

**RCS-155-2010**  
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**SAN JOSÉ, A LAS 11:00 HORAS DEL 12 DE MARZO DEL 2010**

**“SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA LA RESOLUCIÓN RCS-85-2010 DE LAS 14:30 HORAS DEL 29 DE ENERO DEL 2010”**

---

**RESULTANDO**

- I. Que mediante resolución número RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) homologó el Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (contrato maestro) y los siguientes tres anexos individuales: anexo para el servicio de redes privadas globales, anexo para el servicio de roaming internacional pospago, y el anexo referente a paquetes móviles 2G y 3G, correspondientes al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
- II. Que dicha resolución fue debidamente notificada al ICE el día 10 de febrero del 2010.
- III. Que el día 15 de febrero del 2010, vía fax, el ICE interpuso Recurso de Reposición contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero del 2010.
- IV. Que los principales argumentos del ICE fueron:
  - a. En cuanto al contrato universal: Considera el ICE que en la cláusula quince “Depósito de Garantía”, se debe aclarar que el ICE reintegrará al cliente el saldo del depósito, siempre y cuando no existan deudas pendientes.
  - b. En cuanto al anexo para el servicio de roaming internacional pospago: El argumento primordial versa sobre los cambios efectuados en la cláusula tercera “Precio del servicio”. El ICE indica: *“Se incluye en la redacción que el monto del depósito por concepto de garantía, es consumible, situación que no solo difiere de la regulación actual (contenida en Resolución Nº RRG-5957-2006, del treinta y uno de agosto de dos mil seis, vigente por resolución SUTEL RCS-001-2009, del 28 de enero de 2009), sino que además, sitúa al ICE en una situación de incumplimiento, siendo que los sistemas de facturación no se encuentran en línea con el operador que presta los servicios de roaming en el exterior, situación que imposibilita al ICE, a suspender el servicio en el momento en que el cliente ha consumido el monto de su depósito (...) Recordemos que se trata de un servicio pospago, donde el depósito, por definición reglamentaria, es para cubrir deudas pendientes que tenga el cliente con su proveedor de servicio”*.
  - c. En cuanto al anexo para el servicio de redes privadas globales: El ICE argumenta que la eliminación de la cláusula décima es un error. El ICE indica: *“si bien, esta condición está regulada en el contrato maestro o universal, este anexo en particular presenta algunas variaciones respecto de regulación genérica que está contenida en el contrato maestro, ésto debido a las condiciones particulares del servicio, ya que una de las puntas de la VPN se encuentra en el territorio nacional, no así el otro u otros puntos, siendo que estos estarán ubicados en el exterior conforme a los requerimientos específicos del cliente, de esta forma su implementación requerirá de disponibilidad de red de acceso en el exterior, la cual estará sometida a regulaciones internas y propias de cada país. Por lo tanto, la atención de los*

*reclamamos o averías, dependerá si la misma se presenta en el tramo nacional o en el internacional (...)*”.

- d. En cuanto al anexo referente a paquetes móviles 2G y 3G: Solicita que se reconsidere la posibilidad de incluir los precios indicados en el Pliego Tarifario vigente, los cuales no incluyen impuestos, tasas y contribuciones. Asimismo, en cuanto a la indicación contenida en la cláusula “Precio Final para el Cliente”, considera apropiado eliminar el dato del monto del depósito de garantía y en su lugar adicionar un cuadro que muestre dicha información.
- V. Que de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (en adelante LGAP), para dictar el acto que agota la vía administrativa es indispensable que el órgano que lo emita consulte previamente al Asesor Jurídico de la correspondiente administración.
- VI. Que en cumplimiento de la disposición indicada, mediante oficio 457-SUTEL-2010 del día 11 de marzo del 2010, la abogada Mariana Brenes Akerman rindió el informe jurídico respectivo.
- VII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **PRIMERO: NATURALEZA DEL RECURSO**

El recurso presentado es el ordinario de revocatoria o reposición, a los que se les aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.

##### **SEGUNDO: LEGITIMACIÓN**

El ICE se encuentra legitimado para plantear la gestión al ser el destinatario de los efectos del acto administrativo.

##### **TERCERO: REPRESENTACIÓN**

El escrito es firmado por el señor Federico Chacón Loaiza, secretario de la Secretaría del Consejo Directivo del ICE. No se adjunta certificación de personería que acredite los poderes y facultades del señor Chacón Loaiza para la interposición del recurso.

