

San José, 17 de abril de 2024
02758-SUTEL-DGC-2024

Señores
 Miembros del Consejo
 Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” PRESENTADO POR CABLE ZARCERO S.A.
 Expediente: C0021-STT-HOC-01500-2023**

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, sobre los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud presentada por **Cable Zarcero S.A.** (en adelante **Megacable**), para la homologación del contrato de adhesión denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” 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 22 de diciembre del 2023, **Megacable** 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 TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula. (NI-15485-2023).
- 1.2.** Que, mediante oficio número 00591-SUTEL-DGC-2024 del 24 de enero del 2024, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al contrato de referencia y su respectiva carátula. En el mismo, se indicó a **Megacable** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

“(…)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
<p>Para lograr la homologación del contrato, en el sitio WEB debe constar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <i>Política de compensaciones y reembolsos por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor. Si bien en el sitio WEB se señaló la fórmula, no se establecieron las condiciones de compensación y reembolso.</i> ii. <i>Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.</i> 	<p>Artículo 45 incisos 1) y 14) de la LGT; numeral 11 inciso 2) del RPUF y; artículos 16 del RPCS.</p>

San José, 17 de abril de 2024

02758-SUTEL-DGC-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>iii. 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.</p> <p>iv. Indicadores de calidad.</p>	
<p>Se debe recordar que todos los precios publicados deben ser finales; razón por la cual, en el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf se debe precisar que dichas tarifas incluyen impuestos y tasas de ley.</p>	Artículo 45 incisos 1) LGT
<p>Los equipos terminales publicados (Huawei Echolife HG8247W5 y LBE-5AC-23) no se encuentran homologados por la Sutel, por lo que, no es posible superar el presente proceso hasta que los equipos comercializados por el operador se encuentran debidamente homologados por esta Superintendencia.</p> <p>Además, el operador deberá publicar las características técnicas generales que deben tener los equipos en caso de que los usuarios opten por aportarlos.</p>	Art. 11 inciso 2, subinciso vii y ix del RPUF
<p>Se debe indicar en el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf que los costos de la IP pública incluyen impuestos y si el cobro es mensual o no.</p>	Art. 45 incisos 1) LGT
<p>Se debe indicar la lista de canales en HD y SD que ofrecerán dentro del servicio.</p>	Art. 45 incisos 1) LGT y art. 147 Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones
<p>Se debe especificar en este enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf a qué corresponde el alquiler del equipo y cuál equipo, dado que en los planes de Internet y doble play parece que dicho alquiler ya se encuentra incluido en el precio final, según se observa:</p> <div style="text-align: center;">  <p>DOBLEPLAY 300 Megas ₡ 39.500 Tarifa mensual con impuestos incluidos: IVA, 911 y Cruz Roja</p> <ul style="list-style-type: none"> 300 Mbps descarga 300 Mbps subida Equipo WiFi 2.4/5 G Alquiler del equipo Television digital 94 canales HD </div> <p>Imagen 1. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Art. 45, inciso 1) LGT y Art. 11 inciso 2) RPUF
<p>En el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf se debe indicar que: "El recibo a cobro debe pagarse del primero al quince de cada mes, siendo esta última la fecha máxima de pago, siempre y cuando la factura se notifique de manera oportuna al cliente", así como que "La factura que no sea cancelada dentro de su vencimiento, será suspendida temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, previa notificación al cliente."</p>	Art. 28 y 62 RPUF
<p>Se debe señalar la diferencia entre BN Servicios y plataforma del Banco Nacional. En caso de que sea posible realizar el pago del servicio por medio de transferencias bancarias, se deben señalar los números de cuenta bancaria.</p>	Art. 45, inciso 1) LGT y Arts. 46 inciso 3) y 57 RPUF
<p>En el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf, se debe especificar que la palabra "depósitos" se refiere al "depósito de garantía"</p>	Art. 45, inciso 1) LGT
<p>Los plazos se deben contabilizar en días hábiles y no en horas, tal y como lo establece el RPCS, por lo que, se debe ajustar la información que consta en el sitio WEB.</p> <p>Además, se debe eliminar la referencia al "addendum", dado que esta figura no resulta aplicable, por cuanto cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado.</p>	Art. 45, inciso 1) LGT y RPCS.

