

RCS-85-2010
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 14:30 HORAS DEL 29 DE ENERO 2010

“HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, EL ANEXO PARA EL SERVICIO DE REDES PRIVADAS GLOBALES, ANEXO PARA EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL POSTPAGO, Y EL ANEXO REFERENTE A PAQUETES MÓVILES 2G Y 3G DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)”

RESULTANDO

- I. Que mediante oficio 0012-311-2009 del 6 de noviembre del 2009, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) remitió a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para su respectiva homologación, el borrador del 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 postpago, y el anexo referente a planes de servicios móviles postpago (2G y 3G).
- II. Que mediante acuerdo número 012-056-2009 del Acta de la Sesión Ordinaria 056-2009 celebrada a las 15:00 horas del 3 de diciembre del 2009, el Consejo de la SUTEL previno al ICE corregir varias cláusulas de los contratos y anexos presentados.
- III. Que mediante oficio 0012-003-2010 del 6 de enero del 2010, el ICE remitió a la SUTEL los borradores con aclaraciones y correcciones.

CONSIDERANDO:

- I. Que a la SUTEL le corresponde velar por que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público respeten los derechos de los usuarios finales detallados en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- II. Que de conformidad con el artículo 46 de la Ley 8642, la SUTEL homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados.
- III. Que asimismo, de conformidad con el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, es el Consejo de la SUTEL el órgano competente para homologar dichos contratos de adhesión entre proveedores y abonados.
- IV. Que habiéndose analizado el contrato maestro y los anexos presentados por el ICE, se detectaron ciertas cláusulas y contenidos contractuales que debían ser corregidos con el fin de proteger los derechos de los usuarios finales.
- V. Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (contrato maestro): **(1)** En la cláusula séptima “Responsabilidad por el Uso del CIP” resultó necesario incluir que una vez que el usuario reporte la pérdida o el robo del CIP, queda exento de responsabilidad, con el fin de aclarar los alcances o efectos de dicho reporte. **(2)** La cláusula décimo tercera “Visitas Injustificadas” no

representa una condición aplicable a todos los servicios por lo tanto se eliminó del contrato universal y se trasladó a los anexos correspondientes, **(3)** en la cláusula décimo quinta “Depósito de Garantía” resultó necesario adicionar el plazo con que cuenta el operador para reintegrar el depósito al usuario final, una vez que éste solicite el retiro de un servicio. Esta disposición le aclara al usuario final que tiene el derecho a solicitar y obtener por parte del operador el saldo de su depósito de garantía. Asimismo, esta cláusula fue eliminada de los anexos. **(4)** Resulta abusivo efectuar cargos automáticos de un servicio a otro tal y como se encuentra señalado en la cláusula décimo séptima “Cargos Automáticos de un Servicio a otro”. Por lo tanto, con el fin de corregir esta disposición, es necesario otorgarle al usuario la posibilidad de aceptar o no, de forma voluntaria, tal imposición. **(5)** En la cláusula décimo novena “Suspensión del Servicio” se remite a la legislación vigente dado que la versión del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final en la cual se establece la posibilidad de suspender un servicio por falta de pago a partir del día siguiente, aún no se encuentra vigente y por lo tanto podría sufrir modificaciones sustanciales. **(6)** En la cláusula vigésima cuarta “Equipo Terminal” únicamente se modificó la redacción del texto pues resultaba confusa. **(7)** Se adicionó el artículo vigésimo quinto “Garantía del Equipo Terminal provisto por el ICE” dado que esta disposición es aplicable a todos los servicios y resulta necesaria para garantizar los derechos de los usuarios.

- VI.** Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del anexo para el servicio de roaming internacional postpago: **(1)** En la cláusula segunda “Características del Servicio Contratado”, únicamente se sustituyó la palabra “celular” por “teléfono”, dado que el destino de la llamada podría ser tanto un teléfono fijo como móvil. **(2)** En la cláusula tercera “Precio del Servicio”, el cambio sustancial efectuado responde a una necesidad de eliminar el contenido contractual abusivo. En este sentido, el depósito de garantía debe ser consumible, tal como se efectúa actualmente, y el cliente debe autorizar expresamente al operador a continuar facturando los servicios en caso que sobrepase el monto depositado. Imponer un depósito de garantía que no sea consumible y que responda por daños que eventualmente se ocasionen a la propiedad del ICE, no solo menoscaba los derechos de los usuarios sino que además no parece factible que un usuario pueda realmente dañar bienes del ICE utilizando el servicio de roaming internacional. **(3)** La cláusula quinta “Retiro del Servicio Roaming a Solicitud del Cliente” y octava “Plazo Contractual” fueron eliminadas pues dichas condiciones ya se encuentran reguladas en el contrato maestro.
- VII.** Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del anexo para el servicio de redes privadas globales: **(1)** En la cláusula segunda “Características del Servicio Contratado”, se incluyó que la velocidad indicada deberá contener el upstream y el downstream con el fin que los usuarios finales conozcan el rendimiento real de su servicio. **(2)** La cláusula décima “Tiempo de Atención de Reclamaciones” y décimo cuarta “Plazo Contractual” fueron eliminadas pues dichas condiciones ya se encuentran reguladas en el contrato maestro. **(3)** Se adicionó la cláusula “Visitas Injustificadas” dado que para este tipo de servicio existe la posibilidad de que los usuarios finales requieran de este tipo de atención por parte del operador.
- VIII.** Que fue necesario corregir y modificar las siguientes cláusulas del anexo referente a planes de servicios móviles postpago: **(1)** En la cláusula segunda “Planes de permanencia mínima”, específicamente el plan de servicios móviles, resultó necesario corregir el precio que deberá cancelar el cliente en caso que solicite la renovación de su plan. En este sentido, resultó correcto determinar que el precio mensual no contempla los montos asignados al equipo terminal, pues su valor fue completamente amortizado durante el plazo de vigencia original.

