SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

CONSULTA PÚBLICA

En cumplimiento lo dispuesto en los artículos 59, 60 incisos a), d) y e), 73 incisos a), h) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7395, artículos 34 al 49 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como su transitorio I); el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), de conformidad con el artículo 361 de la Ley N°6227, Ley General de la Administración Pública, aprueba someter a consulta y se concede un plazo de **10 días hábiles a partir de la publicación de la presente propuesta** a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, para que expongan por escrito ante esta Superintendencia su parecer en torno a las siguientes:

"*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*"

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00991-2023

RESULTANDO

1. Que, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en la Gaceta N°82 del 29 de abril de 2009, el cual, en la actualidad, **se encuentra vigente** hasta el próximo 22 de setiembre de 2023.

2. Que en el Alcance N°59 de La Gaceta N°150 del 4 de agosto de 2015, se publicó la resolución número RCS-107-2015, denominada "*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones*", aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 023-034-2015 de la sesión ordinaria 34-2015 celebrada el 1° de julio de 2015.

3. Que por medio del Alcance N°36 La Gaceta N°35 del 17 de febrero de 2017, se publicó el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante acuerdo número 06-04-2017 del 24 de enero de 2017.

4. Que en el Alcance N°141 de La Gaceta N°112 del 14 de junio de 2017 se publicó la resolución número RCS-152-2017 denominada "*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*", aprobado mediante acuerdo 024-043-2017 de la sesión ordinaria número 043-2017 celebrada el 31 de mayo de 2017.

5. Que, en el Alcance N°43 de La Gaceta Nº39 del 25 de febrero del 2019, se publicó la resolución número RCS-412-2018 denominada "*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores /proveedores de servicios de telecomunicaciones*", aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 003-084-2018 de la sesión extraordinaria 084-2018, celebrada el 7 de diciembre del 2018.

6. Que, en el Alcance N°186 de La Gaceta Nº179 del 17 de setiembre del 2021, se publicó la resolución número RCS-186-2021 denominada "*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores /proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo*", aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 059-062-2021 de la sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 2 de setiembre del 2021.

7. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se publicó en el Alcance N° 200 de la Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022 y se contempló que entrará en vigor en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a dicha publicación, es decir, el mismo se encontrará vigente a partir del 23 de setiembre de 2023. (Páginas 42 al 121 del Alcance N°200, visible en el expediente GCO-NREREG-00682-2020).

8. Que por medio del oficio 06876-SUTEL-DGC-2023 de fecha 17 de agosto de 2023, la Dirección General de Calidad emitió el *"Informe de propuesta de resolución de guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como la carátula y contrato modelo"*, el cual sirve como insumo para la emisión del presente acto.

9. Que se han realizado las diligencias administrativas necesarias para el dictado del presente acto.

CONSIDERANDOS

I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios finales, entre ellos los que se encuentran establecidos en la normativa vigente, así como en las disposiciones regulatorias y que son recopilados en los contratos de adhesión. De esta forma, la Sutel es responsable de velar porque se respeten los derechos de los usuarios finales, que se cumplan las obligaciones por parte de los operadores/proveedores, como los parámetros de calidad del servicio y demás condiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

II. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: *"a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...)".*

III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otros: *"a) 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 (...)".*

IV. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 en su artículo 41 dispone que: *"(...) A la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca*".

V. Que el artículo 80 inciso i) de la Ley N°7593 señala*: "La Sutel establecerá y administrará el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Dicho Registro será de carácter público y su* regulación *se hará por reglamento. Deberán inscribirse en el Registro: i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel".*

VI. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones reza: "*La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o* contenidos *contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados".*

VII. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final regula en su capítulo VIII denominado *"Contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones"* lo relacionado con los contratos de adhesión que suscriben los usuarios finales con los operadores/proveedores de servicios.

VIII. 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/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, la otra parte, es decir, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.

IX. Que la Sala Constitucional en el Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 199201441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992 señaló sobre el contrato de adhesión 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*".* (Destacado intencional).

