

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO ENLACES PUNTO A PUNTO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR AGRITOP, S.A.
PARA EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN**

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y; 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 N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por **Agritop, S.A.** (en adelante **Agritop**)..

1. Antecedentes

- 1.1.** Que, por medio de correo electrónico del 1° de febrero de 2024, **Agritop** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO ENLACES PUNTO A PUNTO**” y su respectiva carátula. (NI-01178-2024)
- 1.2.** Que, mediante oficio número 01561-SUTEL-DGC-2024 del 29 de febrero de 2024, debidamente notificado el mismo día, esta Dirección realizó una prevención al operador para que, dentro del plazo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio, aportara el comprobante de que se encuentra al día con las obligaciones financieras de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Lo cual, fue atendido en tiempo y forma mediante correos electrónicos del día 5 y 11 de marzo de 2024. (Folios 19 al 24, NI-02796-2024 y NI-03124-2024)
- 1.3.** Que mediante oficio número 03605-SUTEL-DGC-2024 del 10 de mayo de 2024, debidamente notificado el mismo día, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los documentos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(..)

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

1. Debe eliminarse del contrato las referencias al servicio móvil, por cuanto no forma parte de la oferta comercial del operador.
2. En la **cláusula primera** debe colocarse el nombre “Objeto del contrato”, para que se ajuste al contrato modelo aprobado mediante resolución RCS-234-2023 y numeral 46 del nuevo RPUF y además sea consistente con el resto del clausulado.
3. En la **cláusula quinta** denominada “Modificación contractual” debe aclararse que, con la firma del contrato, el usuario acepta y autoriza la posibilidad de modificarlo vía electrónica, caso en el cual **Agritop** debe guardar el consentimiento durante la contratación y 2 meses posteriores a la terminación contractual, según el numeral 40 del nuevo **RPUF**.
4. En la **cláusula sexta** denominada “Precios o tarifas del servicio” debe eliminarse la siguiente frase: “más los consumos adicionales que éste realice”, por cuanto el servicio móvil no forma parte de la oferta comercial del operador.
5. La **cláusula séptima** referente a los “Equipos terminales” debe completarse, por cuanto no se incluyó el deber de homologación por parte del operador: “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”. Para que sea conforme a lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), el artículo 76 del RPUF y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-154-2018.

De igual forma, debe incluirse en la cláusula el enlace directo del sitio WEB en el que se enuncien las características de los equipos terminales que pueden ser utilizados por los usuarios en su red o que el operador comercializa, en caso de que éstos decidan aportar sus equipos, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF.

En la misma línea, se le solicita al operador informar a esta Dirección **cuáles son los equipos que utilizará y adicionalmente, aportar los certificados de homologación respectivos** y colocar la información faltante en la página WEB de **Agritop**.

6. En la **cláusula octava** denominada “Entrega y pago de la factura” debe indicarse que, no se van a cobrar montos por concepto de morosidad o reconexión, tal y como se señala en el sitio WEB <https://www.multiservicioset-04.com/internet> conforme al numeral 58, 61 incisos 13) y 14), 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.
7. La **cláusula novena** sobre los “Medios de pago” debe indicarse el deber que tiene el operador de informarle al usuario si el pago no se hizo efectivo, según los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT, 46 inciso 13) y 57 del nuevo RPUF. Para esos efectos, se les solicita utilizar el párrafo de la cláusula del contrato modelo, que indica: “El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo”.
8. La **cláusula onceava** sobre la “Suspensión temporal del servicio” debe sustituirse “comunicaciones facturadas” por “facturaciones”. Así como, eliminar las referencias al servicio de voz, por no ser compatible con la oferta comercial del operador.
9. En la **cláusula décima tercera** debe eliminarse el término **conexión** y hacer referencia únicamente a la **instalación** de los servicios. Adicionalmente, debe ajustarse al contrato modelo, para que se ajuste a los numerales 25, 26 y 27 del nuevo RPUF, de la siguiente forma: “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**

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

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**)”.

