

8940-SUTEL-SCS-2016

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 066-2016, celebrada el 15 de noviembre del 2016, mediante acuerdo 027-066-2016, de las 17:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-253-2016

**REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS
DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA:**

**“LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO
Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”**

EXPEDIENTE GCO-NRE-RCS-00083-2013

RESULTANDO

1. Que en cumplimiento de lo dispuesto mediante Acuerdo 032-045-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de la sesión ordinaria N° 045-2012, celebrada el día 26 de julio del 2012, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad celebraron diversas reuniones y analizaron la situación del mercado de las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional con el fin de emitir una recomendación sobre la aplicación de penalizaciones por retiro anticipado y las posibles causas que justificarían concluir prematuramente el contrato de servicios sujetos a cláusulas de permanencia mínima.
2. Que mediante oficio N° 4461-SUTEL-DGM-2012, del 30 de octubre del 2012, la Dirección General de Mercados remitió a la Dirección General de Calidad una propuesta para el cálculo de la penalización por retiro anticipado y determinación de plazo razonable por cláusulas de permanencia mínima.
3. Que mediante oficio N° 4878-SUTEL-DGC-2012, del 23 de noviembre del 2012, se remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el *“Informe sobre aplicación de cláusulas de permanencia mínima y definición de justas causas para el retiro anticipado en los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones”*, el cual posee la propuesta de la Dirección General de Mercados y el análisis realizado por la Dirección General de Mercados.
4. Que, con el fin de regular las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y el cobro de penalidad, mediante Acuerdo del Consejo de la SUTEL número 007-075-2012 de la sesión 075-2012 del 05 de diciembre del 2012, el Consejo de la SUTEL aprobó la resolución RCS-364-2012 denominada *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”*.
5. Que, en virtud de lo anterior, esta Superintendencia aprobó la inclusión de dichas cláusulas de permanencia mínima en los contratos de adhesión que fueron homologados, las cuales debían ser debidamente completadas por los operadores/proveedores, tomando en consideración el monto por concepto de subsidio de los terminales proporcionados, o bien, la diferencia sustancial de los beneficios otorgados.
6. Que sobre la causal para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima con ocasión de tarifas preferenciales que representan un descuento sustancial para el usuario, si bien inicialmente la SUTEL incluyó esta alternativa en la regulación pensando en beneficio económico para el usuario, en la actualidad se han presentado un total de 32 reclamaciones ante esta Superintendencia por

multas excesivas de permanencia mínima por tarifa preferencial, siendo que en dichas reclamaciones se ha evidenciado falta de información clara y un abuso por parte de los operadores o proveedores, que ha ameritado la imposición de ajustes sobre dichas penalizaciones. En este sentido, la mala práctica sobre la aplicación de estas condiciones de sujeción a permanencia mínima, se constituyen en un obstáculo para el correcto ejercicio por parte de los usuarios finales de sus derechos dispuestos en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, primordialmente su libertad de elegir el operador o proveedor de servicio y a la portabilidad numérica.

CONSIDERANDO

I. Sobre las competencias de la SUTEL

1. Que el artículo 129 de la Ley N° 6227 dispone que el *“acto deberá dictarse por el órgano competente y por el servidor regularmente designado al momento de dictarlo, previo cumplimiento de todos los trámites sustanciales previstos al efecto y de los requisitos indispensables para el ejercicio de la competencia.”* Por lo tanto, la competencia se configura en un elemento material o sustancial del acto administrativo (subjetivo), que puede definirse como la esfera, determinada y conferida por el ordenamiento jurídico, de potestades, facultades y deberes del ente público y de los órganos que lo conforman para el cumplimiento de los fines públicos (JINESTA LOBO Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 443).
2. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios. De esta forma, la SUTEL es responsable de velar porque se cumplan los parámetros y condiciones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
3. Que, en este sentido, el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes:

“a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (...).”
4. Que el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entre otros: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...).”*
5. Que la Ley N° 8642, establece como competencia de esta Superintendencia, regular el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, lo cual implica el dictado de ciertas disposiciones tendientes a cumplir una función de ordenación, por lo que la misma Ley General de Telecomunicaciones reconoce la posibilidad del Consejo de la SUTEL, como regulador del mercado de las telecomunicaciones de adoptar instrucciones en el ejercicio de sus funciones.
6. Que el artículo 59 de la Ley 7593 dispone las principales potestades y facultades que corresponde a la SUTEL: *“regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...).”* Es decir, a esta Superintendencia no le corresponde únicamente aplicar el ordenamiento sectorial, sino que, además, se le confieren una serie de potestades y facultades que se instituyen en verdaderas obligaciones y deberes regulatorios orientados al cumplimiento de los objetivos legales y reglamentarios que se le confieren a este Órgano desconcentrado”.

