11 de febrero del 2025
01177-SUTEL-SCS-2025

Señores
Keilor Valerio Fonseca
Email: **info@wirelesscommunicationscr.com/keilorvalerio_07@hotmail.com**

Señores
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Registro Nacional de Telecomunicaciones
Unidad de Comunicación

Estimado (s) señor (es):

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 inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 006-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 6 de febrero del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 023-006-2025

En relación con el oficio 00651-SUTEL-DGC-2025 del 24 de enero de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *"RECOMENDACIÓN DE HOMOLOGACIÓN DEL "CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET" Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR KEILOR VALERIO FONSECA"*, se resuelve lo siguiente: ----------

CONSIDERANDO:

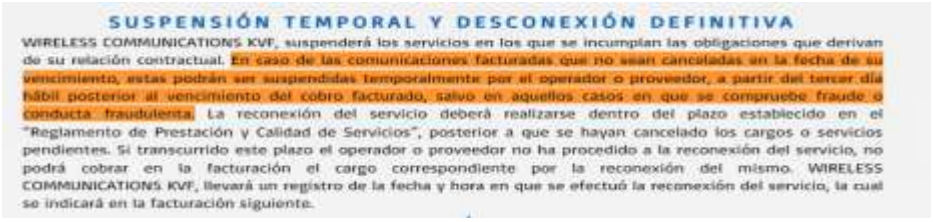
1) Que, en fecha 26 de setiembre del 2024, el señor Keilor Valerio Fonseca solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del "CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET" y su respectiva carátula. (NI-12721-2024).----------

2) Que mediante oficio 09485-SUTEL-DGC-2024 del 25 de octubre del 2024, debidamente notificado el 28 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al contrato y carátula de referencia. En el mismo, se indicó al señor Valerio Fonseca que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes: ----------

"(…)----------

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
En el sitio WEB se indica para cada plan comercial que "Aplican términos y condiciones", pero no se especifica cuáles son dichos términos y condiciones, por lo que se debe eliminar. ***De igual forma se debe eliminar la referencia a "Datos ilimitados" ya que el servicio de acceso a Internet fijo por sí mismo es ilimitado.*** ***Imagen 1. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/tarifas[1]***	***Artículo 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.***
En el apartado de "Cobertura", no se muestra la misma información (de provincia, cantón, distrito y poblado) en la región de Corcovado y en las zonas de fibra óptica (en color amarillo) que sí se detalla en otros emplazamientos del servicio inalámbrico, por lo que se debe corregir dicha información, de modo tal que para cada zona los usuarios tengan certeza de la provincia, cantón, distrito y poblado. 	***Artículo 16 RPCS, y art. 11 RPUF***