10. En la **cláusula décima quinta** sobre la “Reconexión del servicio” debe incluirse el plazo con el que cuenta el operador para restablecer el servicio, tal y como se indica en el contrato modelo y para que sea conforme al numeral 32 del nuevo RPUF: “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”.
11. Deben plantearse una cláusula sobre la desconexión y desactivación de los servicios adicionales, según artículo 30 del nuevo RPUF.
12. La **cláusula décima octava** sobre la “Atención y reparación de fallas” debe modificarse para que se incluya la leyenda disponible en el sitio WEB: “El Cliente podrá hacer reporte de averías y reclamos al número de servicio al cliente, correo electrónico o al WhatsApp 24/7 para poder hacer la gestión”, para que sea conforme con lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

Adicionalmente, debe completarse de la siguiente forma, para que se ajuste a lo dispuesto en el artículo 33 del RPUF: “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)”.

13. En la **cláusula décima novena** denominada “Reportes de trabajos en las redes y servicios de telecomunicaciones”, debe ajustarse conforme al numeral 46 inciso 11) del RPUF: “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, según el numeral 46 inciso 11 del RPUF”.
14. En la **cláusula vigésima tercera** sobre la “Devolución de los equipos terminales”, debe ajustarse a lo dispuesto en el numeral 47 del nuevo RPUF, para dichos efectos se le solicita al operador utilizar la cláusula del contrato modelo: “**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)”.
15. En la **cláusula vigésima octava** sobre la “Cesión del contrato” debe cambiarse el término “transferible” por “cesión” e indicar si se permite o no, según corresponda.
16. Debe plantearse una cláusula sobre el depósito de garantía, conforme a los artículos 36 inciso 5) y 46 inciso 6) del RPUF.

En lo referente a la **carátula del contrato**, el operador debe ajustar lo siguiente:

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

1. En el apartado de equipos terminales debe incluirse la versión de software y el certificado de homologación, conforme al artículo 76 del RPUF.
2. Se debe incluir en la carátula una casilla referente a que se le informó y mostró al usuario sobre los mapas de alcance de red, según el numeral 16 del RPCS. Adicionalmente, se recalca que según el citado artículo, deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia.

3. Los nombres del plan actual no deben estar en la carátula, dado que, si se realiza una modificación tarifaria, el contrato se debe someter nuevamente al proceso de homologación, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

Asimismo, en lo referente al sitio WEB debe incluirse lo siguiente:

1. Debe revisarse la ortografía del sitio WEB.
2. Número principal, debe ser el número gratuito.
3. En los medios de pago, debe indicarse a nombre de quién se encuentra el número Sinpe y cómo se gestiona el cobro a domicilio.
4. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos. Para lo cual debe considerar que de conformidad con el numeral 11 inciso 28) del RPUF es obligación de los operadores prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.
5. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.
6. Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria.
7. Política de compensaciones y reembolsos, con detalle de la fórmula aplicable para su estimación y los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos, por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con la normativa vigente.
8. Deben incluirse los parámetros de calidad ofrecidos de cada uno de los servicios, deben indicarse los tipos de mantenimiento ofrecidos, reparación de fallas y averías y cualquier otra información importante para el usuario, tal y como se indicó de previo.
9. Por favor sustituir : "Contrato indefinido" e indicar que es un "Contrato por plazo indefinido".
10. Con respecto a lo indicado: "El servicio a internet solicitado podrá estar sujeto de ser necesario a pruebas de conexión de señal inalámbrica en el sitio a instalar. Las pruebas se programan en horario de lunes a viernes de 10 am a 3 pm en ausencia de lluvias, con el fin de garantizar que se pueda dar el servicio", debe eliminarse, por cuanto la factibilidad técnica se debe realizar de

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

previo a la suscripción del contrato, conforme al numeral 25 del RPUF. (Destacados corresponden al original) (Folios 25 al 31)