Asimismo, se eliminó la disposición “*Los precios mensuales no aplican a las llamadas generadas o mensajes enviados hacia otras redes*” por cuanto al no haber ingresado nuevos operadores al mercado, podría causar confusión en los usuarios finales. Se agregó que la información publicada en el sitio web del ICE deberá estar disponible a través de un hipervínculo de fácil acceso con el fin que los usuarios finales puedan obtener la información de manera sencilla sin requerir navegar por todo el sitio. En este sentido, es responsabilidad de todo operador debe publicar información detallada, comparable, pertinente, actualizada y fácilmente accesible sobre las condiciones de los servicios. Adicionalmente, se sustituyó la disposición “*Precios no incluyen impuestos, tasas o contribuciones*” con “*Precios incluyen impuestos tasas y contribuciones*” dado que los clientes deben conocer plenamente los montos totales que deberán cancelar. En esa misma cláusula, en cuanto a los servicios adicionales para planes móviles: internet móvil, servicio de datos móviles, mensajería internacional y blackberry se incluyó, cuando resultó aplicable, la velocidad (upstream y downstream) del servicio con el fin que los usuarios finales conozcan el rendimiento real de su servicio, se sustituyó nuevamente la disposición “*Precios no incluyen impuestos, tasas o contribuciones*” con “*Precios incluyen impuestos tasas y contribuciones*”, y se efectuó la aclaración sobre la necesidad que la información publicada en el sitio web sea accesada a través de un hipervínculo de fácil acceso. En cuanto al roaming internacional, se efectuaron las modificaciones necesarias para que la cláusula concuerde con el anexo respectivo según lo indicado en el Considerando VI. Finalmente, en cuanto a la opción no sujeta a planes de permanencia mínima, se efectuaron los mismos cambios introducidos a lo largo del presente anexo, referentes al hipervínculo de fácil acceso y a la obligación de incluir los impuestos, tasas y contribuciones en los precios dados al cliente. **(2)** En la cláusula tercera “Servicios Suplementarios Incluidos”, se incluyó el cambio sobre el hipervínculo de fácil acceso. **(3)** En la cláusula cuarta “Continuidad del Servicio” se realizó la aclaración sobre el precio mensual que debe cancelar el usuario que decida prorrogar su plan, el cual no debe contener los montos correspondientes al valor del equipo, tal y como se señaló anteriormente. **(4)** En la cláusula quinta, se modificó la penalización que deberá cancelar el cliente al retirarse anticipadamente de alguno de los planes de permanencia mínima. En este sentido, resulta abusivo imponer al usuario final una penalización que vaya más allá del saldo adeudado por el terminal a la fecha de su retiro. **(5)** En la cláusula octava “Equipo Terminal Móvil” se aclaró el tipo de información sobre la garantía que deberá proveerse al usuario final, misma que deberá ser entregada al cliente en los puntos de venta y adjuntadas al anexo, **(6)** Finalmente, en la cláusula novena “Precio Final para el Cliente” y para efectos de aclaración, se determinó que el monto del depósito de garantía deberá ser incluido expresamente en el anexo firmado por el cliente. En este caso, no se consideró necesario remitir al usuario a la página web del ICE.

- IX.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es homologar el contrato maestro y los anexos correspondientes al ICE, con las condiciones y apercibimientos que se disponen.

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.

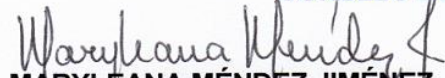
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Homologar 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 postpago, y el anexo referente a paquetes móviles 2G y 3G, en las versiones adjuntas a esta resolución.
- II. Apercibir al ICE que de haber estado utilizando otras versiones del contrato maestro y de los anexos, deberá proceder a la sustitución de dichas versiones con el fin que las cláusulas aquí homologadas sean las que regulen la relación con sus usuarios finales.
- III. Apercibir al ICE que para efectos de reclamaciones interpuestas por usuarios finales, las versiones homologadas serán las valoradas por la SUTEL durante la tramitación del proceso.
- IV. Apercibir al ICE que deberá informar al público en general, en dos diarios de circulación nacional y a través de un hipervínculo de fácil acceso en su página web, sobre la homologación del contrato maestro y de los anexos, haciendo constar que estas versiones sustituyen cualquier versión suscrita anteriormente. Asimismo, deberá remitir a la SUTEL copia de las publicaciones efectuadas.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ


CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ


GEORGE MILEY ROJAS
PRESIDENTE

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

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

RECIBE

NOTIFICADOR (A)