

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS DE INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA
Expediente: W0021-STT-HOC-01311-2023

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 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, sobre los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por el señor Walter Campos Rojas, en su condición de representante legal de **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones Sociedad Anónima** (en adelante **Wirnet**), para la homologación del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS**” y su respectiva carátula, según el análisis que se somete a valoración del Consejo en el presente informe.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, en fecha 31 de octubre del 2023, **Wirnet** 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 INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS**” y su respectiva carátula. (NI-13093-2023).
- 1.2. Que, por medio del oficio número 09742-SUTEL-DGC-2023 del 15 de noviembre de 2023, debidamente notificado el 16 del mismo mes y año, se previno a **Wirnet** que en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de su notificación, aportara una certificación vigente de personería jurídica o de poder que permita acreditar que el señor Walter Campos Rojas cuenta con poder suficiente para representar al operador en el presente procedimiento, lo anterior conforme con lo establecido en la resolución RCS-234-2023. Lo cual fue atendido por el operador dentro del plazo otorgado mediante correos electrónicos del 16 de noviembre de 2023. (Folios 16 al 18, NI-14003-2023 y NI-14010-2023).
- 1.3. Que mediante oficio número 10586-SUTEL-DGC-2023 del 13 de diciembre del 2023, debidamente notificado ese mismo día, la Dirección General de Calidad

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

señaló al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **Wirnet** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

*“Por esta razón, resulta de gran relevancia que el operador considere las siguientes observaciones generales sobre el **contrato** sometido a homologación, **las cuales se realizaron considerando el nuevo RPUF y la resolución RCS-234-2023**:*

1. El título del contrato es el siguiente: “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS”, sin embargo, difiere del título de la carátula: “CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, por tanto, deben ajustarse para que coincidan de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la Ley N°8642. Se aclara que resulta necesario que se indique en el título los servicios que se brindan.
2. En la **cláusula tercera** del contrato denominada “Precios y tarifas del servicio” debe ajustarse al artículo 56 del nuevo RPUF, por lo que se solicita ajustar a la cláusula del contrato modelo: “**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 se 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”.
3. En la **cláusula cuarta** denominada “Plazo contractual” dado que la figura de comodato, en que se van a entregar los equipos terminales, según la cláusula quinta del contrato, no es compatible con la permanencia mínima, se debe eliminar la última línea de la cláusula: “indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato”, ello según el artículo 45, inciso 1) de la LGT.
4. En la **cláusula quinta** denominada “Equipos terminales” se debe corregir la palabra “comandato” por “comodato”, además no contempla lo relativo a la información sobre las condiciones de red del operador para que el usuario pueda aportar su propio equipo, la cláusula no contempla lo señalado en el artículo 7 del RPUF relacionado con la información sobre equipos terminales con características especiales que favorezcan la accesibilidad, por lo que se solicita ajustar conforme lo establecido en la cláusula del contrato modelo según los servicios brindados por el operador: “**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 en idioma español 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

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

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, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. 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.”

5. Respecto a las **cláusulas sexta y séptima**, correspondientes a “Derechos y obligaciones del usuario final” y “Derechos y obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones”, se recomienda agrupar en una sola cláusula, conforme la redacción del contrato modelo, resolución RCS-234-2023: “**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.”

6. La **cláusula octava** concerniente a la “Facturación”, no contempla lo relativo a la accesibilidad de la información de la factura, conforme el artículo 6 del RPUF, además el cargo de morosidad debe encontrarse publicado en la página WEB del operador, por lo que se solicita ajustarla a lo establecido en la cláusula del contrato modelo: “**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.”

7. Sobre la **cláusula novena** relacionada con “Medios de pago” debe considerarse que en el sitio WEB del operador se indica que se puede realizar el pago en efectivo, opción que no se encuentra en esta cláusula por lo que debe ajustarse la información para que coincida, conforme el artículo 45 inciso 1) de la Ley N° 8642 y 46 inciso 13) del RPUF.

8. En lo relativo a la **cláusula décima**, correspondiente a “Tasación y facturación de los servicios”, omite lo relativo a la obligación del operador de asegurar que la facturación se realice conforme a la normativa vigente, artículo 11 inciso 4) del RPUF, se solicita ajustarla conforme la cláusula del contrato modelo en lo que aplique para los servicios comercializados por el operador: “**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.

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

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.”

