
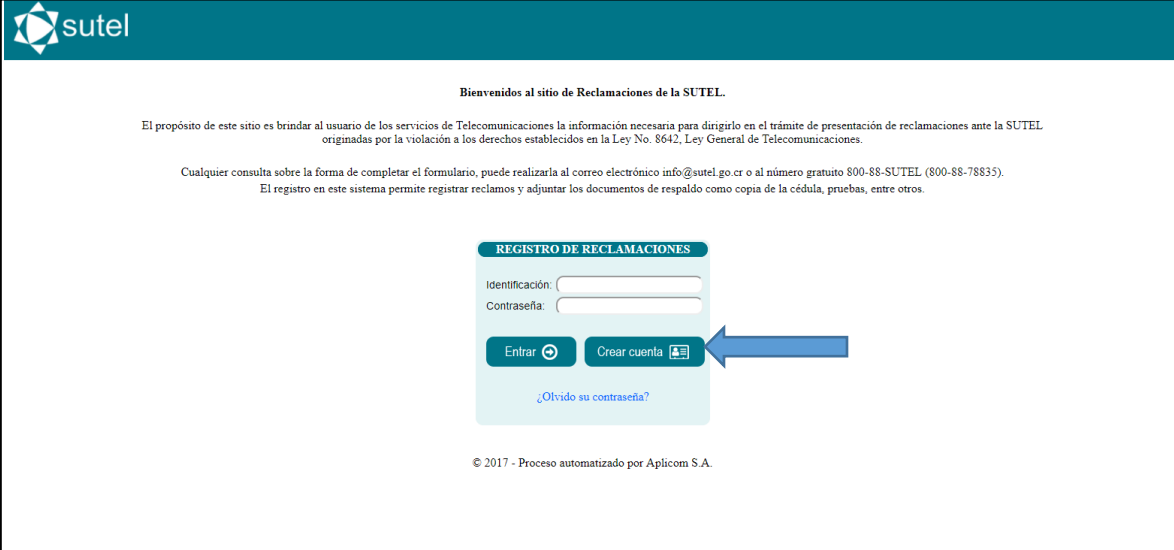


1. Para crear cuenta de usuario y realizar una reclamación debe presionar el botón de “Crear cuenta”




2. Escoge el tipo de identificación según la lista que se muestra.

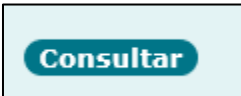
Tipo de Identificación: *	<ul style="list-style-type: none">Cédula de identidadCédula de residenciaDIMEXPasaporteCédula jurídica
Nombre: *	

3. Si el tipo es identificación es “Nacional, pase al paso # 4, sino pase al paso # 8.

4. Si el tipo es identificación es “Nacional, digite el valor en el campo que se muestra:

Número de Identificación: *	<input type="text"/>
-----------------------------	----------------------

5. Luego presione el botón Consultar para que se carguen los datos de la persona



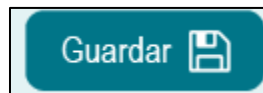
6. Termine de llenar la información que se solicita en la pantalla.

	Teléfono: *	<input type="text"/>	
Email: *	<input type="text"/>	Confirmar Email: *	<input type="text"/>
Contraseña: *	<input type="text"/>	Confirmar Contraseña: *	<input type="text"/>


La contraseña debe tener entre 6 y 10 caracteres, además debe contener mayúsculas, minúsculas y números

[Guardar !\[\]\(3b60b9131d35aa06588b726a4d9af04e_img.jpg\)](#) [Volver !\[\]\(31682a351a5a1af3f3a54e743e2c9d12_img.jpg\)](#)