[1] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 Imágenes 2, 3 y 4. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/coberturas [2]	
En la opción de comodato, se debe precisar que el plazo para la devolución del equipo es de 10 días hábiles: **OPCIÓN COMODATO** En este caso, WIRELESS COMMUNICATIONS KVF proporcionará equipo de su propiedad al usuario final, por lo que éste se compromete a: conservar y cuidar el equipo recibido. A reportar de inmediato y colaborar con WIRELESS COMMUNICATIONS KVF en la solución de cualquier incidente en el que se vean envueltos los equipos proporcionados. A devolver el equipo a WIRELESS COMMUNICATIONS KVF dentro de los [10] días siguientes a la terminación del Contrato o desistimiento del mismo, en iguales condiciones de funcionamiento y en estado de conservación que cuando los recibió, salvo desgaste y uso normal que dicho equipo sufra como consecuencia del paso del tiempo y su utilización razonable. Caso de que el equipo entregado en calidad de comodato sufriera algún daño o pérdida imputable al usuario final WIRELESS COMMUNICATIONS KVF podrá requerir al cliente el costo de reposición del equipo conforme figura en la cláusula del presente contrato y en la dirección electrónica de www.wirelesscommunicationscr.com ***Imagen 5. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/terminales*** [3]	***Art. 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.***
Se debe eliminar la siguiente referencia del sitio WEB, dado que no coincide con la información indicada en el contrato: El pago tardío podría generar un cargo de morosidad de un 3% calculado sobre el principal de acuerdo con el IPC publicado por el Banco Central de Costa Rica. ***Imagen 6. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/tarifas*** [4]	***Art. 45 inciso 1) de la LGT y numeral 11 del RPUF.***
Se debe corregir la redacción de "Suspensión temporal y desconexión definitiva" del sitio WEB, ya que, en cuanto a la suspensión temporal, esta no coincide con los términos contractuales y el RPUF vigente y, además, se debe incluir el detalle adecuado referente al tema de suspensión definitiva, que no se encuentra descrito.  **SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DESCONEXIÓN DEFINITIVA** WIRELESS COMMUNICATIONS KVF, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual. En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo. WIRELESS COMMUNICATIONS KVF, llevará un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente. ***Imagen 7. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa***	***Art. 45 inciso 1) de la LGT y numeral 11 inciso 2) del RPUF.***
En el enlace https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa, se debe ajustar la redacción sobre los gastos administrativos dado que resulta de difícil comprensión y el cargo por activación de equipos no existe. En ese sentido, se sugiere la siguiente redacción: "(...) los gastos administrativos correspondientes los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación ~~o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación~~."	***Art. 45 inciso 1) de la LGT y numeral 11 inciso 2) del RPUF.***
En el sitio WEB no consta la información sobre la devolución de terminales mediante el retiro por parte del operador, ni los costos que cobrará el operador por dicho retiro, por lo que se debe incluir.	***Art 47 del RPUF***
En el apartado de "Procedimientos de resolución de quejas y reclamación", se incluyeron párrafos que no corresponde a este trámite, por lo que se deben eliminar los que se encuentran dentro del siguiente cuadro rojo:	***Art. 45 inciso 1) de la LGT y numeral 11 inciso 2) del RPUF.***

[2] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.
[3] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.
[4] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES: *Imagen 8. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa[5]* ***Además, el párrafo primero se repite en el apartado siguiente denominado "INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE el operador" del mismo sitio WEB, por lo que se debe eliminar dicho párrafo y se recomienda unificar ambos apartados, ya que ambos hacen referencia a la gestión de reclamaciones ante el operador.***	
En el enlace https://www.wirelesscommunicationscr.com/formulario, se debe precisar que otro medio para presentar reclamos es el Centro de Atención al Usuario Final, el cual es gratuito.	***Art. 13 del RPUF***
En el sitio WEB se debe señalar en el horario de atención al público, que el operador atenderá a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.	***Art. 11 inciso 28) del RPUF***
En los equipos terminales, se deben señalar las características técnicas que deben tener los equipos aportados por el usuario, para la modalidad de fibra óptica, ya que solo se indicaron las del Internet inalámbrico, según se observa: En cuanto a los equipos terminales que serán utilizados para brindar el servicio de internet inalámbrico, el cliente podrá elegir entre dos opciones: OPCIÓN EQUIPO PROPIO El usuario Final puede aportar equipo de su propiedad. La instalación, actualización, mantenimiento, reparación y reposición en este caso correrá por cuenta del usuario propietario del equipo. WIRELESS COMMUNICATIONS KVF no se responsabilizará por problemas de calidad o imposibilidad de la prestación de servicio cuando el equipo terminal del cliente no se encuentre debidamente homologado y dicha homologación, sea requerida por la normativa vigente. En cuanto a sus características técnicas siempre que el equipo esté homologado serán indicadas en la Carátula. Características mínimas que deberán tener los terminales aportados por los clientes que opten por equipo propio. El usuario puede aportar el equipo siempre y cuando cumpla con las siguientes especificaciones y se encuentre homologado por la Sutel. Estándares de red: IEEE 802.11a, IEEE 802.11b, IEEE 802.11g, IEEE 802.11n, IEEE 802.11a Bandas de radiofrecuencia: 2.4 & 5GHz Cifrado WiFi: WEP, WPA, WPA2, WPA/WPA2-Enterprise (802.1x) Seguridad de la red: SPI Firewall, Access Control, IP & MAC Binding, Application Layer Gateway Protocolos: IPv4, IPv6 *Imagen 9. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/terminales[6]*	***Numeral 11 inciso 2) del RPUF.***
Con respecto a las características técnicas de los equipos terminales brindados por el operador, se debe señalar únicamente la marca, el modelo, la versión software y el número de certificado de homologación, debiendo eliminarse el resto de información.	***Numeral 11 inciso 2) del RPUF.***
En el apartado "de fallas que afectan el servicio", se debe aclarar que el cobro por la segunda visita técnica injustificada no incluye el terminal dañado por el usuario:	***Artículo 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.***