- 1.4. Que mediante correo electrónico de fecha 14 de mayo de 2024, el operador solicitó una reunión a efectos de aclarar algunos puntos del oficio de primeras observaciones, la cual se llevó a cabo el día 20 de mayo de 2024. (Folio 32)
- 1.5. Que, por oficio número AT-0097-AGRITOP-2024, remitido mediante correo electrónico del 22 de mayo de 2024, **Agritop** solicitó a esta Dirección la extensión del plazo conferido para la atención de las primeras observaciones a los documentos sometidos a homologación. (NI-06708-2024)
- 1.6. Que, en respuesta a la solicitud de prórroga realizada, esta Dirección mediante oficio número 04256-SUTEL-DGC-2024 del 23 de mayo de 2024, debidamente notificado en esa fecha, concedió a **Agritop** el plazo adicional de **5 días hábiles** para atender las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 03605-SUTEL-DGC-2024 del 10 de mayo de 2024. (Folios 35 al 36)
- 1.7. Que, mediante correo electrónico del 29 de mayo de 2024, **Agritop** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 03605-SUTEL-DGC-2024 del 10 de mayo de 2024, a la propuesta de contratos presentado para homologación. (NI-07168-2024)
- 1.8. Que, por medio de correo electrónico de fechas 21 de junio de 2024 y 9 de julio de 2024, esta Dirección solicitó al operador que remitiera los documentos en formato Word, a efectos de continuar con las revisiones correspondientes, lo cual fue atendido por **Agritop** mediante correos electrónicos del 10 y 11 de julio de 2024. (Folios 63 al 108)
- 1.9. Que, por medio del oficio número 06690-SUTEL-DGC-2024 del 1° de agosto de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Agritop**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

"(...)

1. *En la **cláusula quinta** denominada "Modificación contractual" debe eliminarse las referencias a permanencia mínima, ya que el presente contrato es por plazo indefinido.*
2. *La **cláusula séptima** sobre los "Equipos terminales" debe eliminarse las referencias a la permanencia mínima, ya que el contrato en cuestión es por plazo indefinido.*

En lo concerniente a la información que se despliega en el enlace directo del sitio WEB en el que se enuncian las características de los equipos terminales, debe revisarse la ortografía y además debe indicarse que las bandas son 2.4 GHz y 5.8 GHz. Lo anterior, por cuanto se aprecia lo siguiente:

** El usuario pueda aportar su propio router wifi del tipo 2 Ghz o 5 Ghz si así lo desea debidamente Homologado en la SUTEL.*

San José, 20 de febrero de 2025
01476-SUTEL-DGC-2025

Imagen 1. Consideraciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://www.multiservicioset-04.com/internet> el 1° de agosto de 2024.

3. La cláusula onceava sobre la “Suspensión temporal del servicio” tal y como se había solicitado en el oficio de primeras observaciones número 03605-SUTEL-DGC-2024 del 10 de mayo de 2024, debe sustituirse “comunicaciones facturadas” por “facturaciones”.
4. En la cláusula décima tercera tal y como se había solicitado en el oficio de primeras observaciones número 03605-SUTEL-DGC-2024 del 10 de mayo de 2024, debe eliminarse el término conexión y hacer referencia únicamente a la instalación de los servicios.
5. En la cláusula vigésima tercera sobre la “Devolución de los equipos terminales”, no se localizó en la página WEB los costos asociados, en caso de que sea el operador quien realice el retiro de los equipos en el domicilio del cliente y debe incluirse según el numeral 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.

