

kölbi Informa

Artículos 29 y 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)

Te informamos sobre la entrada en vigor del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), **a partir del 23 de setiembre de 2023**. Este reglamento fue publicado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) en el Alcance N°200 a la Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022.

Este nuevo reglamento, originario de la SUTEL, tiene como objetivo fortalecer la protección de los derechos de los usuarios finales en el ámbito de las telecomunicaciones. A través de estas disposiciones, se busca garantizar la transparencia, equidad y calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como fortalecer los mecanismos de atención al cliente.

Referente a los servicios, se mencionan los siguientes artículos:

Artículo 29. Suspensión definitiva

Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, debe asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Artículo 47. Extinción de los contratos

Los contratos de servicios de telecomunicaciones se extinguirán cuando se compruebe alguna de las siguientes condiciones, por parte del cliente, del operador/proveedor, según corresponda:

- 1. A petición del cliente.*
- 2. Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del cliente.*
- 3. Que haya operado la suspensión definitiva del servicio.*
- 4. Práctica prohibida.*
- 5. Cesión de los derechos del cliente derivados del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del operador/proveedor.*
- 6. Cuando el cliente ejerza la portabilidad numérica.*
- 7. Orden de autoridad judicial o administrativa competente.*
- 8. Caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio de forma definitiva.*
- 9. Disolución o liquidación del operador/proveedor.*
- 10. Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del operador/proveedor.*
- 11. Cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.*

La extinción de los contratos de servicios de telecomunicaciones a petición del cliente se hace efectiva a partir del momento en que este manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. Para lo cual, el operador/proveedor tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual. Una vez superado este plazo, el operador/proveedor no debe continuar facturando el servicio, por lo que asumirá

cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

En ningún caso, el operador/proveedor podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o como dato o al pago de mensualidades o deudas pendientes.

Para tal fin, el operador/proveedor debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipo, además de la gestión presencial que pueda hacer el cliente en cualquier centro de Atención al Usuario Final, las siguientes:

- 1. **Devolución por parte de terceros:** un tercero autorizado por el cliente procede con la devolución de los equipos en sus agencias cuando al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras.*
- 2. **Retiro por parte del operador/proveedor:** éste retira los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio, para lo cual el cliente cancela el monto establecido por el operador/proveedor. Esta información, así como los respectivos costos asociados debe publicarse en la página WEB del operador/proveedor, en protección del derecho de información del usuario final.*

Aquellos canales o medios que el operador/proveedor utilice para la contratación del servicio o la modificación del contrato, deben permitir al cliente dejar sin efecto dichas solicitudes, para lo cual los operadores/proveedores deben disponer de mecanismos de seguridad que permitan verificar la identidad del cliente y conservar el respaldo de su consentimiento y la voluntad expresa.

Para mayor detalle sobre el contenido y alcance del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), te invitamos a consultar la normativa directamente en el sitio web oficial de la SUTEL mediante el siguiente enlace:
https://www.sutel.go.cr/normativas?field_tipo_normativa_value=reglamento&page=1

En kölbi reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes. Estamos dedicados a proporcionar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, y trabajamos continuamente para adaptarnos a los cambios regulatorios que beneficien a nuestros usuarios en general.