7. Presione el botón Guardar para finalizar la creación de la cuenta. Continúe con el paso # 10.



8. Si el tipo es identificación no es "Nacional, digite los valores en los campos de la pantalla que se muestra:

 **Registro de Usuario**

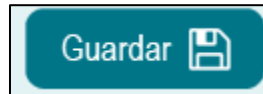
Tipo de Identificación: *	<input type="text"/>	Número de Identificación: *	<input type="text"/>
Nombre: *	<input type="text"/>	Primer Apellido: *	<input type="text"/>
Segundo Apellido: *	<input type="text"/>		
Fecha de Nacimiento: *	<input type="text"/> 	Teléfono: *	<input type="text"/>
Email: *	<input type="text"/>	Confirmar Email: *	<input type="text"/>
Contraseña: *	<input type="text"/>	Confirmar Contraseña: *	<input type="text"/>

La contraseña debe tener entre 6 y 10 caracteres, además debe contener mayúsculas, minúsculas y números

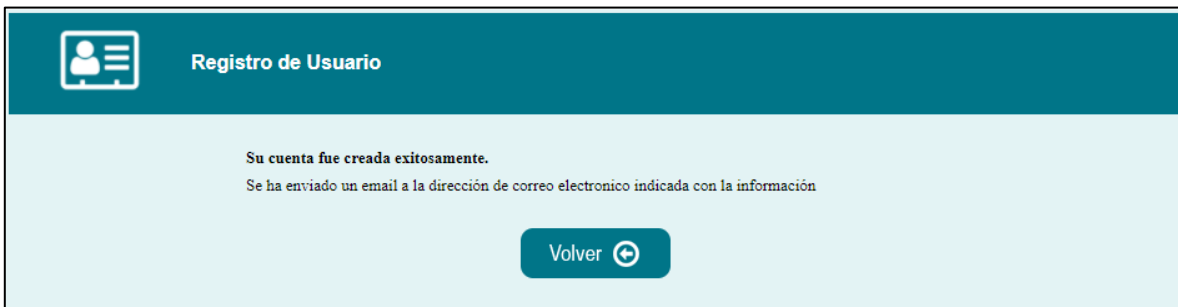
[Guardar !\[\]\(59ac4b600cd0840036eb8feba53694ae_img.jpg\)](#) [Volver !\[\]\(2c6ec03af8e40ff5e42f6d685222a634_img.jpg\)](#)



9. Presione el botón Guardar para finalizar la creación de la cuenta. Continúe con el paso # 10.



10. Presione el botón Volver para regresar a la pantalla principal de ingreso y digite las credenciales creadas e ingresar al sistema. Usted recibiera un correo con las credenciales.





11. Digite las credenciales creada en los pasos anteriores.






12. Cuando ingresa al sistema se le mostrará la siguiente pantalla.


Pasos a seguir para crear una nueva reclamación:

- 1- Ir al botón **Crear reclamo nuevo**
- 2- Completar el formulario.
- 3- Descargar y firmar el formulario.
- 4- Ir a la columna de Adjuntos y presionar el botón  para seleccionar la reclamación
- 5- Ir al botón **Agregar documento**  para cargar el formulario firmado de la reclamación
- 6- Adjuntar el formulario PDF firmado.


Pasos a seguir para ver su expediente:


- 1- Haber creado y enviado su reclamación.
- 2- Ir a la columna de Adjuntos y presionar el botón  para seleccionar la reclamación
- 3- Ir al botón **Ver expediente** 
- 4- Ingresar las credenciales de acceso (cédula y clave).

Reclamaciones 


Crear reclamo nuevo 

13. Para crear una reclamación presione el botón “Crear reclamo nuevo”

Reclamaciones 

Crear reclamo nuevo 

14. Por favor selección la pregunta que se realiza en la siguiente pantalla.

Formulario para la presentación de reclamaciones ante la SUTEL 

Por favor completar todos los campos conforme vayan apareciendo.
Cuando concluya presione el botón “GENERAR DOCUMENTO”

¿Acudió al operador/proveedor?

Sí No

15. Al responder “NO” en el paso # 15, se mostrará la información respectiva y el proceso no deberá continuar.

Por favor completar todos los campos conforme vayan apareciendo.
Cuando concluya presione el botón “GENERAR DOCUMENTO”

¿Acudió al operador/proveedor?