En lo referente a la carátula del contrato, el operador debe ajustar lo siguiente:

1. En el apartado de equipos terminales debe incluirse el número de certificado de homologación de los equipos terminales, dado que se hace referencia a la solución del procedimiento de homologación pero no a los certificado. Por lo que, debe incluirse dicha información conforme al numeral 76 del RPUF y lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

Asimismo, en lo referente al sitio WEB debe incluirse lo siguiente:

1. Se insiste en la necesidad de revisarse la ortografía del sitio WEB, ya que se aprecian múltiples errores ortográficos, según se muestra de seguido:

* Equipo cliente exterior ubiquti y router wifi Nexxt 300 se dan en condición de préstamo. En caso de pérdida, robo o daño **probadado** por el usuario deberá pagar \$55.00 iva¹ por equipo cliente exterior y \$30.00 iva¹ por el router wifi.

* El usuario **puedra** aportar su propio router wifi del tipo 2 Ghz o 5 Ghz si así lo **decea** debidamente Homologado en la SUTEL.

Imagen 2. Consideraciones. Consulta realizada del Sitio WEB <https://www.multiservicioset-04.com/internet> el 1° de agosto de 2024.

2. El número que se anuncia como gratuito, sea 08000320106 no lo es, ya que corresponde a un prefijo internacional de Bélgica, según el Registro del Plan Nacional de Numeración¹, de forma tal que el operador debe contar con un número gratuito según el numeral 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF. En este sentido según fue verificado por esta Dirección el servicio 08000320106 genera cargos en llamadas desde la red de Kölbi.
3. Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia. Lo anterior, por cuanto, en el mapa puesto a disposición no permite buscar al usuario de esa forma y de acuerdo al numeral 16 del RPCS.
4. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47), 11 inciso 1) y 34 párrafo 2 del RPUF, por cuanto existe información inconsistente en lo relativo al precio, siendo que por una parte se señala que incluye el impuesto de ventas (IVA¹) y

¹ Consulta realizada de <https://sutel.go.cr/sites/default/files/Registro%20Numeracio%CC%81n%20Marzo%202024.pdf>

San José, 20 de febrero de 2025
01476-SUTEL-DGC-2025

por otra que se incluyen también los impuestos del 911 y de la Cruz Roja, según se aprecia:

Velocidad de hasta: 7 / 7 Mbps	Velocidad de hasta: 10 / 10 Mbps
Precio mensual:	Precio Mensual:
¢10,000 ivai	¢15,000 ivai
*Precio de instalación ¢20,000 ivai	*Precio de instalación ¢20,000 ivai
*Equipo cliente uso exterior marca Ubiquiti 5 Ghz y equipo uso interno router wifi 2 Ghz Nexxt 300, ambos incluidos en condición de préstamo homologados por Sutel.	*Equipo cliente exterior marca Ubiquiti 5 Ghz y equipo uso interno router wifi 2 Ghz Nexxt 300, ambos incluidos en condición de préstamo homologados por Sutel.
* Sin permanencia mínima.	* Sin permanencia mínima.
* Precio incluye impuesto del 911 y Cruz Roja.	* Precio incluye impuesto del 911 y Cruz Roja.

Imagen 3. Información de precios de los servicios. Consulta realizada del sitio WEB <https://www.multiservicioset-04.com/internet> el 1° de agosto de 2024.

De forma tal que, debe indicarse que el precio incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA), impuestos del 911 y Cruz Roja. Finalmente, debe eliminarse la frase “hasta” de las velocidades comercializadas dado que corresponden a servicios fijos para los cuales se debe determinar las velocidades contratadas y a su vez los usuarios deben conocer de antemano la oferta comercial final que adquirirán al operador, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.