7. Que, de igual manera, el referido artículo 59 de la Ley 7593, dispone potestades de fiscalización que debe ejercer para el cumplimiento y realización de sus fines; lo cual conlleva verificar el cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes participantes del sector, dentro de los cuales se encuentran los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los usuarios finales.
 8. Que, en concordancia con estas potestades de control, el artículo 41 de la Ley N° 8642, determina que corresponde a la SUTEL velar por que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cumplan con el régimen de derechos de los usuarios finales establecido en el Capítulo II del Título II de dicho cuerpo legal.
 9. Que, en virtud de lo anterior, se logra determinar que el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones ha dispuesto entonces que, la SUTEL, tiene la potestad de ajustar y ordenar el funcionamiento del conjunto de actores y elementos que intervienen dentro del funcionamiento del mercado de los servicios de telecomunicaciones. Y que para estos fines debe regular, aplicar y adoptar una serie de medidas o principios dirigidos a la obtención de un determinado efecto o rendimiento, que para el caso concreto estará orientado a la consecución de una mejor atención y resolución de las reclamaciones que son interpuestas por los usuarios finales.
 10. Que el artículo 60 incisos a), d), e) e i) de la ley 7593 establece que son funciones de la Superintendencia: "(...) a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuara en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, (...) d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones, e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...) i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos". Asimismo, el artículo 73 de la misma ley señala en su inciso k): "Establecer estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento".
 11. Que, por otra parte, la Ley N° 8642 en su artículo 45 inciso 2) define dentro de los derechos de los usuarios: "2) Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio. (...)".
 12. Que adicionalmente, el artículo 46 de la Ley 8642 dispone que es competencia de la Sutel, homologar los contratos de adhesión que se suscriban entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los usuarios.
- II. Sobre la aplicación de cláusulas de permanencia mínima por tarifa preferencial dispuestas en la resolución RCS-364-2012**
13. Que en ejercicio de sus potestades regulatorias, mediante la resolución RCS-364-2012 este Consejo consideró que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones podrían aplicar penalizaciones por retiro anticipado, cuando éste obedezca a la voluntad y discreción del usuario y que las penalizaciones podrían establecerse: a) en función del descuento acumulado durante el tiempo de permanencia; b) en razón del subsidio y amortizaciones realizadas por el terminal adquirido dentro del plan. Además, que ambas penalizaciones no eran excluyentes entre sí.
 14. Que, en el marco de las consideraciones anteriores, a partir del 2012 con la resolución número RCS-364-2012, se implementó la disposición regulatoria para que los operadores/proveedores pudieran celebrar contratos sujetos a condiciones de permanencia mínima, por el plazo máximo de 24 meses, cuando la misma estuviera ligada al subsidio de terminal, y de 12 meses, cuando se brinde al usuario una tarifa preferencial más atractiva que la tarifa normal del servicio.
 15. Que en dicha resolución se dispuso además que, las condiciones de terminación anticipada debían ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL, la cual tiene la

potestad de analizar, aprobar o rechazar las cláusulas de permanencia propuestas por los operadores y proveedores en los contratos de adhesión.

16. Que adicionalmente en dicha resolución se consideró que, en el contrato de adhesión el operador debía indicar expresamente la **tarifa normal del servicio** comercializado sin permanencia mínima, **siempre en cumplimiento de la regulación tarifaria vigente**, la **tarifa preferencial** otorgada con el plan, el **descuento sustancial** que se aplica sobre la tarifa ofrecida, la suma subsidiada por concepto de terminal y costo del equipo terminal o equipo necesario para la prestación de los servicios, así como también debía señalar los meses de la permanencia mínima, la forma en que operará la acreditación de los pagos realizados y multa máxima por retiro anticipado.
17. Que según la resolución RCS-364-2012 las cláusulas de permanencia mínima deben estar basadas en un beneficio económico para el usuario. Es decir, cuando se ofrezcan planes de servicios que subsidien el equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o **cuando se incluyan tarifas o descuentos especiales que impliquen un descuento sustancial inferior a la tarifa normal (ofrecida por el operador o proveedor en planes sin permanencia mínima) siempre en cumplimiento de la regulación tarifaria vigente**. Es por ello que el descuento o beneficio económico debe ser proporcional al periodo de permanencia exigido.
18. Que, en virtud de lo anterior, se debe de entender que la **tarifa normal del servicio** corresponde a la **tarifa ofrecida o comercializada por el operador o proveedor del servicio, en planes sin permanencia mínima**, es decir, las tarifas desagregadas que ofrece el operador en la comercialización de sus servicios postpago (oferta comercial del operador) sin sujeción a plazos contractuales mínimos.
19. Que, en el transcurso del presente año, se han presentado ante esta Superintendencia 32 reclamos en contra de diferentes operadores/proveedores por supuestos multas excesivas aplicadas por terminación anticipada en los contratos sujetos a permanencia mínima por tarifa preferencial.
20. Que la Dirección General de Calidad ha resuelto diferentes reclamaciones en donde se ha determinado que los operadores/proveedores han establecido en el contrato de adhesión homologado un monto por concepto de retiro anticipado que resulta abusivo, excesivo y desproporcional, y que el mismo limita el ejercicio de los derechos de los usuarios de libre elección del operador, así como a la portabilidad numérica. De igual forma, ha ordenado que se proceda de inmediato a eliminar la totalidad de la multa por retiro anticipado cobrada al reclamante, por considerarse que la misma es contraria a la normativa y disposiciones regulatorias vigentes. Finalmente, se dispuso que el operador investigado debía proceder de inmediato con la revisión general de los términos y condiciones de las cláusulas de permanencia mínima asociadas a tarifa preferencial definidas en los contratos de adhesión, con la finalidad de corregir aquellas que resulten abusivas o desproporcionales y contravengan lo dispuesto en la resolución RCS-364-2012.
21. Que, del análisis de algunos contratos de adhesión, se ha determinado que los operadores/proveedores han aplicado de forma irregular las disposiciones de permanencia mínima por tarifa preferencial implementadas mediante la resolución RCS-364-2012, por cuanto, las penalizaciones por retiro anticipado se han calculado de forma abusiva con montos desproporcionados, donde la tarifa normal del servicio no se ajusta a las tarifas comercializadas y publicadas por los operadores.
22. Que en la actualidad la aplicación incorrecta de las condiciones permanencia mínima por tarifa preferencial, constituye una barrera de salida para el usuario final de los servicios de telecomunicaciones, lo cual corresponde a una circunstancia sobreviniente, que genera una discordancia entre el contenido del acto y el interés público, pues la disposición regulatoria de establecer cláusulas de permanencia mínima por una tarifa preferencial está afectando el ejercicio del derecho de los usuarios de cambiar libremente de operador; razón por la cual mantener en firme esta medida regulatoria es cada vez más inoportuno e inconveniente; siendo lo procedente revocar parcialmente la RCS-364-2012, únicamente en cuanto a la eliminación de cláusulas contractuales