Sí No

El artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, establece que la reclamación deberá presentarse en primera instancia ante el operador o proveedor de servicio, el cual deberá resolver en un plazo máximo de 10 días naturales. Asimismo, el artículo 9 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, señala que la SUTEL intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa, insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor o ante la ausencia de resolución dentro del plazo establecido. El derecho para reclamar ante la SUTEL caduca en un plazo de 2 meses, contado desde que ocurre la falta, excepto, para los hechos continuados, plazo que comienza a correr a partir del último hecho.

OPERADORES
Insitituto Costarricense de Electricidad
Claro
Movistar
Full Móvil
Tuyo Móvil
Cabletica
Tigo
American Data
Call My Way
Cable Visión
SKY
Racsa
TeleCable
Coopesantos
Jasec
ESPH

Cerrar

16. Al responder “SI” en el paso # 14, se empezara a mostrarse una serie de secciones y preguntas que usted deberá completar según corresponda.

17. Si usted acudió al operador y tiene un comprobante seleccione la opción “SI” y llene la información que se solicita en esta sección. Continúe con el paso #19.

1 **Comprobación de haber acudido al operador o proveedor**

Posee número de Comprobante

Sí No

18. Si usted acudió al operador y no tiene un comprobante, pero tiene alguna prueba que le sirva de comprobante seleccione la opción “NO” y cargue la prueba mencionada. Continúe con el paso #19.

1	Comprobación de haber acudido al operador o proveedor
Posee número de Comprobante	
<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	
Adjuntar archivo	
<input type="button" value="Cargar"/>	

19. Llene los datos de esta sección según corresponda

2	Datos del operador/proveedor
---	------------------------------

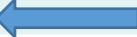
20. Llene los datos de esta sección según corresponda. Cuando seleccione la pregunta “¿El servicio objeto del presente reclamo se encuentra registrado a su nombre?”, se desplegará la sección #4.

3	Servicio y equipo del usuario
Número o línea del servicio afectado	Número de Serie del terminal móvil (IMEI, se obtiene marcando *#06#)
<input type="text" value="888888"/>	<input type="text"/>
Velocidad contratada en Mbps:	Marca y modelo del teléfono:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Adquirió el terminal con el Operador o Proveedor de Servicios?	¿El servicio objeto del presente reclamo se encuentra registrado a su nombre?
<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

21. Cuando seleccione el valor “SI” en la pregunta “¿El servicio objeto del presente reclamo se encuentra registrado a su nombre?”, se desplegará la sección #4 indicada en el paso #23.

¿Adquirió el terminal con el Operador o Proveedor de Servicios?	¿El servicio objeto del presente reclamo se encuentra registrado a su nombre?
<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

22. Cuando se selecciona “NO” a la pregunta **¿El servicio objeto del presente reclamo se encuentra registrado a su nombre?**, se desplegará la información adicional que deberá completar llamada “Información de terceo” en conjunto con la sección #4 del paso #23.

<p>¿Adquirió el terminal con el Operador o Proveedor de Servicios?</p> <p><input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No</p>	<p>¿El servicio objeto del presente reclamo se encuentra registrado a su nombre?</p> <p><input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No </p>
<p>“En caso de tramitar la reclamación en representación de algún tercero, deberá presentar autorización o poder especial donde el titular del (los) servicio(s) de telecomunicaciones, en los cuales consientan expresamente se tramite reclamación en su nombre y en su representación ante la Superintendencia de Telecomunicaciones. Dicho documento deberá contener como mínimo el nombre completo del usuario que autoriza, número y copia de cédula del mismo y código de reclamación brindado por parte del operador; esto último conforme el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>En caso de tramitar la reclamación en representación de alguna persona jurídica, deberá presentar certificación vigente de personería jurídica o poder (con menos de un mes de expedido) con el que actúa el representante legal de la misma, emitida por el Registro Público o un notario público.”</p>	

