

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

Señor
Fabio Villalobos Mesén
Representante Legal
Cable Zarcero S.A.

Estimado (s) señor (es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión extraordinaria 007-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 14 de mayo del 2024, se adoptó por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 019-007-2024

En relación con el oficio número 02758-SUTEL-DGC-2024 del 17 de abril de 2024, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” PRESENTADO POR CABLE ZARCERO S.A.”*, se resuelve lo siguiente:-----

CONSIDERANDO:

- 1)** Que, en fecha 22 de diciembre del 2023, **Cable Zarcero S.A.** (en adelante **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).-----
- 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:-----

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

“(…)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
Para lograr la homologación del contrato, en el sitio WEB debe constar la siguiente información: <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> <i>ii. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.</i> <i>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.</i> <i>iv. Indicadores de calidad.</i>	Artículo 45 incisos 1) y 14) de la LGT; numeral 11 inciso 2) del RPUF y; artículos 16 del RPCS.
Se debe recordar que <u>todos los precios publicados deben ser finales</u>; 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.	Artículo 45 incisos 1) LGT
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. Además, el operador deberá publicar las características técnicas generales que deben tener los equipos en caso de que los usuarios opten por aportarlos.	Art. 11 inciso 2, subinciso vii y ix del RPUF
Se debe indicar en el enlace https://megacablecr.com/wp-content/uploads/2023/08/generalidades_y_servicio Mega Cable	Art. 45 incisos 1) LGT

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
ble.pdf que los costos de la IP pública incluyen impuestos y si el cobro es mensual o no.	
Se debe indicar la lista de canales en HD y SD que ofrecerán dentro del servicio.	Art. 45 incisos 1) LGT y art. 147 Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones
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:	Art. 45, inciso 1) LGT y Art. 11 inciso 2) RPUF
 Imagen 1. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	
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, <u>siempre y cuando la factura se notifique de manera oportuna al cliente</u> ”, 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, <u>previa notificación al cliente.</u> ”	Art. 28 y 62 RPUF
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.	Art. 45, inciso 1) LGT y Arts. 46 inciso 3) y 57 RPUF

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
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"	Art. 45, inciso 1) LGT
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. 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. 4.4 Addendum o instalaciones 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. Imagen 2. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	Art. 45, inciso 1) LGT y RPCS.
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.	Art. 26 RPCS y resolución RCS-152-2017
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 <u>1 día hábil</u>.	Resolución RCS-152-2017, indicador "Tiempo de Entrega del Servicio IC-1"
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".	Art. 45, inciso 1) LGT y Art. 11 inciso 2) RPUF

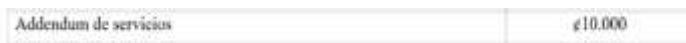
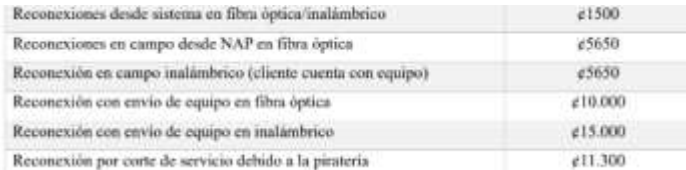
20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Adicionalmente, el rubro de instalación en inalámbrico telescópica debe señalar un monto específico. 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. Aunado a lo expuesto, se debe señalar que todas las tarifas incluyen impuestos y tasas de ley.  Imagen 3. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	
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. 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.	Art. 45, inciso 1) LGT y Art. 11 inciso 2) RPUF
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. 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”.	Arts. 45, inciso 1) y 46 LGT

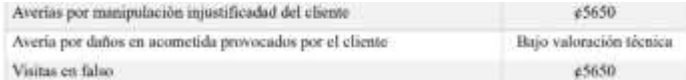
20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 Imagen 4. Captura de pantalla del sitio WEB del operador 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.  Imagen 5. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	
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 es suficiente para la atención de una avería. 4.6 Averías 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. 4.3 Reconexiones Se dispone de un lapso de 24 horas hábiles para ser ejecutada. Imagen 6. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	Arts. 45, inciso 1) LGT y 11, inciso 2) punto ii Art. 19 RPCS y resolución RCS-152-2017
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	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 33 RPUF

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
permite acreditar la responsabilidad del usuario. Por último, se debe indicar que todas las tarifas incluyen impuestos y tasas de ley.  Imagen 7. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	
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.  Imagen 8. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	Artículo 45 incisos 1) LGT
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.	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 33 RPUF
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. <u>Sin embargo, esto no constituye un obstáculo para rescindir el contrato.</u>”	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 47 RPUF
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. 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	Art 48 LGT, art. 31 RPCS, art. 15 RPUF y resolución RCS-152-2017