de permanencia mínima por tarifa preferencial.

23. Que el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones busca proteger el derecho del usuario a cambiar libremente de operador en el momento que lo desee. No obstante, existen ciertas barreras de salida que pueden atentar contra dicho derecho si éstas no se llevan a cabo de forma medida y controlada. La permanencia mínima en un contrato de adhesión vendría a ser un claro ejemplo de una barrera de salida, pues, aunque el usuario no se encuentre totalmente satisfecho con el servicio, éste se encuentra ligado a dicho plan por el periodo ahí establecido, siendo que la única forma de finalizar el mismo sería pagando una multa por terminación anticipada, la cual se ha determinado que ha sido calculada de forma abusiva por parte de los operadores/proveedores. Dicha situación podría violentar los derechos de los usuarios finales, pues estaría en contra de lo establecido en el inciso 2) del artículo 45 previamente citado.

IV. Sobre el principio constitucional de información adecuada y veraz

24. Que en la citada resolución RCS-364-2012 se dispuso que en cualquier momento y especialmente de previo a la suscripción del contrato, el operador o proveedor debe suministrar, a través de los mecanismos de atención al usuario, **toda la información asociada de forma clara, veraz, y oportuna sobre las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima** haciendo énfasis en relación a los montos que el usuario deberá pagar ante el incumplimiento del plazo establecido en la cláusula de permanencia mínima.
25. Que adicionalmente en dicha resolución se consideró que, el operador/proveedor del servicio debía informar al usuario y preverse expresamente la suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida, la cual debía respetar las disposiciones tarifarias vigentes. Es por ello que, en el contrato, se debía indicar en forma separada el descuento aplicado a la tarifa regular, información que debía constar dentro del contrato, y adicionalmente indicando las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima, de manera que para el usuario sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia y así, pueda tomar una decisión de consumo.
26. Que las anteriores disposiciones se fundamentaron en el artículo 46 de la Constitución Política que dispone, entre otras cosas, que: *“(...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; **a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección,** y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias”*. (destacado intencional)
27. Que concordantemente con lo señalado, la Ley General de Telecomunicaciones en el artículo 3 enlaza los principios rectores de **información y beneficio al usuario** con la **transparencia** , al establecer como concepto de este último que es derecho de los usuarios *“recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio” (...)* *“También, implica poner a disposición del público en general: (...) v) información general sobre precios y tarifas...”, y la publicidad que “(...) conlleva la obligación de los operadores y proveedores de realizar las publicaciones relacionadas con propaganda o información publicitaria de manera veraz y transparente, en tal forma que no resulten ambiguas o engañosas para el usuario”*.
28. Que el legislador materializó la necesidad descrita anteriormente estableciendo, adicionalmente en los artículos 2 inciso d), 45 incisos 1) y 19) de la misma ley, que es derecho de los usuarios: *“Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final(...) “Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente”*.
29. Que el artículo 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante RPUF), instituye que:

“Divulgación de tarifas. Los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los

servicios, las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por éstos.

Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo.

Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato, las cuales deberán brindarse totalmente desagregadas. La información podrá ser suministrada mediante centros de gestión y plataformas los cuales deben estar disponibles para todos los clientes o usuarios 24 horas del día”.