Información de Tercero			
Tipo de Identificación:	Número de Identificación	Nacionalidad:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombre:	Teléfono
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Otras señas			
<input type="text"/>			

23. Llene los datos de esta sección según corresponda

4	Información personal
----------	-----------------------------

24. Llene los datos de esta sección según corresponda

5	Dirección donde se presenta el problema
----------	--




25. Llene los datos de esta sección según corresponda

6	Descripción de su reclamo
----------	----------------------------------

26. La sección #7 es la penúltima parte para completar el formulario de reclamaciones. Aquí usted deberá indicar si cuenta con Firma Digital o no. Tome en cuenta que si marca la opción "Si", usted deberá descargar el documento en su equipo y firmarlo digitalmente con el software que usualmente utilice para realizar esta tarea (la firma digital no se realiza en línea), luego deberá subir a la plataforma el PDF firmado digitalmente o sin firmado a mano.

7	Firma digital
¿Cuenta con Firma Digital?*	
<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No

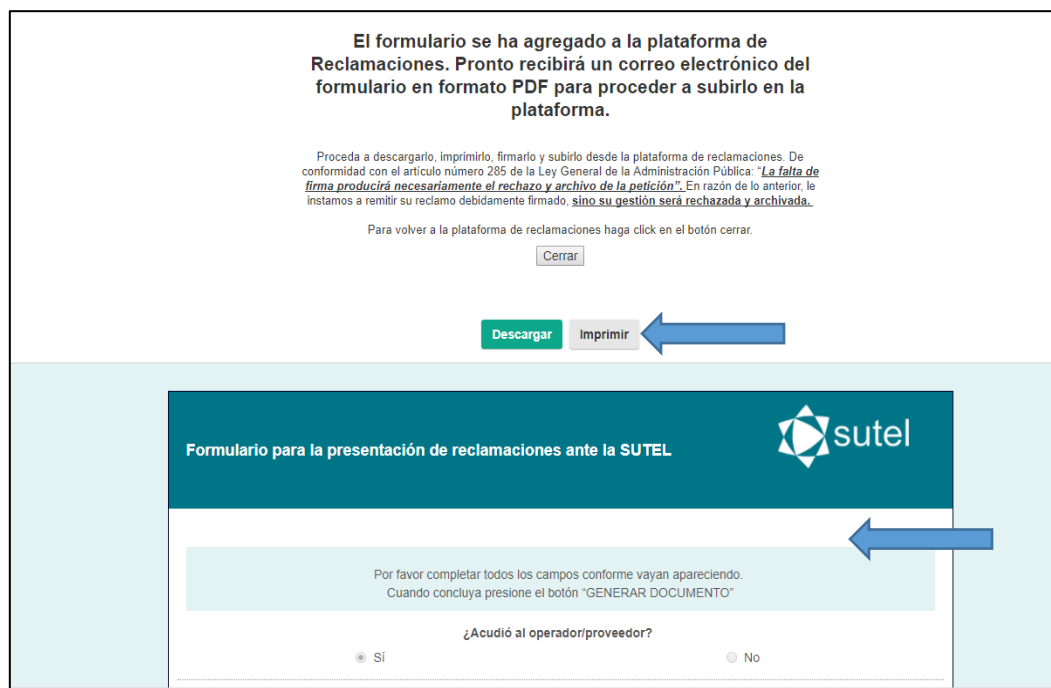
27. La sección #8 es la última parte para completar el formulario de reclamaciones. Aquí usted deberá adjuntar una copia de la cedula de identidad en el campos respectivos. Una vez finalizado escriba el Captcha que se le indique en la pantalla y presione el botón "Generar Documento" para que pueda finalizar de completar el formulario de reclamaciones.