5. Debe incluirse el procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria.
6. Los equipos terminales se encuentran dispersos en diferentes secciones, se requiere que se unifiquen en una sola sección y que se indique la marca, modelo, serie y los costos de reposición asociados, indicando el precio final con impuestos incluidos.
7. Se deben indicar las características técnicas de los equipos que se van a utilizar para la prestación de los servicios. (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 109 al 114)

1.10. Que, mediante correos electrónicos de fechas 4, 5, 6 y 7 de agosto de 2024, se atendieron una serie de consultas realizadas por el operador. (Folios 115 al 123)

1.11. Que, por medio del oficio número AT-0095-AGRITOP-2024 del 7 de agosto de 2024, el operador solicitó la suspensión del trámite de homologación de contrato y su carátula. Ante lo cual, mediante oficio número 06806-SUTEL-DGC-2024 del 8 de agosto de 2024 notificado al operador en esa misma fecha, esta Dirección otorgó un plazo de suspensión de **20 días hábiles**. (NI-010500-2024 y folios 126 al 128)

1.12. Que, por correos electrónicos de fecha 9 y 10 de setiembre de 2024, **Agritop** informó que ya contaban con el número de atención gratuita y remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. Adicionalmente, se le atendieron una serie de consultas al operador. (Folios 129 al 160)

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

1.13. Que, por medio de oficio número 09344-SUTEL-DGC-2024 del 22 de octubre de 2024, notificado el día 23 del mismo mes y año, esta Dirección realizó las terceras observaciones al contrato y carátula sometidos a valoración por parte del operador, en donde se indicó a **Agritop** en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

(...)

En lo referente a la **carátula del contrato**, el operador debe ajustar lo siguiente:

1. Revisar el espaciado del contrato.
2. En el apartado de equipos terminales debe incluirse como título "Certificado de homologación" e indicar el número de oficio con el que se homologó el terminal, conforme a los numerales 11 inciso 22) y 76 del RPUF y lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).
3. Conservar los cambios de redacción realizados en el punto 4 de la carátula sobre la "Información brindada para servicios fijos".

Con respecto al contenido del **contrato**, se debe ajustar lo siguiente:

1. En la **cláusula octava** sobre la "Entrega y pago de la factura" debe indicarse si se va a cobrar algún monto por concepto de reactivación de acuerdo con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF. También debe realizarse dicho ajuste en la **cláusula décima cuarta** del documento que versa sobre este tema y en el sitio WEB.
2. En la **cláusula novena** sobre los "Medios de pago" debe indicarse el medio por el cual se le informará al usuario que el pago no se hizo efectivo, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT y 57 del RPUF.
3. Conservar los cambios de redacción en la **cláusula décima segunda** sobre la "Suspensión definitiva del servicio".
4. La **cláusula décima tercera** debe completarse para que se incluya el escenario de que sea el operador quien incumpla los plazos de instalación, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 del RPUF.
5. En la **cláusula vigésima tercera** sobre la "Devolución de los equipos", se aprecia que en el sitio WEB se incluyen los costos de reposición en dólares:

San José, 20 de febrero de 2025
01476-SUTEL-DGC-2025

		
Equipo Cliente Exterior	Equipo Cliente Exterior	Equipo Cliente WIFI
Radio Litebeam 5AC	Radio Nano Loco 5AC	Nexxt Conectividad
Marca: Ubiquiti	Marca: Ubiquiti	Marca: Nexxt
Modelo: LBE-5AC-Gen2	Modelo: NanoLoco	Modelo: ARN02304UB
Serie: 5AC	Serie: 5AC	Serie: AMP300
Frecuencia 5 Ghz	Frecuencia 5 Ghz	Frecuencia 2,4 Ghz
Versión software: WA 8.7.4	Interface de administración web	Versión software: 1
Versión hardware: Generación 2	Versión software: AirOs V8	Interface de administración web
Interface de administración web	Versión hardware: Generación 2	Costo de reposición \$30 IVAI
Costo de reposición \$50 IVAI	Costo de reposición \$50 IVAI	Homologación: 07236-SUTEL-DGC-2024
Homologación: 03911-SUTEL-DGC-2021	Homologación: 08545-SUTEL-DGC-2023	

Imagen 1. Costos de reposición de los equipos terminales. Consulta realizada de <https://www.multiservicioset-04.com/internet> el 22 de octubre de 2024.