X. Que el artículo 37 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, señala expresamente que: *"(...) La Sutel mediante resolución motivada, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos, para lo cual debe cumplir con el procedimiento de consulta de diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública. (...)"*.

XI. Que el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, establece sobre el proceso de consulta: *"1. Se concederá audiencia a las entidades descentralizadas sobre los proyectos de disposiciones generales que puedan afectarlas. 2. Se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto.3. Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale"*.

Por consiguiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, RESUELVE:

I. **DAR** por recibido y acoger el oficio número 06876-SUTEL-DGC-2023 del 17 de agosto de 2023, de la Dirección General de Calidad donde emitió el informe sobre la propuesta de resolución de la *"Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo"*.

II. **APROBAR** para el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de resolución denominada *"Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo"*, la cual establece lo siguiente:

"Con el fin de atender lo señalado en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, publicado en el Alcance N°200 de la Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, se recomienda emitir una resolución denominada "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo", en los siguientes términos:

1. ***Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo***

ABREVIATURAS	
CP	*Constitución Política*
LGT	*Ley General de Telecomunicaciones*
LNJ	*Ley Notificaciones Judiciales*
RLGT	*Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones*
RPCS	*Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios*
RPUF	*Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final*
SUTEL	*Superintendencia de Telecomunicaciones*

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	***Subtema***	***Normativa***	***Observaciones***
ASPECTOS GENERALES	***Presentación ante la Sutel***	*Artículo 46 LGT* *Artículo 37 del RPUF*	*La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante las instalaciones de la Sutel, o bien, en digitalmente al correo electrónico* ***gestiondocumental@sutel.go.cr****, la cual debe estar debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio y señalar un medio para recibir notificaciones; asimismo, se deberá remitir una certificación de personería jurídica que acredite dicha representación. En cualquier caso, se deberá presentar, además, una versión digital de la propuesta de contrato de adhesión y su respectiva carátula en formato Word al correo antes señalado, para facilitar su revisión.*
	Idioma del Contrato	*Artículo 76 de la Constitución Política* *Artículo 45 inciso 28)*	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
		LGT	
	Tamaño de la letra del Contrato	Artículo 45 inciso 1) LGT	El contrato debe ser perfectamente legible y entendible por todos los usuarios, por lo que la letra debe ser Arial 9 puntos o equivalente.
	Publicación de la información	Artículo 11 inciso 2) del RPUF	El número del Centro de Atención del Usuario Final debe ser gratuito (cobro revertido). El operador debe contar con una página WEB donde brinde la información solicitada en los numerales 11 inciso 2) y 46, inciso 3) del RPUF.
		Artículo 46 inciso 3) del RPUF	
CARÁTULA	**Información del operador/proveedor y del usuario final**	Artículo 36 incisos 1) a 4) del RPUF	
	Descripción del servicio	Artículo 36 incisos 5) a 10) y 17) a 19) del RPUF	Las tarifas finales y distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de del operador/proveedor. El operador debe señalar en su página WEB todo precio final, tarifa o cargo por la provisión de los servicios de telecomunicaciones, como lo son los precios mensuales, precios de instalación, depósitos de garantía, cargos por reposición de equipo terminal, cargos por visitas injustificadas, u otros. Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.
		Art. 35.1 del RPUF	
		Artículo 38 del RPUF	
	Autorizaciones	Artículo 36 incisos 11) a 16) del RPUF	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
		Artículo 44 LGT	
CONTRATO MARCO	**Objeto del Contrato y características de servicio**	*Artículo 45, inciso 1) LGT*	
		Artículo 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF.	
	Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales	*Artículo 49 LGT*	*En el contrato se deben estipular todas y cada una de las obligaciones con las que deben cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final. Para lo anterior se debe considerar lo establecido en el artículo 45 de la LGT y los artículos 4, 5, 10 y 11 del RPUF.*
		Artículo 35 inciso 2) RPUF	
		Artículo 46, inciso 5) RPUF	
	Calidad del Servicio	*Artículo 5 del RPCS*	*Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.*
		Artículo 16 del RPCS	
	Parámetros de Calidad del Servicio	*Capítulo IV Indicadores Comunes Artículos 25 al 33 del RPCS*	*Los indicadores de calidad deben incluirse para cada servicio comercializado y, además, deben estar publicados en el sitio WEB del operador/proveedor.* *Las tablas con los umbrales aplicables para cada uno de los servicios se pueden consultar en el contrato de adhesión modelo.*
		Capítulo V Indicadores Particulares para servicios de voz (incluye telefonía IP) Artículos 34 al 38 del RPCS	
		Capítulo VI	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
		Indicadores Particulares para servicios móviles Artículos 39 al 42 del RPCS	
		Capítulo VII Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet fijo y móvil Artículos 43 al 46	
	Instalación del Servicio	*Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF*	*Los costos de instalación deben estar debidamente publicados en el sitio WEB del operador/proveedor.* *Los plazos de instalación se pueden consultar en el contrato de adhesión modelo.*
		Artículo 26 del RPCS	
	Equipos terminales y su respectivo bloqueo	*Artículos 7; 11, incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF.*	*Se deben indicar la modalidad y las condiciones en las que el operador/proveedor brindará el equipo terminal al usuario, así como, las características técnicas de dicho equipo (marca, modelo, número de serie o dirección MAC, entre otras) y su costo de reposición. Esta información debe estar publicada por el sitio WEB.*