- 30.** Que en la tarifa preferencial aplicada por los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, el beneficio debe ser real, es decir, existir una diferencia entre la diferencia de la tarifa comercial y la tarifa con descuento, aspecto que en algunos casos no se ha cumplido.
- 31.** Que para garantizar el cumplimiento del principio constitucional de información en materia tarifaria, los operadores están obligados a publicar las tarifas, esto además para que el usuario final tome una decisión informada considerando las tarifas de los distintos operadores, a fin de decidir que tarifa es más favorable y si desea adquirir un servicio bajo una tarifa normal del servicio (que no posee permanencia mínima) o un servicio con tarifa preferencial (sujeta a permanencia mínima); según lo dispuesto en el artículo 20 del RPUF: “Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas”. (Subrayado intencional)
- 32.** Que, en algunos de los casos señalados anteriormente, se logró determinar que los operadores/proveedores no publicaron ni informaron a los usuarios sobre las tarifas normales de los servicios comercializados con cláusulas de permanencia mínima por tarifa preferencial, situación contraria a la obligación señalada anteriormente, la cual goza de rango constitucional y legal. Lo anterior violenta el derecho de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones de obtener información clara, veraz y oportuna sobre los términos, condiciones y tarifas de los servicios comercializados.
- 33.** Que las anteriores conductas por parte de los operadores/proveedores violentan los preceptos considerados en la resolución RCS-364-2012, desvirtuando los principios de información que fueron contemplados para su adopción, así como la forma en la que los mismos han sido interpretados y aplicados en los casos de permanencia mínima asociada a tarifa preferencial, lo cual violenta el derecho de los usuarios de recibir información clara, veraz y oportuna, además que la información tarifaria publicada en sus páginas WEB no resulta concordante con la establecida en los contratos de adhesión como *“tarifa normal del servicio”*.

V. Sobre las experiencias internacionales actuales en la adopción de cláusulas de permanencia mínima

- 34.** Que cuando se adoptó la resolución RCS-364-2012, se valoraron las condiciones de permanencia mínima, penalizaciones por retiro anticipado y justas causas a la luz de lo dispuesto por Reguladores de la región, entre los que se incluyeron: España, Argentina, El Salvador, Portugal, Venezuela, Panamá y Colombia, entre otros.
- 35.** Que la regulación en el tema de telecomunicaciones se encuentra inmersa en un intenso proceso de reforma y revisión, con el fin de que las disposiciones adoptadas se ajusten a la realidad y dinamismo del mercado y políticas del sector, además que deben eliminarse aquellos lineamientos que de alguna manera favorezcan desproporcionalmente a los operadores frente a los usuarios, o que se presten para conductas abusivas en detrimento de los derechos de los usuarios, y que de alguna manera, constituyan barreras de salida para los usuarios, cortando su derecho a la libre elección de operador/proveedores de servicios.

- 36.** Que de conformidad con la experiencia de los citados países en este tema, la cual resulta concordante con la de Costa Rica, se evidencia que cuando se estableció la disposición regulatoria de tarifa preferencial por descuento sustancial para el usuario, en la práctica no se presentaron los esperados beneficios, principalmente por ambigüedades en el concepto de “tarifas especiales con descuento sustancial” así como la distorsión en los tarifas normales de los servicios, lo cual resultaba abusivo para los derechos de los usuarios, razón por la cual, los Reguladores procedieron a dejar sin efecto el establecimiento de dichas cláusulas en los contratos de adhesión.
- 37.** Que en el caso de Colombia la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) mediante la resolución número 4444-2014 cual “... *prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles*” en la cual se dispuso que:

“Artículo 3. Adicionar el artículo 17ª a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedara de la siguiente manera:

ARTÍCULO 17ª. PROHIBICIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA EN COMUNICACIONES MÓVILES. A partir del 1º de julio de 2014, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que ofrezcan de manera individual o empaquetada dichos servicios, en ningún caso podrán ofrecer a los usuarios, ni incluir en los contratos, tanto de prestación de servicios de comunicaciones móviles como de compraventa de equipos terminales móviles, cláusulas de permanencia mínima, ni siquiera con ocasión del financiamiento o subsidio de equipos terminales móviles ni del financiamiento o subsidio del cargo por conexión, ni por la inclusión de tarifas que impliquen un descuento sustancial”.

- 38.** Que concordantemente con lo señalado, Perú mediante La Comisión de Regulación de Comunicaciones según resolución número 138-2014-CD/OSIPTEL del 03 de noviembre del 2014 denominada “Norma que modifica el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones”, acordó que:

“(…) Que, en lo que corresponde al derecho de los usuarios a la libre elección, el artículo 73º del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, establece expresamente que las empresas operadoras deben abstenerse de realizar prácticas que impidan distorsionen el ejercicio de este derecho; asimismo, el artículo 247º del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-mtc, faculta al OSIPTEL a establecer las disposiciones específicas que resulten necesarias para garantizar a los usuarios el ejercicio de su derecho a la libre elección;

Que, el ejercicio del derecho del usuario a la conservación del número telefónico, en caso de cambio de operador (portabilidad numérica), es un factor clave para la consolidación de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones;

Que, en este sentido, y con la finalidad de dinamizar el mercado de telecomunicaciones, resulta necesario se establezcan disposiciones y reglas específicas que permitan garantizar el cabal ejercicio del derecho a la libre elección, a efectos de evitar que se continúan generando barreras a la salida de los abonados.

