas, y una vez obtenida una respuesta negativa, insuficiente u omisa, se habilita la posibilidad de presentar su reclamo ante la SUTEL, según los artículos 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 12 y 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF).

La reclamación puede ser interpuesta ante esta Superintendencia por el cliente, o el usuario del servicio con la autorización del dueño del contrato o titular del servicio. No se requiere formalidades ni autenticación de la firma del reclamante, en los términos de los artículos 48 de la misma Ley y 17 del RPUF.

LAS RECLAMACIONES PUEDEN SER PRESENTADAS:



De forma física
en la SUTEL



Mediante
correo electrónico



MARCO NORMATIVO



PLAZO DEL OPERADOR/PROVEEDOR PARA ATENDER LA RECLAMACIÓN

Considere que el operador/proveedor tiene un plazo máximo de diez (10) días naturales (incluye sábados, domingos y feriados) para brindar una respuesta efectiva a su reclamación. Dicha respuesta deberá ser enviada al medio señalado por el usuario en su reclamación, o bien, el que consta en el contrato o donde se remiten las facturas del servicio, como se indica en los numerales 48 de la Ley en cita, 13 y 15 del RPUF.

¿EN CUANTO TIEMPO SE EXTINGUE MI DERECHO PARA RECLAMAR?

La acción para reclamar ante la SUTEL es dentro del plazo de dos meses, contados desde que ocurre o se conoce el problema, excepto cuando se traten de hechos continuados, en cuyo caso se contabiliza a partir del último hecho, según los numerales 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 17 del RPUF.

MEDIDA CAUTELAR

En la reclamación puede requerir una medida cautelar, acorde al mismo artículo 17 del RPUF; es importante brindar una explicación y justificación de su requerimiento temporal, especialmente sobre las consecuencias de no adoptarla.

DAÑOS Y PERJUICIOS

Puede agregar la solicitud de aspectos indemnizatorios (daños y perjuicios) en la reclamación, que deben estar ligados directamente con la violación de sus derechos como usuario final, estos deben ser estimados, explicar su origen, naturaleza y la relación con la conducta del operador/proveedor denunciado y aportar la prueba que los acrediten; acorde a los numerales 48 de la Ley y el 17 del RPUF.

CARGA DE LA PRUEBA

Al operador/proveedor le corresponde aportar la prueba que desacredite los hechos denunciados en las reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la SUTEL, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48 de la misma Ley y los numerales 12 y 19 del RPUF. Lo anterior no significa que el usuario pueda remitir toda la prueba que considera pertinente para acreditar lo reclamado.