

San José, 9 de mayo de 2025

03947-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET” PRESENTADO POR LOQUITECK S.R.L.

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 **Loquiteck S.R.L.** (en adelante **Loquiteck**).

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de correo electrónico del 16 de setiembre de 2024, **Loquiteck** solicitó por medio del oficio sin número de consecutivo 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 su respectiva carátula. (NI-12251-2024).
- 1.2. Que, mediante oficio número 08620-SUTEL-DGC-2024 del 30 de setiembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador para que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio aportara la certificación de personería jurídica vigente. Lo cual, fue cumplido en tiempo y forma por el operador el 1° de octubre de 2024. (Folios 24 al 29).
- 1.3. Que, mediante oficio número 09795-SUTEL-DGC-2024 del 5 de noviembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, 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:

“(…) ”

1. En la **cláusula primera** del contrato denominada “Objeto de contrato”; se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.

San José, 9 de mayo de 2025

03947-SUTEL-DGC-2025

Además, el título del contrato “Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet” y, el señalado en la cláusula primera “Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones”, debe coincidir; razón por la cual, se deben ajustar.

De igual forma, la cláusula primera es sobre el objeto del contrato; sin embargo, se incluyen declaraciones por parte de la empresa y del usuario final, las cuales no corresponden a dicha cláusula; asimismo, cualquier aceptación por parte de los usuarios finales deben señalarse en la carátula del contrato con un “SI () NO ()” para registrar la respuesta del usuario final, con el fin de que conste que efectivamente se informaron y plasmaron su consentimiento. Lo anterior, de conformidad con el numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 35 del RPUF.

2. En la **cláusula segunda** sobre las “Características del servicio”, se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, como se indicó anteriormente, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.
3. En la **cláusula séptima** denominada “Precios y tarifas del servicio” se realiza un ajuste de redacción; lo anterior, con el fin de no repetir ideas. Por favor, mantener el cambio y eliminar lo señalado.
4. En la **cláusula octava** sobre el tema de los “Equipos terminales”, tal y como se indicó, se debe eliminar cualquier referencia relativa al servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.

Además, la cláusula señala obligaciones que tiene el usuario final y la misma es sobre equipo terminal, por lo que se debe indicar tal información en la sección correspondiente. De igual forma, la única opción de entrega de equipo, por parte del operador, es por comodato; razón por la cual, se debe ajustar la redacción para evitar confusiones a los usuarios finales de que pueden existir diversas modalidades.

5. La **cláusula novena** sobre los “Entrega y pago de la factura”, se debe eliminar la frase “Esta disposición viene recogida en el apartado: Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones. <https://loquiteck.com/normativa/>”, por cuanto, la entrega y pago de facturación corresponden a un derecho y deber de los usuarios finales, más no está asociada con el procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones.
6. La **cláusula décima quinta** sobre la “Condiciones y plazos de instalación/conexión”, no hay claridad sobre si existe o no cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que en el sitio WEB se indica que la instalación del servicio es **gratis**, pero en esta cláusula se señala que los usuarios deben cancelar por los montos de instalación. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto.

En caso de que el operador/proveedor decida o no cobrar por instalación deberá realizar los ajustes correspondientes en el contrato, carátula y sitio WEB.

San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025

Básico 10Mbps	Intermedio 15Mbps	Avanzado 20Mbps
¢22950 Mensual	¢28685 Mensual	¢34425 Mensual
Velocidad simétrica 10/10 Megas Internet ilimitado CONTRATAR	Velocidad simétrica 15/15 Megas Internet ilimitado CONTRATAR	Velocidad simétrica 20/20 Megas Internet ilimitado CONTRATAR
El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1,0%).	El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1,0%).	El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1,0%).
	Instalación GRATIS	

Imagen 1. Extracto del sitio WEB sobre precio por instalación. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

7. En la **cláusula vigésima sexta** denominada “Trámite de reclamación e interposición de reclamaciones ante LOQUITECK”, se debe eliminar la frase “El procedimiento de reclamación deberá iniciar ante LOQUITECK, y en caso de resolución negativa o insuficiente o ausencia de esta, el usuario podrá continuar el trámite ante la SUTEL”; por cuanto, la misma se encuentra señalada en la cláusula siguiente.