(…) Resuelve, (...)

Artículo 15º. - Duración del contrato de abonado: Los contratos de abonado tendrán duración indeterminada, salvo pacto expreso o disposición legal en contrario.

La empresa operadora no podrá condicionar la contratación del servicio a plazos forzosos. En caso que la empresa operadora ofrezca servicios mediante contratos a plazo forzoso, también deberá ofrecerlos sin plazo forzoso con iguales condiciones y características a los primeros.

Los contratos a plazo forzoso deberán encontrarse necesariamente sujetos a condiciones económicas o comerciales más ventajosas respecto al contrato a plazo indeterminado.

Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a los servicios públicos móviles y al servicio de acceso a Internet móvil. Para estos servicios, la empresa operadora únicamente podrá celebrar contrato de abonado a plazo indeterminado. (...)

39. Que las barreras de salida se pueden manifestar a través del establecimiento de una cláusula de permanencia mínima con respecto a los usuarios finales para que estos no puedan ejercer su derecho de cambiar libremente de operador, por lo que resulta importante señalar que a nivel de derecho de la competencia también puede existir una limitante cuando se habla del mercado de las telecomunicaciones. De esta manera, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (en adelante CNMC), indicó por medio de Resolución S/0422/12 del día 29 de octubre de 2014, indicó lo siguiente:

“Así, una generalización de los contratos de servicios móviles con obligaciones de permanencia implicaría que existe una gran base de clientes que, durante determinados períodos de tiempo, están fuera del mercado o, al menos, sujetos a condiciones de competencia distintas de las de los clientes sin obligaciones de permanencia, al aumentar los costes asociados al cambio de suministrador”.

40. Que la posición de la CNMC es clara en considerar que existe una limitación a otros operadores y proveedores de los servicios por el hecho de que existan las cláusulas de permanencia mínima, pues esto hace que los usuarios “estén fuera del mercado”, con lo cual se podría llegar a afectar el dinamismo del mismo. En este sentido, de no existir los plazos de permanencia mínima como barrera de salida, puede impulsar a los operadores a tener mejores condiciones y ofertas para los usuarios, dado que, al no existir dicha barrera, los mismos pueden cambiarse de operador cuando lo deseen. Dicha situación, junto con la posibilidad de la portabilidad numérica, son claros ejemplos de formas para respetar el derecho del usuario de elegir y cambiar libremente de operador.
41. Que adicionalmente, la misma CNMC señaló que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de España (CMT) ha manifestado que la: *“suscripción por parte de los abonados a los servicios de telefonía móvil de compromisos de permanencia a cambio de determinadas ventajas no debe implicar una barrera a la portabilidad”.*

III. Sobre la modificación de los contratos de adhesión y eliminación de condiciones de permanencia mínimas ligadas a tarifa preferencial.

42. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 8642 a esta Superintendencia le compete corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados.
43. Que se debe destacar que el contrato de adhesión es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso el operador o el proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, el usuario de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad, razón por la cual, la SUTEL debe fiscalizar que los operadores no establezcan o interpreten condiciones contractuales que resulten lesivas para los derechos de los usuarios.
44. Que, en este mismo sentido, el artículo 20 del RPUF señala que: *“los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y **puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas (...)** los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en dicho reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL”.* (destacado intencional)
45. Que en el precitado reglamento en su numeral 21, indica en relación a los contratos de adhesión que los mismos deben incluir al menos *“las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del*

servicio. (...) información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables”.