[5] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.
[6] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Imagen 10. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa[7]	
Carátula	
En la casilla de "Nombre o razón social del operador/proveedor", se debe señalar el nombre del operador y no el de fantasía.	***Artículo 36 inciso 3) del RPUF***
La casilla de "tarifa de instalación" se debe dejar en blanco para que sea completada al momento de la suscripción.	***Artículo 36 inciso 18) del RPUF***
Las casillas de equipos terminales se deben dejar en blanco, para que se llenen al momento de suscripción con los equipos que están publicados en la WEB, dado que tienen dos modalidades de servicio, uno basado en fibra óptica y otro inalámbrico, y son equipos distintos.	***Artículo 36 inciso 8) del RPUF***
Tanto en el contrato como en el sitio WEB, se señala que los únicos medios para adquirir los terminales son "el comodato" y "aportado por el usuario", por lo que la "venta", al no ser una opción brindada por el operador, debe ser eliminada de la carátula.	***Artículo 36 inciso 8) del RPUF***
Se debe eliminar cualquier referencia a "Mundoredes", dado que este no es el operador que solicita la homologación.	***Artículo 36 inciso 3) del RPUF***
Contrato	
En la cláusula número 1, como partes, se debe señalar el nombre del operador autorizado y no la designación de fantasía.	***Art. 36 inciso 3) del RPUF***
En la cláusula número 8, en la opción de comodato, se debe precisar que el plazo para la devolución del equipo es de 10 días hábiles.	***Art. 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 4) del RPUF.***
En la cláusula número 15, con respecto a los gastos administrativo, se ajustó la redacción dado que resulta de difícil comprensión. Además, se eliminó la referencia al cargo por activación de equipos, ya que no existe.	***Art. 45 incisos 1) de la LGT***
En la cláusula número 22, se debe eliminar "falla es ocasionada por el usuario final y esta implique la visita técnica injustificada por parte de WIRELESS KVF", dado que esto no necesariamente implica una eximente de responsabilidad.	***Art. 19 del RPCS***
En las cláusulas 23 y 25, se debe eliminar "falla es ocasionada por el usuario final y esta implique la visita técnica injustificada por parte de WIRELESS KVF", dado que no coincide con la redacción de cada cláusula.	***Art. 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 4) del RPUF.***
En la cláusula 25 se debe agregar: "(...) En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB" y señalar el enlace donde constan dichos costos.	***Art. 47 del RPUF***
En la cláusula 26, se debe eliminar "El procedimiento de reclamación deberá iniciar ante WIRELESS KVF, y en caso de resolución negativa o insuficiente o ausencia de esta, el usuario podrá continuar el trámite ante la SUTEL" dado que se repite en la cláusula siguiente y, además, el trámite no se continúa ante la Sutel, sino que se presenta un nuevo reclamo ante la Sutel.	***Art. 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 4) del RPUF.***
En la cláusula 27, se debe eliminar la oración que indica "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que vienen incluidos en la página WEB de WIRELESS KVF https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa", dado que la normativa aplicable no consiste únicamente en el RPUF, sino que además la Ley General de Administración Pública.	***Art. 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 4) del RPUF.***