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

1. Según se indicó al inicio del documento, se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.
2. Tal y como se señaló en el contrato de adhesión, no hay claridad sobre si existe o no cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que en el sitio WEB se indica que la instalación del servicio es gratis, pero en esta cláusula se señala el sitio WEB donde en apariencia estaría publicado el monto. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto.
3. Se debe eliminar la información incorporada en los espacios en blanco de la carátula relativa a las características de los equipos terminales; por cuanto, la misma se debe completar al momento de realizar la suscripción con los usuarios finales. Considerar que, si dejan la información en la carátula y de forma posterior el operador comercializa otros terminales, debe volver a superar el proceso de homologación de contrato, según el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
4. Se debe eliminar por completo la columna denominada “Equipo terminal 2 F Óptica”, por cuanto, según se ha indicado, el proveedor no cuenta con la autorización para comercializarlo; según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.
5. Se debe eliminar la opción de entregar el equipo mediante venta, ya que en el contrato se establece que únicamente se brindará por medio de comodato. Lo anterior, según el numeral 45 incisos 1 y 4 de la Ley General de Telecomunicaciones.
6. Se realiza un ajuste en las autorizaciones, específicamente, en la de mapas de cobertura; por lo que, se requiere que se conserven los cambios, dado que, en servicios fijos corresponde la referencia a mapas de alcance de red.

San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025

Por su parte, en el **sitio WEB del operador** debe ajustarse lo siguiente:

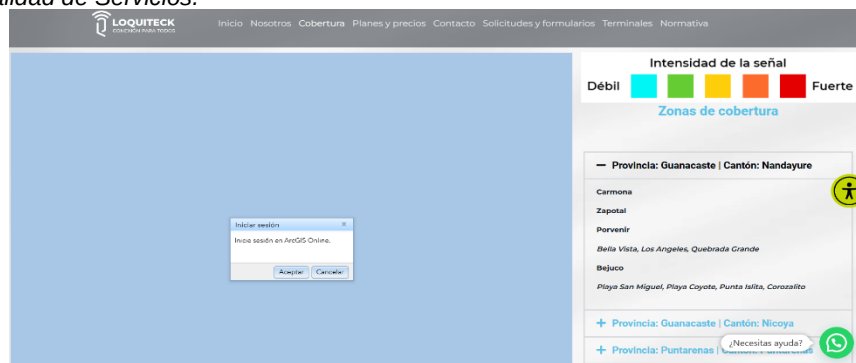
1. Según se ha indicado, se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.
2. En el sitio WEB aparece el servicio de atención al cliente gratuito **800-DECIDME (3324363)**; sin embargo, de las pruebas realizadas se tiene lo siguiente:

Operador de Origen	Numero de Origen	Numero Destino	Destino	Acceso al Centro de Telegestión de Loquiteck? Si/No	Estado de Cobro o estado Final de llamada
Claro	71687852	800-3324363	Loquiteck	No	No entro llamada
Kölbi	86253006	800-3324363		Si	No Cobra
Liberty	61416775	800-3324363		No	No entro llamada

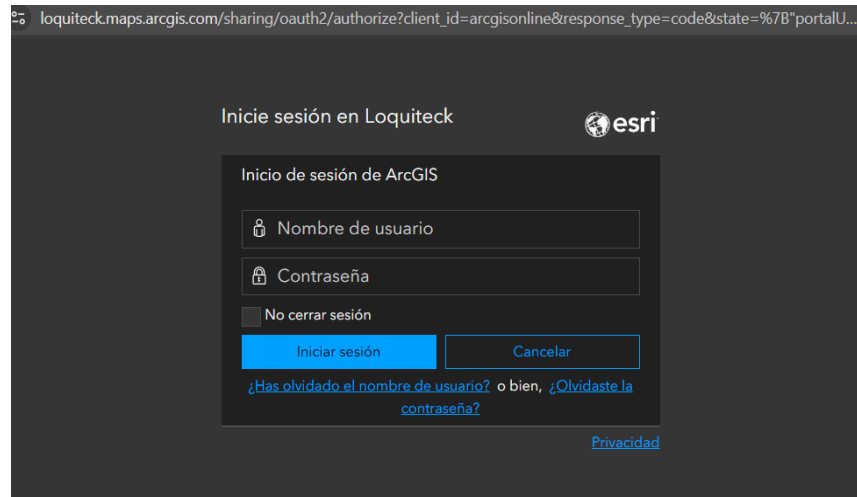
Imagen 2. Resultados de las pruebas realizadas al número de atención gratuito del operador. Fuente: Sutel

