

	<b>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES</b>	Código: INS-DGC-AU-1.1
	<b>Guía para la presentación de reclamaciones ante la SUTEL</b>	Versión: V3 Fecha: 04-08-2014

### OBJETIVO

Esta guía tiene como propósito brindar al usuario de los servicios de telecomunicaciones la información necesaria para dirigirlo en el trámite de presentación de reclamaciones ante la SUTEL originadas por la violación a los derechos establecidos en la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.

### MARCO LEGAL

En el artículo 48 de la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones, se establece:

*“(...) La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel (...)”.*

En el artículo 10 del *Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones*, se establece:

*“**Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor.** De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.*

*Para ello, deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada (...).*

*(...) El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones) (...).*

*(...) La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho (...)”.*

En el artículo 11 del *Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones*, se establece:

**“Procedimiento de intervención de la SUTEL.** Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita (fax, correo electrónico, carta, personalmente en las oficinas de la SUTEL o cualquier medio que permita la identificación del solicitante) (...).

(...) En cualquier momento, previo al dictado de la resolución de la SUTEL, las partes podrán llegar a un acuerdo y desistir de la intervención de la SUTEL (...).”

### REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Antes de presentar su reclamo ante la SUTEL, usted debe acudir al operador o proveedor del servicio. Si pasados los diez (10) días naturales la respuesta del operador o proveedor de servicios no le satisface o, ante ausencia de respuesta por parte de este, usted puede plantear su reclamación ante la SUTEL para lo cual DEBE cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

1. Comprobante de haber acudido al operador o proveedor de servicios con al menos diez (10) días de antelación a la presentación de su reclamo ante la SUTEL.
2. Descripción clara de los hechos que fundamentan su reclamo e **indicación clara y concisa de su pretensión** (puede utilizar el formulario disponible en la página web de la SUTEL).
3. **Nombre, apellidos y firma. Es indispensable que su reclamo y pretensión estén debidamente firmados.**
4. Documentación y pruebas que considere relevantes como parte de su reclamo.
5. **Medio para recibir notificaciones. Puede ser: correo electrónico (preferible), fax, apartado postal, dirección física.**
6. Copia de su documento de identificación.
7. Su reclamación debe estar dirigida al Consejo de la SUTEL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 285 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, la ausencia de los requisitos 2, 3 y 5 obligará al rechazo y archivo de la petición.

### MEDIOS PARA PRESENTAR SU RECLAMACIÓN

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

- Correo electrónico [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr)
- Fax número 2215-6821
- Oficinas de la SUTEL: San José, Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí.

### CONSULTAS E INFORMACIÓN ADICIONAL

Cualquier consulta puede hacerla al correo electrónico [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr) o al número gratuito 800-88-SUTEL (800-88-78835).

En caso que requiera acudir a la SUTEL, puede utilizar el formulario disponible en el sitio web <http://www.sutel.go.cr/sutel/reclamos/formulario> para presentar su reclamo.