9. La **cláusula décima primera** denominada “Suspensión temporal del servicio” debe ajustarse al artículo 28 del nuevo RPUF en el tanto se debe comunicar al usuario sobre la suspensión temporal mínimo con 1 día hábil de antelación, por lo que se solicita utilizar la redacción de la cláusula del contrato modelo: **“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.”
10. En la **cláusula décima segunda** correspondiente a “Suspensión definitiva del servicio” debe ajustarse al artículo 29 del nuevo RPUF ya que posterior a la suspensión temporal procede la definitiva y debe ejecutarse en 10 días hábiles, posteriores a la ejecución temporal, por lo que se solicita ajustar a la siguiente forma: **“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.”
11. En la cláusula **décima tercera** sobre la “Suspensión a solicitud del usuario” su aplicación queda a criterio del operador, ya que no se encuentra regulado en la normativa.
12. La **cláusula décima cuarta** relativa a “Depósito de garantía” el monto correspondiente a dicho rubro no se indica en el sitio WEB del operador. Además, considerar que el depósito de garantía puede utilizarlo para el pago de deudas y se le reintegraría al cliente el saldo correspondiente una vez liquidadas las deudas.
13. La **cláusula décima quinta** sobre “Plazo de conexión o instalación” se debe ajustarse la cláusula a los artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii), 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

inciso 2) y 48 inciso 2) del nuevo RPUF por lo que se solicita ajustar en los siguientes términos: **“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**).”

14. La **cláusula décima sexta** denominada “Reconexión del servicio” debe ajustarse a los numerales 31 y 32 del nuevo RPUF ya que el plazo de reconexión es en 1 día hábil y la reactivación del servicio en 3 horas. Para tales efectos, se solicita incluir las cláusulas correspondientes a la reactivación y reconexión de los servicios, según la siguiente redacción: **“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.

15. En la **cláusula vigésima segunda** sobre “Rescisión contractual por interrupciones en los servicios” se debe tomar en consideración que el tiempo de interrupción continua para que opere la rescisión contractual es de 36 horas y no el de 48 horas indicado en dicha

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

cláusula, por lo que debe corregirse, lo anterior según el artículo 23 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

16. En la **cláusula vigésima tercera** correspondiente a “Formas de extinción y renovación del contrato” se debe considerar que la renovación automática no cabe, ya que el plazo del contrato es indefinido, además se debe ajustar según los artículos 46 inciso 12) y 47 del RPUF, en este sentido se solicita ajustar el contenido de la cláusula según lo siguiente: **“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.”

17. En la **cláusula vigésima cuarta** sobre “Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor” no se contempla lo relativo a la atención de usuarios con discapacidad conforme al artículo 9 del RPUF, por lo que se solicita utilizar la redacción de la cláusula del contrato modelo, según lo siguiente: **“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.”.
18. En la **cláusula vigésima quinta** sobre el “Procedimiento de intervención de la Sutel” se indica el numeral 285 de la Ley General de Administración Pública, en este sentido no se recomienda indicar artículos específicos dado que la normativa podría modificarse.
19. En la **cláusula vigésima octava** sobre “Cesión del contrato” se remite a la cláusula vigésima cuarta, la cual corresponde a las reclamaciones, pareciera que aplica más el procedimiento de terminación contractual regulado en la cláusula vigésima tercera por lo que se solicita revisar y ajustar.
20. Sobre la **cláusula trigésima** relativa a “Modificación contractual” se debe ajustar a las disposiciones del nuevo RPUF debe contar con el consentimiento del usuario para la cesión del contrato, conforme a lo dispuesto en el numeral 47 del RPUF, por lo que se solicita ajustar según lo siguiente: **“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**

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

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 publicados los canales**) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud". Lo anterior, según los numerales 11 inciso 5) y 40 del RPUF.*

- 21.** *Los contactos indicados en el pie de página del contrato deben indicar en primer orden el número de atención gratuita y agregar el número de Whatsapp que se indica en la página WEB del operador. Lo anterior conforme el artículo 11 inciso 28) del RPUF.*
- 22.** *Como comentario general existen algunos temas que no se abarcan en el contrato y que deben plantearse cláusulas para que sean debidamente regulados, a saber: alternativas para devolución de equipo terminal, según el artículo 47 del RPUF, desconexión y desactivación de servicios adicionales, artículo 4 inciso 2), 11 incisos 18, 28, 30, 33 y 36 inciso 9) y 100 RPUF y sobre equipos terminales donde se establezca el favorecimiento de las condiciones de accesibilidad según lo señalado en el artículo 7 del RPUF. De forma que, deben desarrollarse estos temas, se adjunta para su consideración y a manera de ejemplo la propuesta de contrato modelo, así como su carátula respectiva ajustada al nuevo reglamento.*