San José, 17 de abril de 2024

02758-SUTEL-DGC-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO						
<p>4.4 Addendum o instalaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Se cuentan con un tiempo de 96 horas (4 días hábiles) para addendum e instalaciones donde exista infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de Mega Cable. <p>Imagen 2. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>							
<p><i>Aunado a lo expuesto, lo referente a que "Cuando la instalación se debe realizar en un sector donde haya servicios en la zona que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso; el plazo será de 20 días hábiles". se debe ajustar ya que la existencia o no de servicios en la zona no es determinante para este plazo.</i></p>	<p>Art. 26 RPCS y resolución RCS-152-2017</p>						
<p><i>En cuanto al plazo de 72 horas o 3 días hábiles para los traslados de servicios, este debe ser ajustado, dado que la normativa dispone que el plazo máximo para los traslados es de 1 día hábil.</i></p>	<p>Resolución RCS-152-2017, indicador "Tiempo de Entrega del Servicio IC-1"</p>						
<p><i>El rubro de instalación en fibra óptica debe ser detallado, dado que no se entiende a qué hace referencia los "200m". Además, no se señala el monto de la instalación en fibra óptica sin "doble play".</i></p> <p><i>Adicionalmente, el rubro de instalación en inalámbrico telescópica debe señalar un monto específico.</i></p> <p><i>En lo que corresponde a la instalación en servicio inalámbrico se debe detallar a qué se refiere "no incluye router" en los montos. Además, se debe señalar cuál sería el cobro o qué procedería en caso de que no incluya router.</i></p> <p><i>Aunado a lo expuesto, se debe señalar que todas las tarifas incluyen impuestos y tasas de ley.</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Instalación en fibra óptica dobleplay 200m</td> <td>€20.000</td> </tr> <tr> <td>Instalación en inalámbrico (no incluye router)</td> <td>€25.000</td> </tr> <tr> <td>Instalación en inalámbrico telescópica (no incluye router)</td> <td>Bajo valoración técnica</td> </tr> </table> <p>Imagen 3. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Instalación en fibra óptica dobleplay 200m	€20.000	Instalación en inalámbrico (no incluye router)	€25.000	Instalación en inalámbrico telescópica (no incluye router)	Bajo valoración técnica	<p>Art. 45, inciso 1) LGT y Art. 11 inciso 2) RPUF</p>
Instalación en fibra óptica dobleplay 200m	€20.000						
Instalación en inalámbrico (no incluye router)	€25.000						
Instalación en inalámbrico telescópica (no incluye router)	Bajo valoración técnica						
<p><i>Con respecto a los cobros por traslados de servicios, tv adicionales y reubicaciones de equipos, se debe precisar que los precios incluyen impuestos y tasas de ley. Asimismo, cualquier otro cargo al cliente que esté publicado en el sitio WEB debe indicarlo de igual forma.</i></p> <p><i>Además, en cuanto a las reubicaciones señaladas en el sitio WEB https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf, se debe indicar que se hace referencia a las reubicaciones de equipos dentro de las mismas instalaciones o domicilio.</i></p> <p><i>En cuanto al cobro por "adendum" del servicio, dado que los anexos al contrato deben estar homologados, y no se comprende con precisión a qué corresponde, se recomienda explicar.</i></p> <p><i>En caso de que se agreguen servicios adicionales a solicitud del usuario, se debe suscribir un nuevo contrato con las nuevas condiciones, por lo que no procede el cobro por ese "adendum".</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Addendum de servicios</td> <td>€10.000</td> </tr> </table> <p>Imagen 4. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Addendum de servicios	€10.000	<p>Art. 45, inciso 1) LGT y Art. 11 inciso 2) RPUF</p>				
Addendum de servicios	€10.000						
<p><i>Los costos por reconexión https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf no permiten la comprensión de los elementos que justifican el cobro y las diferencias entre estos. Asimismo, no es procedente el cobro de reconexión por piratería u otros cobros que no respondan a la solicitud expresa del cliente o a su responsabilidad, por lo que, se debe eliminar.</i></p>	<p>Arts. 45, inciso 1) LGT y 11, inciso 2) punto ii</p>						