46. Que en este sentido, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 1996-04463 de las 9:45 del 30 agosto 1996 y 1992-01441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992, ha considerado que: “(...) es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello **su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos.** Van incluidos por lo expresado, en una mezcla armónica, varios principios constitucionales, como la preocupación estatal a favor de los más amplios sectores de la población cuando actúan como consumidores, la reafirmación de la libertad individual al facilitar a los particulares la libre disposición del patrimonio con el concurso del mayor posible conocimiento del bien o servicio a adquirir, la protección de la salud cual está involucrada, el ordenamiento y la sistematización de las relaciones recíprocas entre los interesados, la homologación de las prácticas comerciales internacionales al sistema interno y en fin, la mayor protección del funcionamiento del habitante en los medios de subsistencia (...)” (destacado intencional)
47. Que lo mencionado anteriormente, supone una posición de ventaja por parte del agente económico que ostenta la situación de supremacía frente al consumidor, lo que exige, la tutela debida de los derechos e intereses de éste, a efectos de mantener o al menos potenciar una equidad en la distribución de las cargas contractuales en dicho régimen bilateral.
48. Que es por ello que, el operador se encuentra en la obligación de poner a disposición del usuario la información adecuada, para que este último se encuentre en la posibilidad de adoptar decisiones de manera informada, consciente de las implicaciones y consecuencias de la relación jurídica a la cual está próximo a ingresar.
49. Que, en este sentido, el artículo 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 establece –en lo que interesa- que: “(...) en los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o la posibilidad de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria”. De lo anterior se colige la relevancia de poner a disposición del usuario la información que le permita adoptar la decisión con el conocimiento pleno de los alcances del contrato, para lo cual, acorde a la máxima de la buena fe, razonabilidad y proporcionalidad, el operador debe transmitir a su contraparte los datos relevantes y precisos que le permitan conocer los límites de sus derechos y, además, los alcances económicos de la contratación.
50. Que adicionalmente el citado artículo 42 de la Ley N° 7472 establece respecto a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que **son absolutamente nulas aquellas que favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente.** Asimismo, este artículo establece que son relativamente nulas aquellas cláusulas que establezcan indemnizaciones desproporcionadas en relación con los daños a resarcir por el adherente.
51. Que la anterior disposición debe analizarse en conjunto con lo dispuesto en el artículo 14 del RPUF que concretamente instituye a los operadores y/o proveedores la obligación de suministrar a los usuarios través de los contratos de adhesión, información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
52. Que en este orden de ideas, el Tribunal Contencioso Administrativo Sección IV mediante Sentencia 415 de las 15:10 horas del 26 de junio del 2008 dispuso que: “(...) una de las principales causas del abuso del derecho en los contratos de adhesión lo constituye la carencia de información por parte del adherente, pues aunque es connatural a este tipo de contratación el desequilibrio o asimetría informativa en detrimento de ésta última parte, podemos determinar claramente que estamos frente a un abuso de derecho de este tipo cuando el ejercicio de un derecho contractual -en evidente perjuicio de la contraparte-, se fundamenta

principalmente en el desconocimiento del adherente de las condiciones generales de la contratación, en cuya formación no participó. Por tanto, y como una herramienta para evitar este tipo de abuso, es sumamente importante que los consumidores de bienes y servicios proveído mediante contratos de esta naturaleza, tengan un acceso oportuno y real a la información (...)”

- 53.** Que la mayoría de los contratos de adhesión homologados por esta Superintendencia y que son utilizados por los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, contemplan cláusulas de permanencia mínima asociadas a tarifa preferencial, no obstante, se han documentado casos donde al momento de completar las casillas en blanco de la carátula del contrato de adhesión, lo realizaron de forma abusiva y desproporcional, por cuanto la tarifa normal del servicio no corresponde tarifas ofrecidas comercialmente, razón por la cual la penalización cobrada a los usuarios por el descuento sustancial, contraviene lo dispuesto en la resolución RCS-364-2012.
- 54.** Que lo anterior señalado, no limita el ejercicio de ofertas y promociones por parte de los operadores/proveedores a favor de los usuarios de los servicios, las cuales deben de carácter temporal, no sucesivo, accesorias y no deben modificar las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, además de incentivar una mejora de precios y condiciones en el servicio ofrecido. De igual forma, no podrán estar asociadas a ningún tipo de penalización, devolución, o cualquier otra figura que se considere como barrera de salida para los usuarios, por cuanto las mismas buscan impulsar la demanda de bienes y servicios.

IV. Sobre la revocación parcial del acto administrativo adoptado mediante Acuerdo 007-075-2012 de la sesión 075-2012 del 05 de diciembre del 2012 (RCS-364-2012)