Por lo que, el operador debe realizar los ajustes correspondientes, para que las llamadas pueden ingresar desde cualquier operador y no solo desde Kölbi. Lo anterior, según el numeral 11 (incisos 2) subinciso ii) y 28)) y 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

3. Los mapas de alcance de red no pueden ser consultados, dado que, en el sitio WEB se pide iniciar una sesión, tal y como se muestra en las siguientes imágenes, por lo que, el operador debe hacer las correcciones pertinentes, para que se pueda realizar la búsqueda, de conformidad con el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 16 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.



San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025



Imágenes 3 y 4. Extracto del sitio WEB sobre los mapas de alcance de red. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

4. En el sitio WEB se indica que la instalación del servicio es gratuita (imagen 1); sin embargo, en el contrato y carátula se desprende que podría existir un cobro en caso de que no se puede ejecutar la misma por causa atribuible al usuario final. Razón por la cual, se debe ajustar la información para que sea consistente, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 11 (inciso 2) subinciso ii), 22, 25 y 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
5. En el sitio WEB se establece que el usuario debe devolver los equipos dentro de los 10 días siguientes a la terminación del contrato o desistimiento de esto; en este punto se debe incluir que corresponde a **10 días hábiles**. Lo anterior, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

También el usuario final tendrá la obligación, de devolver el equipo a LOQUITECK, dentro de los diez (10) días siguientes a la terminación del Contrato o desistimiento de este, en iguales condiciones de funcionamiento y en estado de conservación que cuando los recibió, salvo desgaste y uso normal que dicho equipo sufra como consecuencia del paso del tiempo y su utilización razonable.

Imagen 5. Extracto del sitio WEB sobre devolución de equipos. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

6. En el sitio WEB se indica que el usuario final debe notificar el pago realizado al correo electrónico del operador, o bien, al número de WhatsApp; sin embargo, el obligado a llevar dicho control es el proveedor del servicio.

Además, se debe ajustar leyenda, ya que en la carátula no hay precios en dólares.

También disponemos de la opción de cargo automático a tarjetas o link de pago, solicítelo.

El usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato según la moneda acordada al tipo de cambio vigente al momento de emisión de la factura, para el tipo de cambio, se tendrá como referencia el valor de venta indicado por el Banco Central de Costa Rica.

Notifique su pago al correo:

ventas@loquiteck.com

o al WhatsApp: 8757-6184

San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025

Imagen 6. Extracto del sitio WEB sobre pago del servicio. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

7. Según el contrato de adhesión, los equipos terminales pueden ser adquiridos por comodato, o bien, ser aportados por el usuario final; razón por la cual, se debe ajustar la redacción donde se indica que se brindarán “en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en el contrato de adhesión (...)”, dado que, hay una única modalidad de entrega por parte del proveedor; lo anterior, en cumplimiento del numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

Además, se indica sobre la modalidad de fibra óptica; no obstante, según se ha indicado, el operador no se encuentra autorizado para brindar estos servicios en su título habilitante y correspondiente ampliación.

Terminales

LOQUITECK, brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en el contrato de prestación de servicios. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de LOQUITECK, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas.

Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por LOQUITECK, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. En cuanto a los equipos terminales que serán utilizados para brindar el servicio de internet inalámbrico o en la modalidad de fibra óptica el cliente podrá elegir entre dos opciones: Equipo propio, o en opción comodato.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, LOQUITECK 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 actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal de su propio equipo.

Imagen 7. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

8. Según se ha referido, el equipo para comercializar fibra óptica debe ser eliminado, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024. En todo caso, debe tener incluido el impuesto

Dispositivo para Fibra óptica: ONT GPON para FTTH- marca: tp-link- Modelo: Archer AX10 Wi-Fi 6.



Tecnología Wi-Fi 6. Archer AX10 viene equipado con última tecnología inalámbrica Wi-Fi 6, para alcanzar velocidades más altas y mejor rendimiento de la red.

Velocidad 1,5 Gbps de Doble Banda. Alta velocidad en cada una de las bandas hasta 1201 Mbps en 5 GHz y 300 Mbps en 2,4 GHz.¹

Más dispositivos conectados. La tecnología OFDMA y MU-MIMO permiten transmitir los datos a múltiples dispositivos simultáneamente.