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

- 1.** *Se reitera el comentario respecto al título de la carátula y el contrato los cuales deben coincidir, señalando los servicios que ofrece el operador, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- 2.** *En el apartado "1. Partes" se advierte que, debe ajustarse la página WEB del operador por cuanto la dirección física: "Esquina Suroeste de la Escuela Villa Ligia, Daniel Flores, Pérez Zeledón, San José", no se encuentra disponible en dicha página. Así mismo, en el espacio sobre los contactos no se encuentra el Whatsapp 8967-5454 disponible en la página WEB del operador, por lo que debe agregarse a la carátula, ello conforme los artículos 11 inciso 2) subinciso i) y 36 inciso 1) del RPUF.*
- 3.** *En el apartado "2.1 Servicios fijos" hay un espacio para indicar el depósito de garantía, sin embargo, dicho monto no consta en la página WEB del operador. Por lo que debe realizarse el ajuste respectivo de acuerdo con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF.*
- 4.** *Sobre el punto "3. Modalidad de entrega de equipo terminal" se debe considerar que 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, artículo 23 inciso k) de la Reforma al Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 40943-MICITT y artículo 76 del RPUF. Por lo que se debe ajustar conforme a la cláusula del contrato modelo y agregar una fila donde se indique el número de certificado de homologación brindado por la Sutel.*

En este mismo apartado se establecen de manera predeterminada los costos de los equipos terminales y el valor de reposición de los mismos, sobre el particular se recomienda completar tales espacios al momento de la suscripción del contrato, ya que en caso de que varíen dichos montos, se debe someter nuevamente la carátula al proceso de homologación.

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

En el cuadro relacionado con la entrega del equipo no se aprecia la opción donde se permite que el usuario aporte el equipo terminal, artículo 76 del RPUF, igualmente, se debe considerar que según la cláusula quinta del contrato los equipos se brindan en modalidad de comodato, por lo que no aplica la modalidad de venta y alquiler; asimismo, debe suprimirse la tabla relacionada con las “Condiciones de otorgamiento de terminal”, ello debido a que la información que se brinda al usuario debe ser consistente según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

5. La carátula omite consignar si al momento de la contratación se le aplicó una promoción conforme el artículo 36 inciso 10) del RPUF, por lo que debe ajustarse conforme a la carátula del contrato modelo:

5. Aplicación de promociones

NO ()	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.
SI ()	

Imagen N°1: Extracto de carátula de contrato modelo.
Fuente: Resolución RCS-234-2023

6. En el punto 4 correspondiente a “Autorización para recibir información con fines de venta directa”, se señala que la información promocional se enviará al correo electrónico, sin embargo, debe sustituirse “correo electrónico” por la palabra “medio”, conforme el artículo 36 inciso 11) del RPUF.
7. En el punto 8 relativa a “Información brindada para servicios móviles o fijos”, debe suprimirse la referencia a servicios móviles, ya que el operador no comercializa este tipo de servicios.

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

1. En la sección correspondiente a medios de pago se indica lo siguiente:

Opciones de medios de pago:

- En dinero en efectivo, contactar al número telefónico.

Imagen N°2: Información de medios de pago **Wirnet**.
Fuente: <https://www.wirnetcr.com/>, consultado el 8 de diciembre de 2023.

No se termina la idea por cuanto no detalla el número telefónico al que se debe contactar, igualmente se recuerda al operador que debe consignarse de primero siempre el número de atención gratuita al usuario. Artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 3) y 11 inciso 2 subinciso i) del RPUF.

2. Sobre los números de atención en la página WEB del operador se publica como contacto primero el número de Whatsapp según la siguiente imagen:



Imagen N°3: Información de contacto **Wirnet**.
Fuente: <https://www.wirnetcr.com/>, consultado el 8 de diciembre de 2023.

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

Sin embargo, el primer número que debe publicarse es el número telefónico **atención gratuita**, es decir, el número 800-94763827. Artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 3) y 11 inciso 2 subinciso i) del RPUF.

3. En el caso de los mapas de alcance de red del sitio WEB, según artículo 16 del RPCS se recomienda indicar agregar simbología en dichos mapas, para facilitar una mejor comprensión del usuario.
4. La resolución RCS-084-2020 ya no se encuentra vigente por lo que debe eliminarse de la página WEB del operador, la misma fue derogada debido a la entrada en vigencia del nuevo RPUF, regulando la figura de los contratos de libre negociación en los numerales 41 y 42 de dicho cuerpo normativo.
5. La información sobre la instalación de los servicios debe ajustarse por cuanto en el caso de infraestructura disponible inmediatamente se indica que el plazo será de 5 días hábiles a partir del año 2023, cuando el plazo correcto es de 4 días hábiles conforme a la resolución RCS-152-2017, según se aprecia en la siguiente imagen:

Infraestructura disponible inmediatamente (IDI): Se refiere a los casos en los cuales, al momento de recibir Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente. El plazo será de **5 días hábiles del año 2023** en adelante.