San José, 17 de abril de 2024
02758-SUTEL-DGC-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO												
<table border="1"> <tr> <td>Reconexiones desde sistema en fibra óptica/inalámbrico</td> <td>€1500</td> </tr> <tr> <td>Reconexiones en campo desde NAP en fibra óptica</td> <td>€5650</td> </tr> <tr> <td>Reconexión en campo inalámbrico (cliente cuenta con equipo)</td> <td>€5650</td> </tr> <tr> <td>Reconexión con envío de equipo en fibra óptica</td> <td>€10.000</td> </tr> <tr> <td>Reconexión con envío de equipo en inalámbrico</td> <td>€15.000</td> </tr> <tr> <td>Reconexión por corte de servicio debido a la piratería</td> <td>€11.300</td> </tr> </table> <p>Imagen 5. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Reconexiones desde sistema en fibra óptica/inalámbrico	€1500	Reconexiones en campo desde NAP en fibra óptica	€5650	Reconexión en campo inalámbrico (cliente cuenta con equipo)	€5650	Reconexión con envío de equipo en fibra óptica	€10.000	Reconexión con envío de equipo en inalámbrico	€15.000	Reconexión por corte de servicio debido a la piratería	€11.300	
Reconexiones desde sistema en fibra óptica/inalámbrico	€1500												
Reconexiones en campo desde NAP en fibra óptica	€5650												
Reconexión en campo inalámbrico (cliente cuenta con equipo)	€5650												
Reconexión con envío de equipo en fibra óptica	€10.000												
Reconexión con envío de equipo en inalámbrico	€15.000												
Reconexión por corte de servicio debido a la piratería	€11.300												
<p>Se debe indicar que los plazos de reconexión y atención de averías son de 1 día hábil y no 24 horas hábiles. Además, se debe eliminar la frase que indica: “debido a las complicaciones se puede alargar el tiempo de solución”, dado que el plazo de 1 día hábil se debe atender aun cuando existan complicaciones, siendo que la única excepción es la existencia de una causal eximente de responsabilidad.</p> <p>4.6 Averías</p> <p>Se disponen de 24 horas hábiles a partir del reporte, debido a las complicaciones se puede alargar el tiempo de solución. Salvedad en declaraciones de emergencia.</p> <p>4.3 Reconexiones</p> <p>Se dispone de un lapso de 24 horas hábiles para ser ejecutada.</p> <p>Imagen 6. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Art. 19 RPCS y resolución RCS-152-2017												
<p>Se debe ajustar la información respecto a que únicamente se cobrará al usuario a partir de la segunda visita injustificada. Además, en el rubro de “avería por daños en acometida provocados por el cliente”, se debe indicar un monto exacto o, en su defecto, los parámetros y costos en los que se basarán para el cobro. Asimismo, se debe recalcar que, para el cobro por daños de los clientes, deben contar con la prueba que permite acreditar la responsabilidad del usuario. Por último, se debe indicar que todas las tarifas incluyen impuestos y tasas de ley.</p> <table border="1"> <tr> <td>Averías por manipulación injustificada del cliente</td> <td>€5650</td> </tr> <tr> <td>Avería por daños en acometida provocados por el cliente</td> <td>Bajo valoración técnica</td> </tr> <tr> <td>Visitas en falso</td> <td>€5650</td> </tr> </table> <p>Imagen 7. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Averías por manipulación injustificada del cliente	€5650	Avería por daños en acometida provocados por el cliente	Bajo valoración técnica	Visitas en falso	€5650	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 33 RPUF						
Averías por manipulación injustificada del cliente	€5650												
Avería por daños en acometida provocados por el cliente	Bajo valoración técnica												
Visitas en falso	€5650												
<p>En cuanto al cobro por “cambio de clave”, se debe indicar a qué corresponde, a cuáles equipos aplica y bajo qué supuestos procede el cobro. Además, se debe indicar que todas las tarifas incluyen impuestos y tasas de ley.</p> <table border="1"> <tr> <td>Cambio de clave en campo</td> <td>€5650</td> </tr> </table> <p>Imagen 8. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Cambio de clave en campo	€5650	Artículo 45 incisos 1) LGT										
Cambio de clave en campo	€5650												
<p>En cuanto al cobro por “visita a solicitud del cliente” no procede dicho cobro, salvo que se trate de una avería imputable al cliente en cuyo caso se cobra a partir de la segunda visita injustificada, por lo que, este rubro se debe eliminar.</p>	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 33 RPUF												
<p>No constan los costos que se cobrarán por el retiro de equipos ni los costos de reposición de equipos. Debe incluirse y se debe indicar que estos incluyen impuestos. Además, en dicha página se debe indicar lo siguiente: “Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición. Sin embargo, esto no constituye un obstáculo para rescindir el contrato.”</p>	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 47 RPUF												
<p>La redacción del 4.8 se debe ajustar, dado que no se entiende si las llamadas telefónicas se van a atender en un tiempo máximo de 20 minutos. Al respecto, se debe considerar que, según el RPCS y la resolución RCS-152-2017, existe un indicador para la atención de llamadas telefónicas.</p> <p>Además, cualquier reclamo interpuesto ante el operador se debe atender en un máximo de 10 días naturales y los reportes por averías se deben atender en un plazo máximo de 1 día hábil, por lo que se debe eliminar lo señalado en el paréntesis referente a “(el tiempo de solución dependerá de la complejidad...”, así como lo referente a los casos escalados a Gerencia del punto 4.9</p>	Art 48 LGT, art. 31 RPCS, art. 15 RPUF y resolución RCS-152-2017												