Potente CPU Triple-Core a 1,5 GHz. Este procesador asegura unas velocidades de transmisión estables incluso con muchos dispositivos conectados.

Amplia Cobertura. Con 4 antenas y la tecnología Beamforming concentra la fuerza de la señal directamente hacia los dispositivos, llegando más lejos.²

Amplia Conectividad. Aprovecha al máximo tu conexión a internet con 4 puertos WAN Gigabit y 1 LAN Gigabit.

Fácil configuración. Conecta tu router Archer y configúralo en pocos minutos con la App Tether.

Costo de reposición del equipo cuando sufra un daño o pérdida imputable al usuario, se le estará cobando como costo de reposición la suma de \$50+IVA

Imagen 8. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

9. En el sitio WEB se deben incorporar las especificaciones técnicas de los equipos terminales ofrecidos por el operador y no la referencia a las potencias éstos equipos. Además, se debe indicar que son 5.8 GHz y no 5 GHz. Lo anterior, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025

Especificaciones técnicas:

Rango de frecuencias (MHz)(dBm)	Potencia de Salida (mW)	Potencia de Salida (dBm)	Máxima potencia de salida (*)
5180 a 5240	398.107	26	30
5745 a 5825	398.107	26	36

Equipo propio

Características mínimas que deberán tener los terminales aportados por los clientes

Estándares de red	Bandas de radiofrecuencia:	Cifrado WiFi	Seguridad de la red	Protocolos
IEEE 802.11a	5 GHz 2.4 GHz	WEP	SPI Firewall	IPv4
IEEE 802.11b		WPA	Access Control	IPv6
IEEE 802.11g		WPA2	IP & MAC Binding	
IEEE 802.11n		WPA/WPA2-Enterprise	Application Layer	

Imágenes 9 y 10. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- 10.** En el apartado de normativa del sitio WEB se indica que se pueden realizar cobros por la instalación, en caso de que fuese imposible de realizar por causas atribuibles al usuario; no obstante, en otra pestaña se señaló que el costo de instalación es gratuito; razón por la cual, se debe corregir, ya que resulta una inconsistencia en la información brindada al usuario final.

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, LOQUITECK, deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, LOQUITECK, 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 por tanto, LOQUITECK, quedara facultado a cobrar los gastos administrativos correspondientes los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación.

Cuando el USUARIO renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, LOQUITECK, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación por parte de LOQUITECK, Este monto a devolver será el resultado obtenido luego de descontar por parte de LOQUITECK, sus costos incurridos asociados a la instalación del(los) servicio(s), tales como costos de mano de obra para instalar y configurar los equipos, insumos necesarios, como conectores y cables y demás relacionados con la instalación. Dicho pago de la instalación deberá de realizarse al momento de la suscripción del contrato.



Imagen 11. Extracto del sitio WEB sobre instalación del servicio. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- 11.** El título es "Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones"; no obstante, se brinda información sobre la compensación y mensajes de recordatorio a los usuarios finales para realizar los pagos. Es así como, se debe ajustar para que el título señalado y la información conocida.

San José, 9 de mayo de 2025

03947-SUTEL-DGC-2025

PROCEDIMIENTOS
DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

LOQUITECK garantizará la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final Compensaciones y reembolsos.

LOQUITECK, tiene el deber de prestar los Servicios contratados con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, LOQUITECK, contabilizará el tiempo de interrupción de los Servicios desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que los Servicios se restablecen por completo y regresan a su condición normal de funcionamiento.



LOQUITECK, podrá enviar al USUARIO vía telefónica o SMS (mensaje de texto) comunicaciones o recordatorios respecto del plazo y monto para el pago de su factura del servicio contratado, lo cual no sustituye el envío de facturación al medio señalado en el contrato para tal efecto.

Imagen 12. Extracto del sitio WEB sobre “Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones”.
Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- 12. En el sitio WEB se tiene información sobre “Políticas de compensaciones y reembolsos”; sin embargo, la misma también se desarrolla en el apartado de “Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones”; por lo que, se debe unificar la información.**

Además, está una sección de “Interposición de la reclamación ante LOQUITECK”, la cual incluye la atención de reclamaciones ante la Sutel; por lo que, se debe ajustar el título de esta. De igual forma, se deben eliminar los requisitos para presentar reclamación ante Sutel, por cuanto, están en la sección que no corresponde y esta información es propia del Regulador.

INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE LOQUITECK

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.

En cuanto a las reclamaciones podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama. Ni tampoco es necesario por medio de abogado. La reclamación deberá presentarse directamente ante LOQUITECK, quien deberá resolver en un plazo máximo de diez (10) días naturales. LOQUITECK, a su vez también deberá comunicar al usuario el número de referencia dado a la reclamación planteada, para que éste tenga constancia de su reclamación y pueda dar seguimiento al trámite. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal.

LOQUITECK, preparará un expediente con los correspondientes datos de la reclamación conforme a lo que dispone la ley. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel.

Las reclamaciones ante la Sutel deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombre y apellidos, domicilio y medio para notificaciones del reclamante y/o de su autorizado, apoderado, o representante.
2. Copia del documento de identidad del reclamante y/o del apoderado o representante, cuando la reclamación sea remitida por medios electrónicos o a través de un tercero autorizado.
3. Número de comprobante (código consecutivo de atención) de haber acudido previamente al operador/proveedor.
4. Certificación de personería jurídica vigente con al menos 15 días de emitida, cuando corresponda.
5. Autorización debidamente firmada o poder del titular del servicio, en caso de que un tercero desee representar al cliente.
6. Los motivos o fundamentos de hecho, así como la descripción clara de la pretensión.
7. Indicación y prueba que acredite los daños y perjuicios con su estimación origen, naturaleza y nexo causal.
8. Fecha y firma.



RECORDAR: que en relación con la renuncia o cancelación del servicio se podrá llevar a cabo dicha solicitud por cualquiera de los canales disponibles para atención al cliente, no necesariamente solo por escrito.

POLÍTICA DE COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS

LOQUITECK tiene el deber de prestar los servicios contratados con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, nuestra empresa contabilizará el tiempo de interrupción de los servicios desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el momento en que los servicios vuelvan a su estado normal. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

Compensación = 2 • Tarifa recurrente • Tiempo total de interrupción

Tiempo total del mes o periodo de facturación

Imagen 13. Extracto del sitio WEB sobre interposición de reclamaciones ante el operador y política de compensaciones y reembolsos. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>



- 13. Se debe incluir el supuesto de falta la suspensión definitiva, según el numeral 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final**

San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025

SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DESCONEXIÓN DEFINITIVA

LOQUITECK, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual. En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo. LOQUITECK, llevará un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

Imagen 14. Extracto del sitio WEB sobre suspensión definitiva. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- 14.** Se debe indicar el impuesto de valor agregado en el costo de la visita técnica. Artículo 3 inciso 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

VISITA TÉCNICA

Fallas que afectan el servicio: Si la falla es ocasionada por el usuario final y esta implique la visita técnica injustificada por parte de LOQUITECK, y esta sea la primera vez, la misma no supondrá un costo adicional para el usuario final, pero cuando se trate de una segunda salida en falso, LOQUITECK, podrá cargar un costo de \$75 se entiende incluidos los costos de mantenimiento por la prestación del servicio, sin incluir el costo del terminal dañado, dicho costo se le cargará en la siguiente facturación del mes.

Imagen 15. Extracto del sitio WEB sobre visita técnica Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

(Destacados corresponden al original) (Folios 30 al 51)

- 1.4.** Que, mediante oficio sin número de consecutivo de fecha 7 de noviembre de 2024, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva con los ajustes solicitados. (NI-14625-2024).
- 1.5.** Que, por medio del oficio número 01354-SUTEL-DGC-2024 del 17 de febrero de 2025, remitido al operador en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Loquiteck**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

"(...)

- 1.** En la **cláusula décima quinta** sobre la "Condiciones y plazos de instalación/conexión", se solicita como primer punto, eliminar el término "**conexión**" tanto del contrato como del sitio WEB, por cuanto, el término reglamentario es **instalación**.