Imagen N°4: Información sobre instalación de servicio de Wirnet.

Fuente: <https://www.wirnetcr.com/>, consultado el 8 de diciembre de 2023.

6. Se debe eliminar el enlace al sitio https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_sobre_el_regimen_de_proteccion_al_usuario_final_de_los_servicios_de_telecomunicaciones.pdf que tienen publicado en el sitio WEB, por cuanto el nuevo RPUF entró en vigencia a partir del 23 de setiembre de 2023 y se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://www.sutel.go.cr/normativa/reglamento-sobre-el-regimen-de-proteccion-al-usuario-final-de-los-servicios-de>
7. Falta la siguiente información conforme a los artículos 11 inciso 2) subincisos iv, vii, x y 48 inciso 4) del RPUF:
 - a) Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos, en este sentido no se omite señalar que conforme al artículo 11 inciso 28) es deber del operador 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
 - b) Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.
 - c) Trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria por parte del operador de las reclamaciones, adicionalmente, en los canales disponibles, debe brindarse información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante el operador/proveedor mediante el respectivo número de consecutivo de referencia.
8. No se aprecian el monto del depósito de garantía, el cargo por morosidad, el costo por la reactivación de los servicios y los costos por el retiro de los equipos por parte del operador, lo anterior conforme a los artículos 11 inciso 2) subinciso ii, 47 y 58 del RPUF. (...). (Destacados pertenecen al original) (Folios del 26 al 37)

1.4. Que, el 23 de diciembre del 2023, **Wirnet** aportó en tiempo el “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

TRASMISIÓN DE DATOS” y su respectiva carátula, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión formal. (NI-15535-2023).

1.5. Que, por medio de oficio número 00727-SUTEL-DGC-2024 del 30 de enero 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 a **Wirnet** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

*“2.1 En cuanto a la **carátula del contrato**, se señala lo siguiente:*

- a) No se aprecia la opción donde se permite que el usuario aporte el equipo terminal, conforme lo indica el artículo 76 del RPUF.*
- b) En el cuadro relativo a “Modalidad de entrega de equipo terminal” en ambas columnas falta el costo de contado o valor de reposición del equipo terminal, información que sí constaba en la primera versión de la carátula remitida a esta Superintendencia. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 35 inciso 1) y 36 inciso 8) del RPUF.*
- c) El cuadro relacionado con “Condiciones de otorgamiento de terminal” por un tema de orden se trasladó para que sea el cuadro número 4 y no el 5 como estaba originalmente planteado, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- d) Si se va a aplicar la figura de permanencia mínima, se considerar lo siguiente:*
 - i) Brindar una opción para que el usuario adquiera los servicios sin sujeción a permanencia mínima, confirme al artículo 38 del RPUF y la resolución número RCS-219-2023 emitida por el Consejo de la Sutel.*
 - ii) Agregar la información sobre permanencia mínima, para lo cual pueden guiarse por el cuadro de la carátula del contrato modelo, según el artículo 36 inciso 6) RPUF y la resolución previamente indicada:*

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
() 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 (IVA):
	Prima (IVA):
	Monto subsidiado (IVA):
() Pago en tractos ²	Precio de contado del terminal (IVA):
	Prima (IVA):
	Monto total del pago en tractos (IVA):
	Cuota Mensual (IVA):

2.2 En cuanto a la **página WEB** del operador, se hacen ver las siguientes observaciones:

- a) Falta el horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos, en este sentido no se omite señalar que si bien es cierto se realizaron modificaciones a la página WEB no es posible determinar con exactitud los*

San José, 05 de marzo de 2024
01662-SUTEL-DGC-2024

horarios que debe cumplir el operador según la normativa conforme al artículo 11 inciso 2) subinciso iv. Lo anterior, ya había sido previamente requerido por esta Dirección.