San José, 17 de abril de 2024

02758-SUTEL-DGC-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Carátula	
Se debe agregar un número dos (2) en el teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final, de modo que se lea 800-6342227 (MEGACCR) dado que es el que consta en el sitio WEB y en el cual el operador atiende al público.	Artículo 45 incisos 1) LGT
Se debe eliminar las casillas del Punto 2), por cuanto, la información relevante y requerida por la normativa para los servicios a contratar se encuentra en su totalidad en el Punto 3). Además, las casillas con los precios y ofertas comerciales deben estar en blanco para ser llenadas al momento de la contratación, dado que, de lo contrario, ante cualquier modificación en los precios, deberán someter la carátula nuevamente a homologación ante la Sutel.	Art. 45, inciso 1) LGT
Se debe eliminar cualquier referencia a los servicios móviles, tanto en la carátula como en el contrato, dado que el operador no está autorizado para brindar dichos servicios.	Resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-079-2010, RCS-100-2015 y RCS-050-2020.
Se debe eliminar la modalidad "triple" de la carátula dado que el operador solo comercializará dos servicios (acceso a Internet fijo y televisión por suscripción).	Resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-079-2010, RCS-100-2015 y RCS-050-2020.
En la casilla del depósito de garantía se debe indicar "N/A" dado que según información que consta en el sitio WEB, el operador no cobrará dicho depósito.	Art. 45, inciso 1) LGT y art. 36 inciso 5) RPUF
Según parece, de la información publicada en el sitio WEB, los equipos serán brindados en la modalidad de alquiler, por lo que, no aplican las condiciones de permanencia mínima. De no aplicar dichas condiciones, se debe eliminar cualquier referencia al respecto tanto en la carátula como en el contrato y en el sitio WEB.	Art. 45, inciso 1) LGT y arts. 36 inciso 6) y 46 inciso 4) RPUF
La casilla del IMEI y "terminales móviles" se debe eliminar y la casilla de "Información brindada para servicios móviles o fijos" se debe ajustar, dado que no aplica para servicios fijos.	Resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-079-2010, RCS-100-2015 y RCS-050-2020.
Contrato	
Se debe señalar el <u>enlace directo</u> donde constan las tarifas por reconexión por suspensión temporal. Además, los cobros por ese concepto deben señalar que incluyen los impuestos.	Art. 45, inciso 1) LGT y 46 inciso 3) RPUF
En la cláusula Trigésima Primera se debe eliminar "sus anexos, así como sus futuros adendum", dado que cualquier anexo o adendum debe estar homologado previamente por la Sutel	Arts. 46 LGT y 35 RPUF
Se debe hacer la corrección de la numeración a partir de la "Cláusula Duodécima: Compensaciones y reembolsos"	Arts. 45, inciso 1) LGT y 36 RPUF.

(...)" (Destacados pertenecen al original) (Folios 4 al 11)

1.3. Que, el 7 de febrero del 2024, **Megacable** aportó en tiempo el "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES" y su respectiva carátula, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión formal. (NI-01544-2024).

1.4. Que, por medio de oficio número 01219-SUTEL-DGC-2024 del 15 de febrero del 2024, remitido al operador el 16 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **Megacable** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

"(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
En el sitio WEB, se debe indicar como primer número para contacto el 800-MEGACCR y no indicarlo de último, dado que los centros de telegestión deben ser gratuitos para los usuarios.	Artículos 45, inciso 1) LGT y numeral 11 inciso 28) del RPUF.