Adicionalmente, se detectó que, no hay claridad sobre si existe o no algún cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que anteriormente en el sitio WEB se indicaba que la instalación del servicio es **gratis**, pero en esta cláusula se señala que "(...) eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto (...)". De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto, para que se conforme a lo dispuesto en los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 11 (inciso 2) subinciso ii), 22, 25 y 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

En caso de que el proveedor decida o no cobrar por instalación deberá realizar los ajustes correspondientes en el contrato, carátula y sitio WEB. Actualmente en el sitio WEB no se brinda información sobre el costo de la instalación:

San José, 9 de mayo de 2025
03947-SUTEL-DGC-2025

Básico 10Mbps	Intermedio 15Mbps	Avanzado 20Mbps
¢ 22950 Mensual Velocidad simétrica 10/10 Megas Internet ilimitado CONTRATAR El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1,0%).	¢ 28685 Mensual Velocidad simétrica 15/15 Megas Internet ilimitado CONTRATAR El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1,0%).	¢ 34425 Mensual Velocidad simétrica 20/20 Megas Internet ilimitado CONTRATAR El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1,0%).

Imagen 1. Extracto del sitio WEB sobre precio por instalación. Consultado el 14 de febrero de 2025 en el enlace <https://loquiteck.com/>

Finalmente, para efectos de completar la cláusula correspondiente a las “Condiciones y plazos de instalación”, se solicita que tanto en el contrato como el sitio WEB se incluya el supuesto de la “renuncia voluntaria del servicio” contratado conforme a lo dispuesto en el numeral 27 del RPUF. Para tal efecto, se sugiere utilizar la redacción del contrato modelo: “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)”.

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

1. Tal y como se señaló en el contrato de adhesión, no hay claridad sobre si existe o no cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que en el sitio WEB no se indica información sobre este aspecto, pero en esta cláusula se señala “(...) eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto (...)”. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto.

Por su parte, en el **sitio WEB del operador** debe ajustarse lo siguiente:

1. En el sitio WEB no se brinda información sobre el costo por la instalación del servicio; sin embargo, en el contrato y carátula se desprende que podría existir un cobro en caso de que no se puede ejecutar la misma por causa atribuible al usuario final. Razón por la cual, se debe ajustar la información para que sea consistente, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 11 (inciso 2) subinciso ii), 22, 25 y 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
2. Según el contrato de adhesión, los equipos terminales pueden ser adquiridos por comodato, o bien, ser aportados por el usuario final; razón por la cual, se debe ajustar la redacción donde se indica que se brindarán “en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en el contrato de adhesión (...)”, dado que, hay una única modalidad de entrega por parte del proveedor; lo anterior, en cumplimiento del numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

San José, 9 de mayo de 2025

03947-SUTEL-DGC-2025

Terminales

LOQUITECK, brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en el contrato de prestación de servicios. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de LOQUITECK, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas.

Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por LOQUITECK, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. En cuanto a los equipos terminales que serán utilizados para brindar el servicio de internet inalámbrico o en la modalidad de fibra óptica el cliente podrá elegir entre dos opciones: Equipo propio, o en opción comodato.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, LOQUITECK 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 actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal de su propio equipo.



Imagen 2. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 14 de febrero de 2025 en el enlace <https://loquiteck.com/>

(Destacados corresponden al original) (Folios 62 al 87)

- 1.6. Que, mediante correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2025, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-02361-2025).

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 **Loquiteck** 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 el título habilitante mediante resolución del Consejo de Sutel número RCS-179-2022, así como, la posterior ampliación de servicios mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.

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, 9 de mayo de 2025

03947-SUTEL-DGC-2025

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 03947-SUTEL-DGC-2025 del 9 de mayo 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 INTERNET*” y su respectiva carátula presentados por **Loquiteck S.R.L.**
- 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 INTERNET*”, presentados por **Loquiteck S.R.L.** 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 **Loquiteck S.R.L.**, que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*”, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **Loquiteck S.R.L.** 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 **Loquiteck S.R.L.**, 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 **Loquiteck S.R.L.**, que, en aplicación del principio de beneficio al usuario, a los usuarios que hayan suscrito contratos anteriores, 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 **Loquiteck S.R.L.**, 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 administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.

San José, 9 de mayo de 2025

03947-SUTEL-DGC-2025

- 3.8.** Indicar a **Loquiteck S.R.L.**, 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 **Loquiteck S.R.L.**, 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 Servicios, 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.
- 3.10.** Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Loquiteck S.R.L.**, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.
- 3.11.** 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 su respectiva carátula presentados por **Loquiteck S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.12.** 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
L0152-STT-HOC-01252-2024