- b) Según se había indicado en revisiones previas, es deber del operador 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. Por lo que debe señalarse dicha información conforme al artículo 11 inciso 28) del RPUF.*
- c) No se aprecian el monto del cargo por morosidad, el costo por la reactivación de los servicios, lo anterior conforme a los artículos 11 inciso 2) subinciso ii) y 58 del RPUF, por lo que, se debe incluir, según se había solicitado en la primera revisión.*
- d) Debido a que se introdujo la entrega de equipos en modalidad de financiamiento o pago en tractos, el operador debe publicar en la página WEB la descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual; lo anterior, conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso v) del RPUF.*
- e) La página WEB no contempla lo relativo a la información sobre las condiciones de red del operador para que el usuario pueda aportar su propio equipo, por lo que, se debe ajustar en cumplimiento de los artículos 45 inciso 1) LGT y 76 del RPUF.*

2.3 En el cuerpo del contrato se debe cambiar lo siguiente:

- a) En la **cláusula cuarta** relativa al “Plazo contractual”, considerar que en la versión anterior del contrato y de la carátula no se contempló lo relativo a permanencia mínima; sin embargo, en la versión actual se eliminó la entrega de equipo por comodato¹ y se sustituyó por subsidio o pago en tractos, por lo que, debe indicarse el plazo de permanencia mínima. Y en este sentido se solicita redactar la cláusula como estaba anteriormente: “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**”. (Destacado intencional).*
- b) En la **cláusula quinta** sobre “Equipos terminales” se debe suprimir la frase: “El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo”, por cuanto lo anterior no aplica para los servicios comercializados por el operador, al ser el IMEI el identificador de equipos móviles, lo anterior, en respeto al artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- c) En la **cláusula novena** relativa a “Tasación y facturación de los servicios” se debe eliminar la frase: “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”, por cuanto no aplica para los servicios comercializados por el operador, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- d) En la **cláusula décima** sobre “Suspensión temporal del servicio” se debe eliminar lo siguiente: “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”, ya que no aplica para los servicios comercializados por el operador, en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- e) En la cláusula “Vigésima sexta” falta agregar la última línea conforme a la redacción de la cláusula del contrato modelo: “No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa”, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. (...)” (Destacado pertenece al original) (Folios 46 al 52)*

¹ Se insiste en que se debe brindar al usuario una opción de adquisición de equipos sin sujeción a permanencia mínima, artículo 38 del RPUF.

San José, 05 de marzo de 2024

01662-SUTEL-DGC-2024

- 1.6. Que, el 7 de febrero de 2024, **Wirnet** remitió en tiempo una nueva versión corregida del contrato y la carátula, en respuesta al oficio número 00727-SUTEL-DGC-2024 del 30 de enero de 2024. (NI-01541-2024).
- 1.7. Que, por medio de correos electrónicos enviado al operador el 21 y 23 de febrero del 2024, la Dirección General de Calidad con la finalidad de agilizar el procedimiento de homologación de los documentos sometidos a valoración señaló al operador que, debía realizar ajustes puntuales en el sitio WEB, contrato y carátula del contrato. (NI-02189-2024 y NI-02313-2024).
- 1.8. Que el 29 de febrero y 1° de marzo de 2024, **Wirnet** realizó los ajustes solicitados, según lo requerido vía correo electrónico del 21 y 23 del mismo mes y año, lo que fue constatado por esta Dirección, tal y como se detalla a continuación. (NI-02574-2024 y NI-02630-2024).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la enumeración 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 **Wirnet**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de las últimas versiones corregidas del contrato y carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan a este 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 de los contratos marco y sus respectivas carátulas.

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:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 01662-SUTEL-DGC-2024 del 05 de marzo de 2024, 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 TELECOMUNICACIONES**” y su respectiva carátula, presentado por **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.**

San José, 05 de marzo de 2024

01662-SUTEL-DGC-2024

- 3.2.** Homologar la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al presente oficio, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS*” y su respectiva carátula; presentado por **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.**, adjuntos al oficio número 01662-SUTEL-DGC-2024 del 05 de marzo de 2024 conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3.** Ordenar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.** que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4.** Indicar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones 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 al usuario final.
- 3.5.** Ordenar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones 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 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.
- 3.6.** Ordenar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.** que, mantenga publicado en su página WEB 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 realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo.
- 3.7.** Señalar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.** que, atendiendo al principio de no discriminación 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, respectivamente, en caso de que algún usuario haya suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, le resulta aplicable la versión más reciente del contrato aprobado, en lo que corresponda y prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

San José, 05 de marzo de 2024

01662-SUTEL-DGC-2024

- 3.8.** Indicar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.** 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 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9.** Señalar a **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones S.A.** que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 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, la Sutel 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.
- 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 INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS*” y su respectiva carátula, presentado por **Wirnet Empresa de Telecomunicaciones 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 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Carmen Cascante Arias
Asesora Legal

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

CCA

Adjunto: CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TRASMISIÓN DE DATOS y su respectiva carátula.

Gestión: W0021-STT-HOC-01311-2023