- 55.** Que la revocación, como una excepción a la estabilidad del acto administrativo, produce la extinción del mismo por razones de oportunidad, conveniencia o mérito. El tratadista Jinesta Lobo citando a Ortiz Ortiz, a manera de ejemplo, indicó: *“(...) la revocación del acto... consiste en el retiro de un acto regular acomodado a derecho, pero que llega a ser inconveniente después de haber sido dictado, porque hechos nuevos o errores de juicio inicial al dictarlos producen un desajuste progresivo. Supóngase que se otorga un permiso para establecer puestos de venta en diciembre alrededor del parque central. Pero resulta que el crecimiento de la población y el tránsito es tan grande que eso empieza a producir accidentes y lesiones o muertes... entonces ese acto que se dictó conforme a derecho resulta cada vez más inoportuno o inconveniente o evidentemente inoportuno. Y es necesario retirarlo para poder evitar los desórdenes o los accidentes que se están produciendo”.* (JINESTA LOBO Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 202)
- 56.** Que la Procuraduría General de la República, indicó en el dictamen número C-37-2014 de 7 de febrero de 2014, lo siguiente: *“Por ello, la perfección del acto administrativo y su presunción de validez inmanente, determinan importantes consecuencias jurídicas; una de ellas es que el acto administrativo debe ser respetado por la Administración que no puede desconocerlo, incluso, aunque contradiga el ordenamiento jurídico, pues una vez que lo ha producido solo puede destruirlo a través de los distintos procedimientos legalmente establecidos para ello, tales como la revocación (arts. 152 a 156 LGAP), la declaración judicial de lesividad (arts. 183.1 de la LGAP, 10 inciso 5 y 34 del Código Procesal Contencioso Administrativo –CPCA-) y excepcionalmente por la declaratoria de nulidad oficiosa o de pleno derecho en sede administrativa”.*
- 57.** Que existen dos tipos de revocación: la inicial y la sobrevenida. La primera consiste en la extinción del acto administrativo por una inoportunidad que no es provocada por un hecho posterior; o sea ese acto no debió emitirse por ausencia de racionalidad, justicia y eficiencia. Ahora bien, sobre la segunda, la cual es la que se presenta en este caso en concreto, se origina con la eliminación de un acto administrativo por **razones de oportunidad fundadas en circunstancias sobrevinientes**.
- 58.** Que es importante recalcar que el órgano o el ente que tuvo la competencia para dictar el acto administrativo será el sujeto activo para emitir la revocación del mismo, según el artículo 155 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública N° 6227.
- 59.** Que el acto de revocación amerita lo siguiente: **a.** que el acto administrativo que se pretende revocar sea válido y eficaz; **b.** que el acto administrativo sea discrecional, ya que la revocación es la potestad de omitir el acto dictado por razones de oportunidad, conveniencia o mérito; **c.** que el acto revocado se encuentre en manos del sujeto activo competente, tal como se desprende de los artículos 152,

153 y 156 de la Ley N° 6227. El artículo 152 párrafo 2 de la ley citada señala que: “La revocación deberá tener lugar únicamente cuando haya divergencia grave entre los efectos del acto y el interés público, **pese al tiempo transcurrido**, a los derechos creados o a la naturaleza y demás circunstancias de la relación jurídica a que se intenta poner fin”. (Destacado intencional)

60. Que, asimismo, el artículo 153 de la Ley N° 6227 establece que: “1. La revocación podrá fundarse en la aparición de **nuevas circunstancias de hecho**, no existentes o no conocidas al momento de dictarse el acto originario. 2. También podrá fundarse en una **diferente valoración de las mismas circunstancias** de hecho que dieron origen al acto, o del interés público afectado”. (destacado intencional)
61. Que la eficacia del acto originario se mantiene hasta el dictado de la revocación y se aplicará hacia futuro. Por lo que la Administración Pública no puede fundamentar actos administrativos pasados con la nueva disposición regulatoria, conforme el numeral 142 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública.
62. Que el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Tercera, en la resolución número 128-2001, de las ocho horas del dieciséis de febrero de dos mil uno señaló que: “Sobre el particular, la Ley General de la Administración Pública, en sus ordinales 152 a 157, regula un procedimiento específico para tal efecto. La revocación resulta procedente cuando media una discordancia grave entre el contenido del acto administrativo (la eficacia del mismo) y el interés público, pese al tiempo transcurrido, los derechos creados y la naturaleza o demás circunstancias de la relación jurídica a la que se le pone fin (artículo 152, párrafo 2°, LGAP). **Esta figura puede estar fundada en la aparición sobrevenida de circunstancias de hecho ignoradas o inexistentes al momento de dictarse el acto administrativo que se pretende revocar o en una ponderación diferente de las circunstancias que originaron el acto o del interés público involucrado**”. (Destacado intencional)
63. Que, en virtud de lo anteriormente expuesto, resulta procedente y ajustado a derecho, dejar sin efecto y eliminar de los contratos de adhesión aquellas cláusulas donde se ofrezca al usuario una tarifa preferencial o un descuento sustancial en el servicio, a cambio de una permanencia mínima y que, además, dispongan una penalización por retiro anticipado del contrato suscrito en dichas condiciones.

V. Sobre las justas causas dispuestas en la resolución RCS-364-2012

64. Que en la resolución RCS-364-2012 se determinó que correspondían a causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima por tarifa preferencial, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a. Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato homologado, b. Modificación de las condiciones contractuales, c. Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad de servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios, d. Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, e. Violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.
65. Que adicionalmente en la citada resolución se dispuso que, las eximentes de justa causa no resultan aplicables cuando el usuario haya suscrito un contrato de permanencia mínima ligado al subsidio de un equipo terminal, caso en el cual, no procede la exoneración en el pago del terminal en aquellos casos que se solicite la finalización anticipada de esta clase de contrato.
66. Que en virtud que la presente resolución deja sin efecto las cláusulas y condiciones de permanencia mínima ligadas a una tarifa preferencial, resulta concordante dejar sin efecto la aplicación las justas causas para rescindir anticipadamente este tipo de contratos.