San José, 17 de abril de 2024
02758-SUTEL-DGC-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO						
 <p>¡Llámanos!</p> <p>4070 1620 800 MEGACCR</p> <p>Contacto</p> <p>4070-1620 800 MEGACCR</p> <p>Imagen 1. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p> <p>Además, el contacto de Soporte Técnico debe igualmente incorporar el número gratuito 800 y no se debe remitir únicamente a un Whatsapp.</p> <p>Asimismo, se debe indicar en el sitio WEB el horario de atención del Soporte Técnico y el de Centro de Atención al Usuario, el cual debe ser el mismo y debe ofrecer al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana</p>							
<p>En el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf se debe agregar que "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", tal y como lo establece la cláusula séptima del contrato.</p> <p>No obstante, en caso de que el cliente disponga de equipos terminales, estos mismos deben de estar previamente homologados por Sutel y publicados en el siguiente sitio web:</p> <p>https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/indexprincipal.</p> <p>Imagen 2. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	<p>Art. 76 RPUF.</p>						
<p>En el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf no constan los costos que se cobrarán por el retiro de equipos del domicilio o premisas del cliente. Debe incluirse y se debe indicar que estos incluyen impuestos.</p>	<p>Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 47 RPUF.</p>						
<p>En este enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio_Mega_Cable.pdf constan los equipos terminales que brindará el operador. Sin embargo, no se indican las especificaciones generales que deben contener los equipos en caso de que los usuarios opten por aportarlos.</p>	<p>Art. 11 inciso 2, subinciso vii y ix del RPUF.</p>						
<p>Las tarifas a cobrar por las averías deben ser determinadas, por lo que, se sugiere dividir la tabla en 2 con cada uno de los supuestos: cuando el cliente genera un incidente y daña la acometida y cuando el cliente genera un incidente sin dañar la acometida; para cada supuesto se debe establecer un monto específico.</p> <table border="1" data-bbox="406 1249 885 1501"> <tr> <td data-bbox="406 1249 885 1312">Averías provocadas por el usuario/cliente: manipulación de equipos o daños en la acometida</td> <td data-bbox="885 1312 1203 1375">Bajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="406 1375 885 1438">Nota: cuando el usuario opta por manipular el equipo del operador/proveedor y genera un incidente con el acceso al servicio, la tarifa es de 5650 colones. No obstante, cuando la acometida es dañada por remodelaciones o mantenimientos dentro y fuera del hogar el rango de cobro va desde los</td> <td data-bbox="885 1375 1203 1438">valoración</td> </tr> <tr> <td data-bbox="406 1438 885 1501">5650 colones - 15 000 colones.</td> <td data-bbox="885 1438 1203 1501">técnica</td> </tr> </table> <p>Imagen 3. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Averías provocadas por el usuario/cliente: manipulación de equipos o daños en la acometida	Bajo	Nota: cuando el usuario opta por manipular el equipo del operador/proveedor y genera un incidente con el acceso al servicio, la tarifa es de 5650 colones. No obstante, cuando la acometida es dañada por remodelaciones o mantenimientos dentro y fuera del hogar el rango de cobro va desde los	valoración	5650 colones - 15 000 colones.	técnica	<p>Art. 45 inciso 1) LGT.</p>
Averías provocadas por el usuario/cliente: manipulación de equipos o daños en la acometida	Bajo						
Nota: cuando el usuario opta por manipular el equipo del operador/proveedor y genera un incidente con el acceso al servicio, la tarifa es de 5650 colones. No obstante, cuando la acometida es dañada por remodelaciones o mantenimientos dentro y fuera del hogar el rango de cobro va desde los	valoración						
5650 colones - 15 000 colones.	técnica						
<p>El monto señalado para costo mensual de IP pública debe estar en moneda local (₡), o bien, en caso de que sea en dólares (\$), se debe indicar el banco de referencia con base en el cual se calculará el tipo de cambio.</p>	<p>Art 45 inciso 1) LGT.</p>						
<p>En cuanto a la aclaración publicada en el sitio WEB que se observa a continuación:</p> <p>Mega Cable excluirá del cálculo del IC-2 los retrasos derivados de las causas indicadas en el artículo 27 del Reglamento de prestación y calidad de servicios.</p> <p>Imagen 4. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	<p>Art. 27 RPCS.</p>						