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
			Los equipos terminales móviles y dispositivos que utilicen bandas de uso libre deben estar homologados por la Sutel, de previo a su comercialización, según lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.
	Suspensión del servicio	*Artículos 10, inciso 4); 11, incisos 18) y 30); 24; 28; 29; 46, inciso 7); 47, inciso 3); 62; 73; 75; 80; 81; 88; 103 y; 106 del RPUF.*	
	Reconexión y reactivación del servicio	*Artículo 26 del RPCS* *Artículos 11, inciso 2) suinciso ii; 28; 31; 32; 46, inciso 7); 58; 61 inciso 14) del RPUF*	
	Desconexión y desactivación	*Artículos 4, inciso 2); 11, inciso 18); 28; 30; 33; 36, inciso 9) y; 100 del RPUF*	
	Reparación de fallas	*Artículo 27 del RPCS* *Artículo 46, inciso 11) del RPUF.*	*El tiempo de reparación de fallas es de un (1) día hábil.* *En caso de que el usuario final no permita que se realicen visitas técnicas cuando es requerido, el*

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
			operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.
	Soporte técnico	*Artículo 17 del RPCS* *Artículos 11, inciso 2) subincisos iv y xxii; 33 y; 46 incisos 10) y 11) del RPUF.*	
	Formas de pago	*Artículo 45 incisos 1) y 12) LGT* *Artículos 46, inciso 13; 57 del RPUF.*	*El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo.*
	Facturación	*Artículo 45 inciso 7) LGT* *Artículos 24 y 28 del RPCS* *Artículos 5, inciso 9); 6; 11 incisos 4) y 14); 36, incisos 2), 14) y 16); 51; 53; 54; 57 a 76; 82; 87 y 97 del RPUF.*	*El operador/proveedor podrá enviar mediante mensajes de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, lo cual no sustituye el envío de facturación al medio señalado en el contrato para tal efecto.*
	Plazo contractual	*Artículo 46, inciso 4) del RPUF.*	
	Permanencia mínima	*Artículos 11, incisos 2), subinciso v y*	*Se deberá considerar lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada.*