##### **CUARTO: TEMPORALIDAD DEL RECURSO**

- I. La resolución recurrida fue notificada al ICE el día 10 de febrero del 2010 y la impugnación fue planteada el día 15 de febrero del año en curso.
- II. Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

##### **SEXTO: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL RECURRENTE**

- I. Que si bien es cierto el presente recurso podría ser rechazado de plano por inadmisibile, dado que fue interpuesto por un funcionario que no acredita sus facultades y poderes para el presente acto, se entra a conocer el fondo del asunto dado que la materia impugnada produce efectos sobre la esfera de los derechos de los usuarios finales.
- II. Por lo tanto, para efectos de resolver el presente asunto, y de conformidad con el artículo 356 de la LGAP, conviene extraer del informe jurídico rendido mediante oficio número 457-SUTEL-2010, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

*“Como fue expuesto, el recurso del ICE podría ser rechazado de plano por inadmisibile, no obstante esta asesora analizará sus argumentos a continuación:*

- *En cuanto al contrato universal, lleva razón el recurrente sobre la necesidad de aclarar que el saldo del depósito será reintegrado al cliente únicamente cuando éste se encuentre al día en el pago de sus obligaciones. Esta aclaración es conveniente con el fin que los usuarios finales conozcan y entiendan correctamente las disposiciones que rigen el depósito de garantía. Por lo tanto, se recomienda modificar la última oración de la cláusula décimo cuarta del contrato homologado de la siguiente manera:*

*“Asimismo, cuando el Cliente solicite el retiro de su servicio, el ICE deberá reintegrar, a más tardar en la próxima facturación, el saldo del depósito, **siempre y cuando éste haya cancelado su factura telefónica y no tenga deudas pendientes, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a las mismas y se le devolverá el remanente”.***

- *En cuanto al anexo para el servicio de roaming internacional pospago, considera esta asesora que se debe modificar la cláusula tercera “Precio del Servicio” por cuanto de conformidad con la normativa vigente, un depósito de garantía no es consumible. En este sentido, el depósito de garantía es la suma de dinero que aporta el cliente para responder por cualquier daño que le ocasione a la propiedad del operador o bien por deudas, que sobre su servicio tenga pendientes, si el mismo se llegare a liquidar contablemente. Ahora bien, cabe señalar que el ICE ha venido manejando el depósito del servicio de roaming como una suma consumible, de tal manera que cuando el cliente alcanzaba la suma del depósito, el sistema no debía permitir más consumo telefónico. No obstante, esta práctica ha generado una importante cantidad de quejas dado que los sistemas de facturación del ICE no se encuentran en línea con el operador que presta los servicios de roaming en el exterior, lo que evidentemente imposibilita al ICE a suspender, de forma inmediata, el servicio cuando el depósito ha sido consumido.*

*Aunado a ello, si se llegara a establecer que el depósito de garantía es consumible debe tenerse claro que se estaría convirtiendo el servicio de roaming en uno “prepagado”, cuando de conformidad con la regulación actual este servicio es “pospago” (condiciones establecidas en el Pliego Tarifario publicado en el Diario Oficial La Gaceta 183, vigente en cuanto a este punto de conformidad con la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-615-2009 publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 15 de febrero del 2010). Por lo tanto, es opinión de esta asesora, que la cláusula tercera del contrato homologado “desnaturaliza” el depósito de garantía y podría ocasionar no sólo pérdidas considerables al operador, sino un aumento en reclamaciones de usuarios finales, razón por la cual se recomienda la siguiente redacción:*

*“3. PRECIO DEL SERVICIO.*

*Los precios de llamada de voz varían según los precios de cada país de destino.*

Asimismo, el ICE podrá solicitar al Cliente el pago de un depósito de garantía por un monto de \$ \_\_\_\_\_USD. Este depósito no será consumible y se regulará de conformidad con las condiciones indicadas en el Contrato Universal.

El Cliente podrá seleccionar el medio de pago para el depósito de garantía:

- Pago inmediato – recibo especial de dinero (RED).
- Cargo en la próxima facturación (Cargo a nómina).

Los precios de voz no contemplan ni el cobro de las llamadas que reciba, incluyendo las provenientes de Costa Rica; ni el costo de las llamadas (locales, larga distancia o internacionales) que efectúe el cliente, el cual se determinará a partir de las condiciones de tasación y las tarifas que aplique la respectiva empresa celular “portadora”.