POR TANTO

De conformidad con los considerandos que anteceden y con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, y sus reformas y la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, y con base en las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos,

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

1. **REVOCAR PARCIALMENTE**, por razones de oportunidad, conveniencia o mérito, la resolución número RCS-364-2012 de las 11:00 horas del 05 de diciembre de 2012, emitida por este Consejo mediante sesión ordinaria número 075-2012, celebrada el día 05 de diciembre del 2012, por medio del acuerdo número 007-075-2012 que emitió los *“Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones”*, **únicamente en cuanto a la permanencia mínima por concepto de tarifa preferencial, causas justas y el cobro de penalidad por este concepto**, de forma que se revoca en la parte dispositiva de la citada resolución, lo siguiente:
 - a. En el **Por Tanto II** se debe dejar sin efecto los siguientes apartados:
 - i. Punto **c)**, en cuanto a: *“12 meses para las cláusulas de permanencia mínima asociadas con una tarifa preferencial o descuento acumulado”*.
 - ii. Punto **d)**, en cuando a: *“la tarifa normal del servicio (ofrecida por el operador o proveedor en planes sin permanencia mínima) siempre en cumplimiento de la regulación tarifaria vigente, la tarifa preferencial otorgada con el plan, el descuento sustancial que se aplica sobre la tarifa ofrecida,”*.
 - iii. Punto **e)**, en cuanto a: *“o cuando se incluyan tarifas o descuentos especiales que impliquen un descuento sustancial inferior a la tarifa normal (ofrecida por el operador o proveedor en planes sin permanencia mínima) siempre en cumplimiento de la regulación tarifaria vigente. Ese descuento o beneficio económico deberá ser proporcional al periodo de permanencia exigido”*.
 - iv. Punto **e)**: *“La penalización por retiro anticipado de contratos de tarifa preferencial debe estimarse con base en el descuento recibido durante los meses que el servicio fue efectivamente disfrutado.”*
 - v. Punto **g)**, en cuanto a: *“o al descuento sustancial por tarifas especiales”*.
 - vi. Punto **i)**, en cuanto a: *“o la suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida”*.
 - vii. Punto **j)**, en su totalidad.
 - viii. Punto **m)**, en cuanto a: *“Los contratos que ofrecen un descuento o tarifa diferenciada asociados a una cláusula de permanencia mínima, no deberán superar los 12 meses. Ya que un periodo mayor podría generar una barrera para que el usuario pueda dar por terminado anticipadamente el contrato”*.
 - b. El **Por Tanto IV** en su totalidad.
 - c. El **Por tanto V** en su totalidad.
 - d. El **Por Tanto VI** en su totalidad.
 - e. El **Por Tanto IX**, en cuanto a: *“la tarifa normal del servicio y la tarifa preferencial”*.
2. **SEÑALAR** que los contratos de adhesión suscritos por tarifa preferencial que se encuentren dentro del periodo de permanencia mínima a la fecha de publicación de la presente resolución se mantienen vigentes, hasta que se cumpla dicho plazo, siempre y cuando no se determine que se han aplicado penalizaciones abusivas o desproporcionadas por retiro anticipado asociado con tarifas

preferenciales.

3. **ORDENAR** a los operadores/proveedores que, a partir de la publicación de la presente resolución, deberán abstenerse de suscribir contratos con cláusulas de permanencia mínima por tarifa preferencial de cualquier tipo.
4. **ORDENAR** a los operadores/proveedores que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, a partir de la publicación de la presente resolución, deben someter a revisión y homologación por parte de esta Superintendencia, los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones que contemplen cláusulas de permanencia mínima por concepto de tarifa preferencial, las cuáles, en lo sucesivo, deben ser excluidas de los contratos que suscriban con los usuarios finales.
5. **MANTENER** incólume en los demás extremos de la resolución RCS-364-2012 de las 11:00 horas del 05 de diciembre de 2012 en relación a las cláusulas de permanencia mínima ligadas al subsidio del terminal.
6. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores que lo anterior señalado, no limita el ejercicio de ofertas y promociones a favor de los usuarios de los servicios, las cuales deben ser de carácter temporal, no sucesivo, accesorias y no deben modificar las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, además de incentivar una mejora de precios y condiciones en el servicio ofrecido. De igual forma, no podrán estar asociadas a ningún tipo de penalización, devolución, o cualquier otra figura que se considere como barrera de salida para los usuarios, por cuanto las mismas buscan impulsar la demanda de bienes y servicios.
7. **COMUNICAR** la presente resolución a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
8. **PUBLICAR** la presente resolución en el diario oficial La Gaceta.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que, contra esta resolución cabe el recurso ordinario de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día de la publicación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE Y PUBLIQUESE.

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

RCS-253-2016

**REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RCS-364-2012, DE LAS 11:00 HORAS
DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2012, DENOMINADA:**

***“LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, RETIRO ANTICIPADO
Y JUSTAS CAUSAS EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”***

EXPEDIENTE GCO-NRE-RCS-00083-2013

Se notifica la presente resolución a:

OPERADORES Y PROVEEDORES de servicios de telecomunicaciones

NOTIFICA: _____ FIRMA: _____