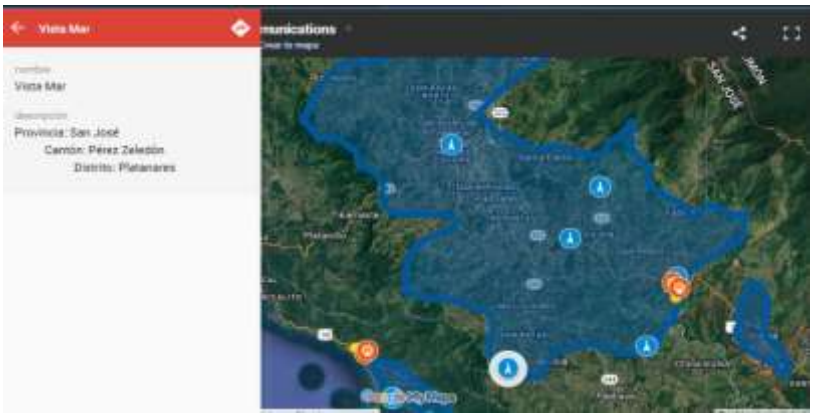
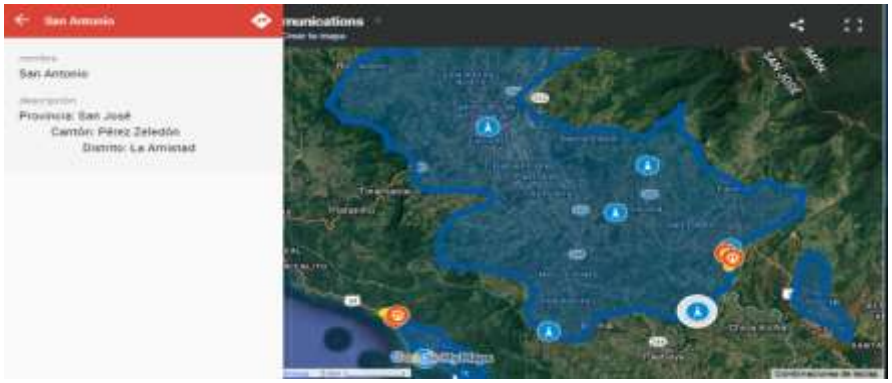
(…)" (Folios 24 al 40).----------

3) Que, el 8 de noviembre del 2024, al señor Valerio Fonseca aportó en tiempo los ajustes al "CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET" y su respectiva carátula, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión formal. (NI-15688-2024 y NI-15689-2024).----------

4) Que, por medio de oficio 10936-SUTEL-DGC-2024 del 10 de diciembre del 2024, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó al señor Valerio Fonseca que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes: ---

[7] Consulta realizada el día 24 de octubre de 2024.

"(…)

OBSERVACIONES	***FUNDAMENTO JURÍDICO***
Sitio WEB	
En el apartado de "Cobertura", no se muestra la misma información de <u>poblado</u> en las regiones de Brasilia, San Antonio y Vista Mar que sí se detalla en otros emplazamientos del servicio, por lo que se debe corregir dicha información, de modo tal que para cada zona los usuarios tengan certeza de la provincia, cantón, distrito y poblado.   ***Imágenes 1, 2 y 3. Captura de pantalla de sitio WEB del operador <u>https://www.wirelesscommunicationscr.com/coberturas</u>[8]***	***Artículo 16 del RPCS, y art. 11 del RPUF***