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
		31); 27; 35, inciso 1); 36, inciso 6); 38; 40, inciso 1); 41; 45; 46, inciso 4); 76; 81 y 82 del RPUF.	
	Modificaciones de condiciones contractuales y ajustes de precios y tarifas	*Artículos 11, inciso 5); 40 y 56 del RPUF*	
		Artículo 45, inciso 1) LGT	
		Artículo 147 del RLGT	
	Causas de extinción del contrato	*Artículos 46, inciso 12) y 47 del RPUF.*	
	Compensaciones y reembolsos	*Artículo 45 inciso 24) LGT*	
		Artículos 19 a 22 del RPCS	
		Artículos 4, inciso 7); 11, incisos 2), subinciso iii y 24); 26; 46, inciso 9) y; 70 del RPUF.	
	Centros de Atención al Usuario Final	*Artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del RPUF*	*Los Centros de Atención al Usuario Final son un conjunto de canales gratuitos soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial.*
	Procedimiento para resolución de	*Artículo 48 LGT*	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
	reclamaciones ante el operador y la Sutel	*Artículos 4, incisos 8) y 9); 11, incisos 2) subinciso X, 9) y 20); 12 al 21; 46, inciso 17) del RPUF*	
	Caducidad de la acción para reclamar ante el operador/proveedor y la Sutel	*Artículo 48 LGT.* *Art. 17 RPUF.*	
	Roaming Internacional	*Artículos 11, inciso 10); 36, inciso 13); 50 incisos 3), 4) y 5) y; 83 a 88 del RPUF*	*Se deberá considerar lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada.*
	Homologación de contratos de adhesión	*Artículo 46 LGT* *Artículos 34 y 37 RPUF*	*Se debe señalar que el contrato de adhesión es homologado por el Consejo de la Sutel y el operador/proveedor debe publicarlo en su respectivo sitio WEB haciendo referencia al número respectivo de acuerdo del Consejo donde se homologó.*
	Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final	*Artículos 11, inciso 19); 14, inciso 5); 24; 35; 36, inciso 19); 43 y; 47 del RPUF.*	*Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente. De cara a la suscripción de los servicios, el operador/proveedor debe establecer mecanismos de seguridad, dentro de los que se citan pero no se limitan a los siguientes: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la*

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	**Subtema**	**Normativa**	**Observaciones**
			identidad del usuario, b) obtener una copia impresa o digital del documento de identidad, c) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, d) abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa.
	Entrega de copia fiel y exacta al usuario final	*Artículo 45 inciso 1) LGT* *Artículos 11, inciso 19); 43 y; 44 del RPUF*	
	Anexos	*Artículo 11, inciso 9; 35; 43 del RPUF*	

2. ***ESTABLECER*** *el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:*

   a. *La Sutel recibe la solicitud del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátula, certificación de personería jurídica y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el punto 1. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.*

   b. *La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá realizar la prevención*

correspondiente, en la cual se le otorgará un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública.

c. *Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará el contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, notificará al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.*

d. *El operador/proveedor de servicios, cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel los cambios y mejoras señalados al contrato de adhesión y sus documentos anexos, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.*

e. *La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la Sutel y, posteriormente emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.*

f. *En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador/proveedor contará con un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigidos.*

g. *El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.*

h. *La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.*

3. ***SEÑALAR*** *a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión previamente homologado por el Consejo de la Sutel deberá superar el proceso de homologación antes descrito.*

4. ***APROBAR*** *la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de la presente resolución e incluyen el contenido mínimo con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.*

5. ***INDICAR*** *que la guía y el procedimiento dispuesto en la presente resolución, así como, las condiciones mínimas establecidas en la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de esta resolución, resultan de aplicación para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.*

6. ***REQUERIR*** *a los operadores/proveedores que no cuentan con un contrato de adhesión debidamente homologado, que utilicen como base de sus solicitudes de homologación la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.*

7. ***SOLICITAR*** *a los operadores/proveedores que deberán llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario final.*

8. ***INDICAR*** *que cualquier omisión, total o parcial, de requisitos previa o posteriormente dispuestos mediante ley, reglamento, resolución o cualquier otra disposición, no exime a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de acatarlos, ni restringe la obligación de esta Superintendencia de exigir su cumplimiento.*

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE (SEÑALAR EL SERVICIO QUE SE VA A BRINDAR)

Cláusula X. Objeto del contrato. (Detallar el objeto del contrato. Únicamente los servicios de telecomunicaciones que se pretender brindar según el título habilitante, descripción de su respectiva modalidad).

Cláusula X. Características del servicio. (Detallar las características generales técnicas, comerciales y legales, según el servicio que se va a comercializar).

Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. *El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.*

Cláusula X. Plazo contractual. *El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.*

Clausula X. Permanencia mínima. *En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el usuario final reciba un equipo terminal asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tractos, conforme la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado.*

Cláusula X. Modificación contractual*. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.*

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran pubicados los canales)*** *los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.*

Cláusula X. Precios o tarifas del servicio. *El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.*

Cláusula X. Equipos terminales. *El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.*

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran <u>en idioma español</u> las especificaciones técnicas del equipo terminal).***

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Cláusula X. Entrega y pago de la factura. *La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo.*

Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. El operador/proveedor podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil). *En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores/proveedores deberán bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.*

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

Cláusula X. Medios de pago. *El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios (**señalar el enlace del sitio Web donde ubicar al menos dos medios de pago, tales como efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio**). El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo.*

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. *El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.*

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. *Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.*

Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. *Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá 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, deberá 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.

Cláusula X. Depósito de garantía. *El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB (**señalar la dirección específica donde se encuentra la información**).*

*La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de **(señalar plazo para la devolución del depósito de garantía)** posteriores a la finalización de la relación contractual, conforme a las siguientes condiciones (señalar las condiciones para la devolución del depósito de garantía).*

Cláusula X. Condiciones y plazos de instalación/conexión. *La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.*

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación)*** *y en la carátula de este contrato.*

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación)****.*

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación)****.*

Cláusula X. Reactivación. *La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.*

Cláusula X. Reconexión del servicio. *Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico donde se encuentra esta información**).*

El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula X. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. *El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final.*

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

Cláusula X. Calidad del servicio. *El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad: **(Únicamente se deben mantener las tablas que correspondan al servicio o servicios contratados.)***

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP	
Indicador	***Umbral***
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	*4 días hábiles*
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	*10 días hábiles*
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	*20 días hábiles*
Tiempo de reconexión del servicio	*1 día hábil*
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	*1 día hábil*
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	*99,97%*
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	*IV-9 < 4%*
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	*MOS ≥ 3.50*
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	*IV-11 < 5s*
Retardo de voz (IV-12)	*IV-12 ≤300 ms*

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	
Indicador	**Umbral**
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 3%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 8s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms
Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)	IM-13 ≤ 2%
Área de cobertura del servicio móvil (IM-14)	Ver sitio WEB del operador
Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15).	IM-15 ≤ 20s
Retardo local (ID-16)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	ID-18 (3G) ≥ 60% ID-18 (3G) ≥ 70%

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	**Umbral**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL	
Indicador	**Umbral**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles

Tiempo de instalación del servicio (IC-1) *- Infraestructura externa no existente -*	*20 días hábiles*
Tiempo de reconexión del servicio	*1 día hábil*
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	*1 día hábil*
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	*99,97%*
Retardo local (ID-16)	*200 ms*
Retardo internacional (ID-17)	*300 ms*
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	*3G 60%* *4G 70%*

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	***Umbral***
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) *-Infraestructura disponible inmediatamente-*	*4 días hábiles*
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) *- Infraestructura no disponible inmediatamente-*	*10 días hábiles*
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) *- Infraestructura externa no existente -*	*20 días hábiles*
Tiempo de reconexión del servicio	*1 día hábil*
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	*1 día hábil*
Disponibilidad del servicio (IC-7)	*99,97%*

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. *El operador/proveedor brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:*

$$Compensación = 2 * Tarifa\ recurrente * \frac{Tiempo\ total\ de\ interrupción}{Tiempo\ total\ del\ mes\ o\ periodo\ de\ facturación}$$

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentra esta información)*** *del operador/proveedor.*

Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. *El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.*

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

*Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: (****señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos****).*

Cláusula X. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. *El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.*

Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. *Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.*

Cláusula X. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. *En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el usuario final proceda a rescindir el contrato con el operador/proveedor sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tractos, en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condiciÃ³n de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.*

Cláusula X. Formas de extinción del contrato. *El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.*

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finiquitar la relación contractual, este no continuará 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.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula X. Devolución de equipos terminales. *Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB* ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor).***

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales).***

Cláusula X. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. *Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.*

Para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula X. Procedimiento de intervención de la Sutel. *En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.*

Cláusula X. Caducidad de la acción para reclamar. *La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.*

Cláusula X. Roaming internacional. (aplica únicamente para servicios móviles*) El operador/proveedor informará al usuario final, conforme a la normativa vigente, sobre las condiciones de consumo acumulado, uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones en el servicio de Roaming internacional, información que además podrá consultar en el sitio WEB* ***(señalar el enlace específico URL donde se encuentra la información sobre el servicio Roaming internacional).***

Cada vez que el usuario final de este servicio se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, recibirá de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, como mínimo la información establecida en la normativa.