8	Adjuntar documentos
Cédula de identidad*	Cargar ←
Otros documentos	Cargar ←
Agregar	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> Escriba el texto: <input type="text"/> </div> ←	
Generar Documento ←	

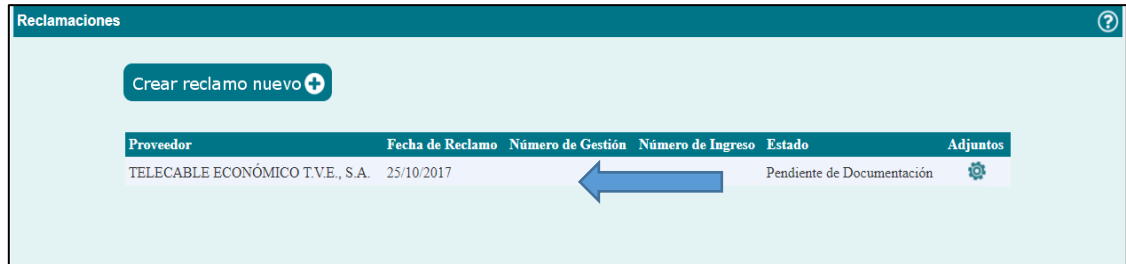
28. Cuando el documento se está generando usted verá una pantalla como la que se muestra a continuación.



29. Cuando el proceso anterior termina, usted visualizará un botón de "Descargar" e "Imprimir", para que proceda a bajar el documento en formato PDF y luego lo suba a la plataforma para que continúe con el proceso de la reclamación. Asimismo, podría visualizar una vista previa del formulario completado, esto desplazándose hacia debajo de la pantalla. Para finalizar presione el botón "Cerrar".



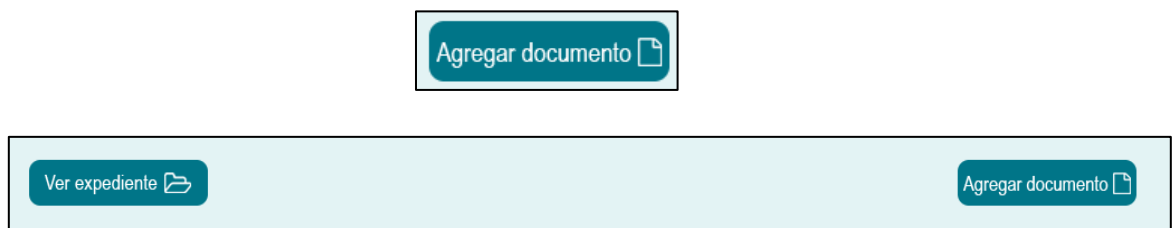
30. Cuando regresa a la plataforma, usted deberá visualizar en la sección Reclamaciones, el registro del formulario completado. Tome en cuenta que en esta sección es donde deberá adjuntar el documento generadora en PDF para que inicie el proceso de Reclamación, de lo contrario no se iniciará.



31. Presione el botón en forma de rueda de la columna “Adjunto”, en la reclamación que corresponde.



32. Se mostrarán dos botones. Usted deberá presionar el botón de “Agregar documento”



33. En esta pantalla en la opción de “Documento” busque el documento PDF firmado y súbalo. Para finalizar presione el botón de “Aceptar.”.

Pasos a seguir para completar la reclamación:

- 1- Ir a la opción Tipo documental.
- 2- Escoja de la lista el valor Documento de Reclamo Firmado.
- 3- En la opción Documento seleccione el formulario PDF firmado.
- 4- Presione el botón de Aceptar para finalizar.
- 5- Para agregar documentación adicional, escoja de la lista el valor Otro Documento o Cédula de Identidad.