San José, 17 de abril de 2024

02758-SUTEL-DGC-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>Esta aclaración resulta innecesaria, dado que ya se encuentra regulada de esta forma en el RPCS. Además, se sugiere no señalar artículos específicos, en caso de que posteriormente se efectúen cambios en la normativa.</i>	
<p><i>En el sitio WEB, concretamente en el punto 6 de “Desconexiones”, se debe indicar lo señalado en la cláusula décima segunda del contrato sobre la suspensión definitiva, en sustitución de lo indicado sobre la suspensión temporal, para que se entienda que es cuando el servicio queda suspendido definitivamente que procede la rescisión contractual y la entrega de los equipos.</i></p> <p style="text-align: center;">6. Desconexiones</p> <p style="text-align: center;">La factura que no sea cancelada dentro de su vencimiento, será suspendida temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Si el cliente decide no reconectar o</p> <p style="text-align: center;">Imagen 5. Captura de pantalla del sitio WEB del operador</p>	Art. 29 RPUF.
<i>De los canales digitales señalados en el sitio WEB, deben indicar cuáles canales son en alta definición HD y en definición estandar SD</i>	Art. 45 incisos 1) LGT y art. 147 Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
Carátula	
<i>De la información publicada en el sitio WEB, los equipos serán brindados en la modalidad de comodato, por lo que, no aplican las condiciones de permanencia mínima y se debe eliminar cualquier referencia al respecto tanto en la carátula como en el contrato y en el sitio WEB.</i>	Art. 45, inciso 1) LGT y arts. 36 inciso 6) y 46 inciso 4) RPUF.
<i>Se debe incluir nuevamente la casilla de “Información brindada para servicios fijos” sobre mapas de cobertura</i>	Art. 16 RPCS.
Contrato	
<i>De la información publicada en el sitio WEB, los equipos serán brindados en la modalidad de comodato, por lo que, no aplican las condiciones de permanencia mínima y se debe eliminar cualquier referencia al respecto tanto en la carátula como en el contrato y en el sitio WEB.</i>	Art. 45, inciso 1) LGT y arts. 36 inciso 6) y 46 inciso 4) RPUF.

(...)” (Folios 26 al 30)

- 1.5. Que, el 23 de febrero del 2024, **Megacable** remitió en tiempo una nueva versión corregida del contrato y la carátula, en respuesta al oficio 01219-SUTEL-DGC-2024. (NI-02314-2024)
- 1.6. Que, con la finalidad de agilizar el trámite por medio de correo electrónico enviado al operador el 14 de marzo del 2024, la Dirección General de Calidad le hizo ver que debía realizar varios ajustes en el sitio WEB para asegurar la conformidad con la normativa. (Folio 46)
- 1.7. Que, el 15 de marzo del 2024, **Megacable** realizó los ajustes en el sitio WEB, según lo solicitado vía correo electrónico del 14 del mismo mes y año, lo que fue constatado por esta Dirección, según se detalla a continuación. (NI-03465-2024)

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

San José, 17 de abril de 2024

02758-SUTEL-DGC-2024

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 **Megacable**, 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, así como los ajustes al sitio Web del proveedor, 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 RPUF 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 02758-SUTEL-DGC-2024 del 17 de abril 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 **Cable Zarcero S.A.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado: “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula, que se encuentran adjuntos al presente oficio, presentados por **Cable Zarcero S.A.**, 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 **Cable Zarcero S.A.** que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Indicar a **Cable Zarcero 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.

San José, 17 de abril de 2024

02758-SUTEL-DGC-2024

- 3.5. Ordenar a **Cable Zarcero 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 **Cable Zarcero 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.
- 3.7. Ordenar a **Cable Zarcero S.A.** que realice el proceso dispuesto en el numeral 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, para la modificación contractual, de modo que aplique el contrato señalado en el punto 3.2. a todos sus clientes activos, ya que es el instrumento que se ajusta a lo dispuesto en la normativa y disposiciones regulatorias vigentes. En cumplimiento de lo anterior, deberá notificar dicha modificación contractual a sus clientes activos, al medio señalado en el contrato; además, deberá publicarla en su sitio WEB y redes sociales del operador, y brindar el plazo de un mes calendario de anticipación para que los usuarios manifiesten si desean dar por terminado el contrato, según lo establecido en dicho artículo. Para tal efecto, 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 acuerdo del Consejo de la Sutel.
- 3.8. Indicar a **Cable Zarcero 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 RPUF.
- 3.9. Señalar a **Cable Zarcero 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 TELECOMUNICACIONES*" y su respectiva carátula, presentado por **Cable Zarcero S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

San José, 17 de abril de 2024
02758-SUTEL-DGC-2024

- 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

Paula Irene Zúñiga Garita
Abogada

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

PZG
Gestión: C0021-STT-HOC-01500-2023
Adjuntos: Carátula y contrato de adhesión con observaciones en versión WORD.