El límite financiero en Roaming internacional de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará el límite establecido por la Sutel, mediante resolución motivada.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

Cláusula X. Servicios de Información de Tarificación Adicional. *Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.*

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

Cláusula X. Bloqueo de terminales. (aplica únicamente para servicios móviles) *El operador/proveedor bloqueará de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, el operador/proveedor procederá de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.*

Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio.

El operador/proveedor no activará o permitirá el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

En caso de recuperación del terminal el usuario final deberá presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del operador/proveedor para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

Una vez desaparecidas los motivos por los que se realizó el bloqueo y, a solicitud del usuario final, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizada la solicitud.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados los operadores/proveedores estarán en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final.

Cláusula X. Modificación de parrilla televisiva. (aplica únicamente para servicios de televisión por suscripción)*. En caso de que el operador/proveedor modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su página WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece*

y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el usuario no se encuentra conforme.

Cláusula X. Tratamiento de datos personales. *En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que: (**Detallar los fines para los cuales se requiere la información personal del usuario final, las entidades con las cuales se compartirá esta información y demás requisitos exigidos por la Ley N°8968**).*

***Cláusula X. Cesión del contrato. (Señalar si es permitida o no la cesión del contrato**).*

Cláusula X. Canales de atención. *El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.*

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite deforma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel.

CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Fecha: _____ ***N° de Contrato:*** _____

Nº de servicio o línea: _____

1. Partes

Nombre o razón social del operador/proveedor:	
Nombre comercial:	*Teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final:*
Representada en este acto por:	*Página WEB:*
Cédula jurídica:	*Otros medios de contacto:*
Apartado Postal:	*Correo electrónico:*
Contacto Comercial:	*Dirección física:*

Nombre o razón social del usuario final:	*Cédula jurídica:*
Nombre del representante o apoderado:	*Número de identificación:*
Número de teléfono:	*Email:*
Dirección exacta del domicilio:	

Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:

- ☐ *Correo electrónico* _____
- ☐ *Domicilio* _____
- ☐ *Apartado postal* _____

Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la ***facturación*** *de su servicio:* _____

2. Servicios incluidos en el contrato.

(INCLUIR EL CUADRO QUE CORRESPONDA SEGÚN EL SERVICIO A PRESTAR)

2.1.Servicios móviles:

Información del servicio o plan seleccionado:			
Nombre del Plan		*Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos)*	

Servicios suscritos	*Telefonía móvil:* ☐	*Internet móvil:* ☐	*Mensajería SMS:* ☐	
Telefonía móvil	*Minutos incluidos:*	*Red operador:* _____		*Otras redes:* _____
	Minutos internacionales:			
	Precio por minuto excedente (IVAI):	*Red operador:* ₡		*Otras redes:* ₡
	Móvil: ₡_____	*Fijo:* ₡_____		*Internacional: los precios se encuentran publicadas en el sitio WEB* _____
Servicios adicionales	*Servicios que desea activar:*			
	▪ *Roaming internacional (voz, SMS y datos)*	☐		
	▪ *Llamadas internacionales:*	☐		

Internet	*Volumen de datos (GB)*	*Velocidad comercializada (3G)*		*Velocidad comercializada (4G)*		*Velocidad mínima funcional*[1]
		Descarga	*Carga*	*Descarga*	*Carga*	*Descarga* / *Carga*

Mensajería	*SMS:* _____ *Otro:* _____ *(Detallar)*
Servicios de información adicionales:	*Servicios 900:* _____ ☐ *Costo mensual:*
	Servicios de información de tarificación adicional: _____ ☐ *Costo mensual:* _____
	Otros: _____ ☐ *Costo mensual:* _____