Agregar Documento al Expediente Volver


Proveedor: Número de Gestión:

Número Ingreso: Fecha de Reclamo:

Tipo de Documento: Documento:

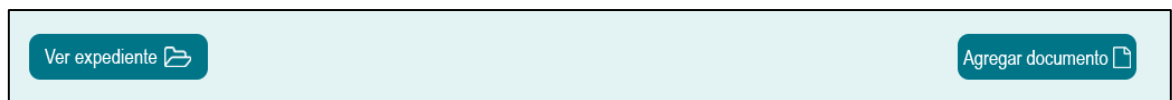
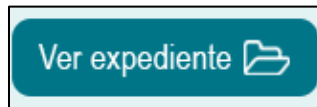
Hasta finalizar este paso es cuando el trámite de Reclamaciones inicia y se le enviará a usted el número de gestión y número de ingreso generado para que consulte en el sistema el estado de su Reclamación.

34. Presione el botón en forma de rueda de la columna “**Adjunto**”, en la reclamación que

corresponde. 

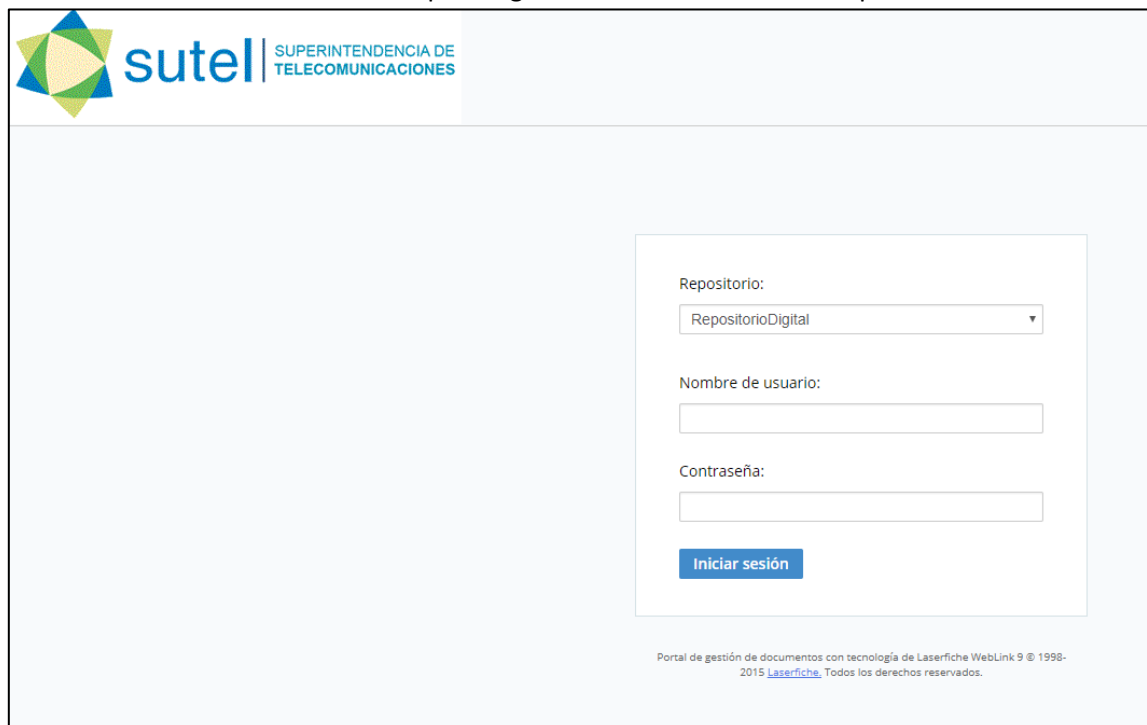



35. Se mostrarán dos botones. Usted deberá presionar el botón “Ver expediente”



NOTA: Solo podrá visualizar las reclamaciones realizadas desde esta plataforma y no las que hayan sido ingresadas por el método tradicional.

36. Se mostrará una pantalla como la siguiente, en donde debe de digitar las mismas credenciales utilizadas hasta ahora para ingresa a ver el estado de su expediente.



 **sutel** | SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Repositorio:

Nombre de usuario:

Contraseña:

Portal de gestión de documentos con tecnología de Laserfiche WebLink 9 © 1998-2015 Laserfiche. Todos los derechos reservados.