GUía para la presentación de reclamaciones ante SUTEL

|  |
| --- |
| **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 o código consecutivo que acredite que acudió al operador o proveedor de servicios con al menos diez (10) días naturales 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* <https://www.sutel.go.cr/>). 3. Nombre, apellidos y firma física o digital. 4. Documentación y pruebas que considere relevantes como parte de su reclamo. De solicitarse daños y perjuicios es indispensable la presentación de los documentos que acrediten su origen, naturaleza y estimación. 5. Medio para recibir notificaciones. Puede ser: correo electrónico (*preferible*), fax o dirección física. 6. Copia de su documento de identificación vigente por ambos lados. 7. Autorización debidamente firmada por el titular del (os) servicio (os), así como, copia de su documento de identificación por ambos lados.[[1]](#footnote-1) 8. Si el servicio afectado se encuentra a nombre de una persona jurídica: sociedad, asociación, fundación, entre otras, deberá acreditar el reclamante sus facultades legales y representación mediante alguna de las siguientes opciones:    1. Certificación digital o física de una personería jurídica vigente, emitida por el Registro Nacional de Costa Rica, cuya vigencia quedará supeditada conforme a lo que esta indique.    2. Certificación digital o física de un poder generalísimo[[2]](#footnote-2) o general[[3]](#footnote-3) vigente, el cual deberá estar debidamente inscrito en el Registro respectivo, y ser emitida por el Registro Nacional de Costa Rica, cuya vigencia quedará supeditada conforme a lo que esta indique.    3. Certificación notarial de una personería jurídica o un poder (generalísimo[[4]](#footnote-4) o general[[5]](#footnote-5)), la cual debe de tener como máximo un mes de expedida.    4. Poder especial[[6]](#footnote-6), que se hará constar en papel común por quien tenga las facultades suficientes para otorgarlo, con la firma debidamente autenticada por un notario (a) público y la especificación del acto o actos dados en mandato. La vigencia será la que se indique en el mismo poder, caso contrario, quedará condicionada a la realización de las actuaciones indicadas por el poderdante.   De acuerdo con lo establecido en el artículo 285 de la Ley N°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 [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@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). |

1. Art 10 del Reglamento Sobre el Régimen de Protección al Usuario Final: “*Si el servicio no se encuentra a su nombre, deberá presentar una autorización firmada por el titular, mediante la cual se le faculte para representar sus intereses dentro del procedimiento, así como una copia de la cédula de identidad de ambos”.* [↑](#footnote-ref-1)
2. Artículo 1254 del Código Civil: *“Si el poder generalísimo fuere sólo para alguno o algunos negocios, el mandatario tendrá respecto del negocio o negocios a que su poder se refiere y de los bienes que ellos comprendan, las mismas facultades que según el artículo anterior, tiene el apoderado generalísimo para todos los negocios de una persona”.* [↑](#footnote-ref-2)
3. Considerando que el poder general comprende actos de pura administración, o sea los que tienen por objeto conservar, mantener, hacer producir un patrimonio o percibir y utilizar las rentas que este dé, de conformidad con el artículo 1255 del Código Civil; únicamente se admitirá la representación legal mediante poder general cuando por vía de ley sea permitido, tal y como es el caso, por ejemplo, las fundaciones y asociaciones, que su normativa lo estipula:

   * Artículo 13 de la Ley de Fundaciones. - *“(…) El Presidente tendrá la representación legal de la fundación, con facultades de apoderado general, y estará sujeto a esta ley, a los preceptos constitutivos y reglamentarios de la fundación y a las disposiciones de la Junta Administrativa”.* (Destacado es suplido).
   * Artículo 24 Ley de Asociaciones. – “*El Presidente será el representante judicial y extrajudicial de la asociación y tendrá las facultades en un apoderado generalísimo, salvo que los estatutos restrinjan esas facultades, en cuyo caso tendrá las que se le concedieren. El Tesorero custodiará los fondos de la asociación, previa rendición de garantías que determinen los estatutos y el Fiscal velará porque los organismos de la asociación observen estrictamente las exigencias de la ley y de los estatutos*”. (Destacado es suplido).
   * Artículo 22 Ley sobre el Desarrollo de la Comunidad (DINADECO). – “*El Presidente de la Junta Directiva será en todo caso el coordinador del trabajo de ella y tendrá representación judicial y extrajudicial de la asociación, con las facultades de un apoderado general*”. (Destacado es suplido).

   [↑](#footnote-ref-3)
4. Remitirse a la nota al pie número 2. [↑](#footnote-ref-4)
5. Remitirse a la nota al pie número 3. [↑](#footnote-ref-5)
6. Artículo 1256 del Código Civil. - *“El poder especial para determinado acto jurídico judicial y extrajudicial, solo facultará al mandatario para los actos especificados en el mandato, sin poder extenderse ni siquiera a los que se consideren consecuencia natural de los que el apoderado esté encargado de ejecutar.*

   *El poder especial otorgado para un acto o contrato con efectos registrales deberá realizarse en escritura pública y no será necesario inscribirlo en el Registro”*. [↑](#footnote-ref-6)