Por lo anterior, debe colocarse en el sitio WEB que, en caso de que el usuario desee cancelar en colones, debe ser con el tipo de cambio de referencia del Banco Central de Costa Rica, al día de pago de la facturación.

Asimismo, en lo referente al sitio WEB debe incluirse lo siguiente:

1. Se insiste en la necesidad de revisarse la ortografía del sitio WEB, ya que se aprecian múltiples errores ortográficos, según se muestra de seguido:

*FORMULA SOBRE EL PAGO D **COMPENSACION:** $\text{compensación} = 2 \times \text{Tarifa recurrente} \times \frac{\text{Tiempo total de la interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$

TERMINOS Y CONDICIONES

Imagen 2. Consulta realizada de <https://www.multiservicioset-04.com/internet> el 22 de octubre de 2024.

2. Revisar la fuente y tamaño de la letra, para que sea uniforme a lo largo del sitio WEB.
3. Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia. Lo anterior, por cuanto, en el mapa puesto a disposición no permite buscar al usuario por provincia, cantón, distrito y poblado, de acuerdo al numeral 16 del RPCS.

En ese sentido y considerando que solo brindan los servicios en la localidad de Los Chiles, se recomienda indicar la provincia, cantón y distrito de los lugares donde brindan los servicios y especificar mejor que es al seleccionar el marcador color azul (en la página se indica globo) que se brinda al usuario la información específica de cada sector de cobertura.

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

4. Se deben indicar las características técnicas de los equipos que eventualmente aportarían los usuarios, para lo cual debe señalar al menos el estándar del servicio inalámbrico que se utilice, por ejemplo, de los siguientes estándares de Wifi establecer los que resulten aplicables: IEEE a/b/g/n/ac/ay/ax. (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 189 al 201)

1.14. Que, mediante oficio número AT-0098-AGRITOP-2024 de fecha 30 de octubre de 2024, el operador remitió el contrato y la carátula respectiva en atención al oficio de terceras observaciones. (Folios 202 al 204)

1.15. Que, por medio de correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2024 esta Dirección realizó una prevención de carácter extraordinaria respecto al contrato y solicitó subsanar lo siguiente: *“Revisar fuente, tamaño y ortografía del sitio web”*. Lo cual fue constatado por esta Dirección, tal y como se detalla a continuación. (NI-16601-2024)

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución 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 N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó los documentos presentados por **Agritop** realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan al presente informe, esta Dirección 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 el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200.

Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato presentado y de su respectiva carátula.

Finalmente, se indica que al operador se le otorgó su título habilitante mediante resolución RCS-034-2022 del Consejo de Sutel y el presente procedimiento de homologación corresponde al primer intento realizado por parte de **Agritop**.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 01476-SUTEL-DGC-2025 del 20 de febrero de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO ENLACES PUNTO A PUNTO”*, y su respectiva carátula presentados por **Agritop, S.A.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO ENLACES PUNTO A PUNTO”*, presentados por **Agritop, S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3. Ordenar a **Agritop, S.A.**, que a partir de la homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO ENLACES PUNTO A PUNTO”*, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **Agritop, S.A.** 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 para el usuario final.
- 3.5. Ordenar a **Agritop, S.A.**, que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente sobre el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.
- 3.6. Informar a **Agritop, S.A.** 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.
- 3.7. Señalar a **Agritop, S.A.** 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 número 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

San José, 20 de febrero de 2025

01476-SUTEL-DGC-2025

administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.

- 3.8.** Indicar a **Agritop, S.A.**, que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9.** Señalar a **Agritop, S.A.**, que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, además debe reconocer que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Agritop, S.A.** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.
- 3.10.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO FIJO ENLACES PUNTO A PUNTO”*, y su respectiva carátula presentados por **Agritop, S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.11.** 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 N°7593.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Licda. Nicole Quesada Chinchilla
Asesora legal

NQC
Gestión: A0583-STT-HOC-00327-2024