- En cuanto al anexo para el servicio de redes privadas (VPN), es criterio de esta asesora que el tiempo de atención por parte del ICE de aquellas averías, no conformidades y reclamaciones que se presenten por causas originadas en el tramo de acceso al destino internacional debe ajustarse al plazo de atención garantizado por el proveedor global en el respectivo contrato. De otra manera, se estaría obligando al ICE a asumir responsabilidades que se encontraría imposibilitado de satisfacer.

Por lo tanto, se recomienda la inclusión de la siguiente cláusula:

**“10. TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMACIONES.**

El ICE atenderá las averías, no conformidades y reclamaciones presentadas por el Cliente en los términos, condiciones y plazos establecidos en el Contrato Universal. Se exceptúa de lo anterior, las averías, no conformidades y reclamaciones que se presenten por causas originadas en el tramo de acceso al destino internacional en cuyo caso el ICE dispondrá de un plazo máximo de \_\_\_\_\_ horas / días para atender averías, \_\_\_\_\_ horas / días para atender no conformidades, y \_\_\_\_\_ horas / días para atender reclamaciones, plazos que corresponden a los garantizados por el proveedor global.”.

Nótese que con el fin de proteger los intereses de los usuarios finales, la propuesta efectuada contempla que, para cada cliente, el ICE le garantice un plazo máximo para atender las reclamaciones interpuestas, el cual debe corresponder al plazo indicado en el contrato firmado con el proveedor global.

- En cuanto al anexo referente a paquetes móviles 2G y 3G, considera esta asesora que la solicitud del ICE de reconsiderar la posibilidad de incluir en los planes los precios libres de impuestos, tasas y contribuciones, puede ser acogida. En este sentido, debe tenerse en cuenta que lo fundamental para este órgano regulador es que los usuarios finales conozcan plenamente los montos totales que deberán cancelar, lo cual se vería satisfecho con la inclusión de la tabla propuesta por el ICE.

Precio Mensual del Plan	Depósito de garantía	Precio Mensual por Servicios Adicionales	Precio Final Mensual (Incluye, Impuestos, Tasas y Contribuciones legales)	Permanencia mínima (cuando aplique)
-------------------------	----------------------	--	---	-------------------------------------

Sin Equipo Terminal	Con Equipo Terminal				

### C. Conclusiones y Recomendaciones

*En virtud de lo analizado anteriormente, considera esta asesora que efectuar los cambios sugeridos en las versiones de los contratos y anexos permitirían a los usuarios finales conocer y entender de forma clara las condiciones y términos que rigen los servicios que se están contratando. Asimismo, debe resaltarse que las inconformidades del ICE con las versiones homologadas, no se refieren en su mayoría a aspectos legales controvertidos, sino más bien a aspectos comerciales del operador. En este sentido, la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios, se efectúa con la única finalidad de modificar cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados, razón por la cual la estrategia de negocios y comercial de los proveedores debe respetarse siempre y cuando se ajuste a la normativa vigente.*

*No obstante, se aclara una vez más que dado que el recurso fue interpuesto por un funcionario que no acredita sus facultades y poderes de representación, el Consejo de la SUTEL podría rechazar de plano el recurso, sin necesidad de pronunciarse sobre el fondo, y por lo tanto dejar incólume las versiones de los contratos homologadas mediante la RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero 2010”.*

- III. Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es acoger el recurso de reposición interpuesto por el ICE contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero del 2010, tal y como se dispone.

### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y la Ley General de Administración Pública, ley 6227.

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

- I. Declarar con lugar el recurso de reposición interpuesto por el ICE contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero del 2010.
- II. Modificar la cláusula décimo cuarta “Depósito de Garantía” del Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, tal y como se indica en la versión adjunta a esta resolución.
- III. Modificar la cláusula tercera “Precio del Servicio” del Anexo para el Servicio de Roaming Internacional Pospago, tal y como se indica en la versión adjunta a esta resolución.
- IV. Adicionar la cláusula décima “Tiempo de Atención de Reclamaciones” del Anexo para el Servicio de Redes Privadas Globales, tal y como se indica en la versión adjunta a esta resolución.

- V. En el Anexo para los Planes de Servicios Móviles Postpago, eliminar la disposición referente a que los precios incluyen impuestos, tasas y contribuciones, y modificar la cláusula novena "Precio Final para el Cliente" tal y como se indica en la versión adjunta a esta resolución
- VI. Dejar incólume todos los demás extremos resueltos en la resolución número RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero del 2010.
- VII. Dar por agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE



CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ



WALTHER HERRERA CANTILLO



MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ

---

**CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**

Se notifica al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, a través del señor Federico Chacón Loaiza al fax\_\_\_\_\_.

RECIBE