[8] Consulta realizada el día 3 de diciembre de 2024.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
En el enlace https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa, se debe ajustar la redacción sobre los gastos administrativos dado que resulta de difícil comprensión y el cargo por activación de equipos no existe. En ese sentido, se sugiere la siguiente redacción: "(...) los gastos administrativos correspondientes los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación ~~o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación~~.", tal y como fue señalado en el oficio número 09485-SUTEL-DGC-2024 del 25 de octubre del 2024.	*Art. 45 inciso 1) de la LGT y numerales 4 inciso 1) y 11 inciso 2) del RPUF.*
En el sitio WEB se debe señalar en el horario de atención al público, que el operador atenderá a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana, tal y como fue señalado en el oficio número 09485-SUTEL-DGC-2024.	*Art. 11 inciso 28) del RPUF*
En relación a los equipos terminales, se debe señalar el costo de reposición del equipo de fibra óptica, dado que únicamente se indica el del equipo para el servicio de acceso a Internet inalámbrico, según se observa: *Imagen 4. Captura de pantalla de sitio WEB del operador https://www.wirelesscommunicationscr.com/terminales*[9]	*Numeral 11 inciso 2) del RPUF.*
Con respecto a las características técnicas de los equipos terminales brindados por el operador, se debe señalar únicamente la marca, el modelo, la versión software y el número de certificado de homologación, debiendo eliminarse el resto de información, tal y como fue indicado en el oficio número 09485-SUTEL-DGC-2024.	*Numeral 11 inciso 2) del RPUF.*
En el enlace https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa se indica: "WIRELESS COMMUNICATIONS KVF, podrá cargar un costo de $75 se entiende incluidos los costos de mantenimiento por la prestación del servicio, sin incluir el costo del terminal dañado por el usuario, dicho costo se le cargará en la siguiente facturación del mes. Es decir se tiene que añadir por el usuario." (Destacado intencional) *Al respecto, se debe precisar que los $75 incluyen el IVA. Además, la frase "sin incluir el costo del terminal dañado por el usuario" debe ser eliminada, en virtud de que el mantenimiento no siempre implica que el terminal se encuentre dañado, aspecto que no se debe asumir.* *Asimismo, la frase "Es decir se tiene que añadir por el usuario" no resulta inteligible por lo que se debe eliminar.*	*Art. 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1 del RPUF.*
En el enlace https://www.wirelesscommunicationscr.com/tarifas se indica "El pago tardío podría generar un cargo de morosidad de un 2% calculado sobre el principal de acuerdo con el IPC publicado por el Banco Central de Costa Rica." (Destacado intencional)	*Art. 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1 del RPUF.*

[9] Consulta realizada el día 9 de diciembre de 2024.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Esto debe ser ajustado ya que no coincide con la cláusula contractual novena que indica "El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio y el recargo de un interés máximo por morosidad del 2% calculado sobre el monto adeudado en la facturación." (Destacado intencional)	
Carátula	
En la casilla de "Depósito de Garantía" se debe indicar N/A tal y como se indicaba en la versión anterior de la carátula, sobre la cual no se solicitaron ajustes.	*Artículo 36 inciso 5) del RPUF*
Contrato	
La fórmula para el cálculo de compensaciones señalada en la cláusula 19 no se encuentra conforme a la normativa, por lo que se debe ajustar.	*Art. 22 del RPCS.*
En la cláusula 25 sobre "Devolución de equipos terminales", se debe eliminar la frase: "falla es ocasionada por el usuario final y esta implique la visita técnica injustificada por parte de WIRELESS KVF", dado que no coincide con la redacción de la cláusula, tal y como fue señalado en el oficio número 09485-SUTEL-DGC-2024.	*Art. 45 incisos 1) de la LGT y art. 4 inciso 4) del RPUF.*
En la cláusula 25 se debe agregar: "(...) En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB" y señalar el enlace donde constan dichos costos, tal y como fue señalado en el oficio número 09485-SUTEL-DGC-2024.	*Art. 47 del RPUF*