Tarifa de instalación (IVAI)	*Plazo de instalación*	*Fecha de corte de la facturación*	*Depósito de garantía*

2.2.Servicios fijos:

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:			
Nombre del Plan:		*Precio final del servicio (IVA y otros*	

[1] *La Sutel establecerá la velocidad mínima funcional mediante resolución motivada.*

			impuestos de ley incluidos):	
Servicios suscritos	*Acceso a Internet:* ☐		*Telefonía:* ☐	*Televisión por suscripción:* ☐
Acceso a Internet	*Velocidad comercializada*		*Cantidad de direcciones IP públicas*	
	Descarga	*Envío*	*IPV4:*	
			IPV6:	
Telefonía	*Modalidad: Conmutada* ☐ *IP* ☐			
	Minutos incluidos:		*Red operador:*	*Otras redes:*
	Minutos internacionales:			
	Precio por minuto excedente (IVAI):		*Red operador:* ₡_____	*Otras redes:* ₡
	Móvil: ₡_____		*Fijo:* ₡_____	*Internacional:* ₡____
	Servicios que desea activar:			
	▪ *Llamadas internacionales:*		☐	
Servicios de información adicionales:	*Servicios 900:* _____ ☐ *Costo mensual:*			
	Servicios de información de tarificación adicional: _____ ☐ *Costo mensual:* _____			
	Otros: _____ ☐ *Costo mensual:*			
Televisión por suscripción	*Cantidad de canales en definición estándar:*		*Cantidad de canales en alta definición:*	*Cantidad de televisores:* _____
Modalidad	*Individual:* ☐		*Dúo:* ☐	*Triple:* ☐

Tarifa de instalación (IVAI)	*Plazo de instalación*	*Fecha de corte de la facturación*	*Depósito de garantía*

3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1	***Equipo terminal 2***
Marca:	*Marca:*
Modelo:	*Modelo:*
Serie o dirección MAC:	*Serie o dirección MAC:*
IMEI (para terminales móviles):	*IMEI (para terminales móviles):*
Versión Software:	*Versión Software:*
Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVAI):	*Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVAI):*

N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):	*N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):*

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ( )	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	***Costo mensual (IVAI)***
( ) Venta	
( ) Alquiler	
( ) Comodato	*N/A*
( ) Aportado por el usuario final	*N/A*

El equipo terminal descrito se entrega sujeto a condiciones de permanencia mínima ( )	
Permanencia mínima por equipo terminal	***Penalización.*** *El monto por retiro anticipado será de: _____*
____ meses	
Condiciones de otorgamiento de terminal	
( ) Subsidio	*Precio de contado del terminal (IVAI):*
	Prima (IVAI):
	Monto subsidiado (IVAI):
( ) Pago en tractos[2]	*Precio de contado del terminal (IVAI):*
	Prima (IVAI):
	Monto total del pago en tractos (IVAI):
	Cuota Mensual (IVAI):

4. Información brindada para servicios móviles o fijos

[2] Pago en cuotas mensuales sin intereses.

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final señala que el operador/proveedor le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidades del servicio de Internet móvil, en las siguientes zonas de su interés: _____ _____ _____; de lo cual guarda copia adjunta al contrato, o bien, los mapas de distribución de red, en los casos de servicios fijos.*

5. Aplicación de promociones

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que el operador/proveedor le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.*

6. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, al siguiente medio:*

7. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.*

8. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____*

9. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.*

10. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Roaming internacional (aplica únicamente para servicios móviles)

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de Roaming Internacional presente un límite financiero de consumo de $_____, con los impuestos de ley.*

11. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Servicios de Información de Tarificación Adicional (aplica únicamente para servicios de telefonía móviles y fijos)

NO ( ) *SI ( )*	*El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de información de tarificación adicional presente un límite financiero de consumo de $_____, con los impuestos de ley.*

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día _____ de_____ del _____.

_____ _____

Firma representante del operador/proveedor *Firma del titular del servicio*

III. SOMETER a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada "*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los*

operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo". Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta de resolución deben indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone, asimismo, que éstas se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación en La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico **gestiondocumental@sutel.go.cr**.

PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA

Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—
(IN2023807424).