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Carátula	
<i>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.</i>	Artículo 45 incisos 1) LGT
<i>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.</i>	Art. 45, inciso 1) LGT
<i>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.</i>	Resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-079-2010, RCS-100-2015 y RCS-050-2020.
<i>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).</i>	Resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-079-2010, RCS-100-2015 y RCS-050-2020.
<i>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.</i>	Art. 45, inciso 1) LGT y art. 36 inciso 5) RPUF
<i>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.</i>	Art. 45, inciso 1) LGT y arts. 36 inciso 6) y 46 inciso 4) RPUF
<i>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.</i>	Resoluciones del Consejo de la Sutel RCS-079-2010, RCS-100-

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
	2015 y RCS-050-2020.
Contrato	
<i>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.</i>	Art. 45, inciso 1) LGT y 46 inciso 3) RPUF
<i>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</i>	Arts. 46 LGT y 35 RPUF
<i>Se debe hacer la corrección de la numeración a partir de la “Cláusula Duodécima: Compensaciones y reembolsos”</i>	Arts. 45, inciso 1) LGT y 36 RPUF.

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

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).-----

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	
<i>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.</i>	Artículos 45, inciso 1) LGT y numeral 11 inciso 28) del RPUF.

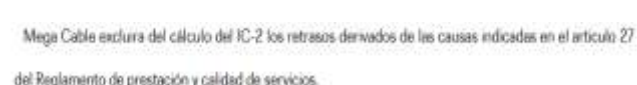
20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 Imagen 1. Captura de pantalla del sitio WEB del operador Además, el contacto de Soporte Técnico debe igualmente incorporar el número gratuito 800 y no se debe remitir únicamente a un Whatsapp. 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	
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. 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: https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/indexprincipal. Imagen 2. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	Art. 76 RPUF.
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.	Artículo 45 incisos 1) LGT y art. 47 RPUF.
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	Art. 11 inciso 2, subinciso vii y ix del RPUF.

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
generales que deben contener los equipos en caso de que los usuarios opten por aportarlos.	
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.  Imagen 3. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	Art. 45 inciso 1) LGT.
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.	Art 45 inciso 1) LGT.
En cuanto a la aclaración publicada en el sitio WEB que se observa a continuación:  Imagen 4. Captura de pantalla del sitio WEB del operador 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 efectúan cambios en la normativa.	Art. 27 RPCS.
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.	Art. 29 RPUF.

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
6. Desconexiones 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 Imagen 5. Captura de pantalla del sitio WEB del operador	
De los canales digitales señalados en el sitio WEB, deben indicar cuáles canales son en alta definición HD y en definición estandar SD	Art. 45 incisos 1) LGT y art. 147 Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
Carátula	
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.	Art. 45, inciso 1) LGT y arts. 36 inciso 6) y 46 inciso 4) RPUF.
Se debe incluir nuevamente la casilla de “Información brindada para servicios fijos” sobre mapas de cobertura	Art. 16 RPCS.
Contrato	
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.	Art. 45, inciso 1) LGT y arts. 36 inciso 6) y 46 inciso 4) RPUF.

(...)” (Folios 26 al 30)

- 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).-----
- 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

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

debía realizar varios ajustes en el sitio WEB para asegurar la conformidad con la normativa. (Folio 46).-----

- 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).-----
- 8) Que, en virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 02758-SUTEL-DGC-2024 del 17 de abril del 2024, mediante el cual se realizó una recomendación de homologación de la versión final del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula presentados por **Megacable**.-----
- 9) Que, del análisis de las últimas versiones corregidas del contrato y carátula sometidos a valoración, las cuales se adjuntan al oficio 02758-SUTEL-DGC-2024, se 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 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, resulta procedente la homologación del contrato de adhesión y su respectiva carátula.-----

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200; el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado; la resolución número RCS-234-2023 *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*, publicada en La Gaceta 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207 y; demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.-----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 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.--**

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado: *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES”* y

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

su respectiva carátula, adjuntos al oficio número 02758-SUTEL-DGC-2024, presentados por **Cable Zarcero S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023.-----

TERCERO: Ordenar 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.----

CUARTO: 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.-----

QUINTO: 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.

SEXTO: Ordenar a **Cable Zarcero S.A.** que mantenga publicado en su página WEB toda la información requerida en la resolución RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso correspondiente y se considerará un

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite.-----

SÉTIMO: 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. 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.-----

OCTAVO: 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.-----

NOVENO: 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.-----

20 de mayo del 2024

04115-SUTEL-SCS-2024

DÉCIMO: 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>.-----

DÉCIMO PRIMERO: Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.-----

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

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

**Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo**

Arlyn A.

Expediente: C0021-STT-HOC-01500-2023