(…) (Folios 61 al 76).----------

5) Que mediante correo electrónico del 20 de diciembre del 2024, el señor **Valerio Fonseca** remitió una nueva versión corregida del contrato de referencia y su respectiva carátula y acreditó haber realizado las modificaciones correspondientes en su sitio WEB, en atención al oficio 10936-SUTEL-DGC-2024. (NI-16568-2024). ----------

RESULTANDO:

I. **Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución número RCS-234-2023 *"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"*, publicada en La Gaceta 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó los documentos presentados por **Keilor Valerio Fonseca**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -

II. Que del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio Web del proveedor y de la información adicional aportada por el

operador, la cual se adjunta a este informe, la Dirección General de Calidad concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en capítulo VIII del RPUF, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de la Dirección General de Calidad que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. ----------

III. Que al operador se le otorgó su título habilitante mediante la resolución del Consejo de Sutel RCS-196-2021 del 16 de setiembre de 2021, siendo que por medio del acuerdo 026-053-2022 del 28 de julio de 2022, notificado el 3 de agosto del mismo año, se dispuso a homologar el *"CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET"*, tramitado bajo el expediente V0219-STT-HOC-01587-2021. ----------

IV. Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones a los usuarios que hayan suscrito una versión de contrato anterior les resulta aplicable el contrato homologado más reciente así como su carátula y este prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.----------

POR TANTO

En virtud de las consideraciones anteriores, el Consejo de la Sutel dispone lo siguiente:----------

Primero: Dar por recibido y acoger el oficio 00651-SUTEL-DGC-2025 del 24 de enero del 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el

informe correspondiente a la homologación del *"CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET"* y su respectiva carátula, presentados por el señor **Keilor Valerio Fonseca**. ----------

Segundo: Homologar la versión final del *"CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET"* y su respectiva carátula, adjuntos al oficio número 00651-SUTEL-DGC-2025 del 24 de enero del 2025 presentados por el señor **Keilor Valerio Fonseca**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. ----------

Tercero: Ordenar al señor **Keilor Valerio Fonseca** que, a partir de la homologación del *"CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET"* y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. ----------

Cuarto: **Indicar** a **Keilor Valerio Fonseca** que deberá 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. ----------

Quinto: **Ordenar** al señor **Keilor Valerio** Fonseca que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su carátula, en sus versiones finales. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles**, contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.-------

Sexto: Informar al señor **Keilor Valerio Fonseca** que en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior, en aplicación del principio de beneficio al usuario, les resulta aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. ----------

Sétimo: **Apercibir** al señor **Keilor Valerio Fonseca** que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho

acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia valorará la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. ----------

Octavo: Solicitar a la Dirección General de Calidad que verifique el cumplimiento por parte del señor **Keilor Valerio Fonseca** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. ------

Noveno: Indicar al señor **Keilor Valerio Fonseca** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión señalado, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el RPUF. ----------

Décimo: Señalar al señor **Keilor Valerio Fonseca** que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, esta Superintendencia tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.

Décimo primero: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del contrato denominado *"CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET"* y su respectiva carátula, presentados por el señor **Keilor Valerio Fonseca**, en el sitio WEB de esta Superintendencia https://sutel.go.cr/contratos-adhesion y que, además, en dicho sitio WEB, indique que las versiones del contrato denominado *"CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET"* y su carátula, que fueron homologadas mediante el acuerdo 026-053-2022 del 28 de julio del 2022 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, no se encuentra vigentes.. ----------

Décimo segundo: Notificar al **Registro Nacional de Telecomunicaciones** sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593. ----------

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)
Fecha: 2025.02.11 15:03:04 -06'00'

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

Arlyn A.

Gestión: V0219-STT-HOC-01298-2024

Anexos: Oficio número 00651-SUTEL-DGC-2025 del 24 de enero de 2025 de la Dirección General de Calidad, "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET" y carátula.