

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

Señores

Eduardo Calderón Odio

Apoderado Especial Administrativo

Cogent Costa Rica LL, S.R.L.

Emails: costarica.reg@cogentco.com / notificaciones@blplegal.com

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Superintendencia de Telecomunicaciones

Eduardo Castellón Ruiz

Unidad de Comunicación

Superintendencia de Telecomunicaciones

Jolene Knorr Briceño

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Superintendencia de Telecomunicaciones

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 ordinaria 031-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 12 de junio del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 021-031-2025

En relación con el oficio 04740-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN DE HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS Y SU CARÁTULA POR COGENT COSTA RICA LLC, S.R.L.”*, se resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO

- I. Que, en fecha 20 de diciembre de 2024, mediante un oficio sin número, **Cogent Costa Rica LLC, S.R.L.**, en adelante **Cogent**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión y carátula”, indicando lo siguiente: *“(...) con el fin de completar los requisitos para el inicio de operaciones de mi representada, como proveedora de servicios de telecomunicaciones según Título (sic) Habilitante (sic) de Telecomunicaciones (sic) (“SUTEL”) No. RCS-113-2023, por este medio respetuosamente solicito homologar el Contrato (sic) de Adhesión (sic) para*

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

la prestación de los servicios de transferencia de datos. (...). (Destacado es del original). (NI-16670-2024). -----

II. Que, por medio del oficio 00432-SUTEL-DGC-2025 del 16 de enero de 2025 debidamente notificado el 17 del mismo mes y año, se le previno a **Cogent** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de su notificación, aportara certificación de personería jurídica vigente. Lo anterior fue cumplido por el operador en fecha 17 del mismo mes y año. (Folios 11 al 13 y NI-00643-2025). -----

III. Que, mediante oficio número 02252-SUTEL-DGC-2025 del 14 de marzo de 2025, debidamente notificado el 17 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los ajustes en el contrato de referencia y su carátula. En el mismo, se indicó a **Cogent** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes al contrato: -----

“(...)

1. Observaciones al sitio WEB

a) *En primer término, se tiene que, la página WEB del operador debe contener como mínimo lo señalado en los artículos 11 inciso 2) del RPUF y 16 del RPCS que sea atinente a los servicios que presta el operador; nótese, que se trata de una obligación para todos los operadores de **tener publicada información clara, detalla y actualizada**. De manera complementaria a lo anterior, se destacan los siguientes aspectos:-----*

i. Señalar la razón social, conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF. -----

ii. Agregar un espacio específico para cuando el operador tenga un contrato de adhesión homologado por esta Superintendencia, acorde a los numerales 45 incisos 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ix) del RPUF. -----

iii. Informar el sitio o lugares donde se registren averías, interrupciones, obras de mantenimiento y sus plazos, acorde al numeral 11 inciso 2) subinciso xii) del RPUF.

b) *Señalar con detalle la ruta de acceso desde <https://www.cogentco.com/es/> a <https://www.cogentco.com/en/costa-rica>, considerando que la información en el sitio WEB debe estar ubicada de forma precisa y oportuna, de conformidad a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el 11 inciso 1) del RPUF. -----*

c) *Se hace ver que **Cogent** no tiene publicada su **oferta comercial** en el sitio WEB, esto infringe los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 incisos 1) y 2) del RPUF, **siendo un aspecto indispensable para la comercialización del servicio**. Debe considerar que no es válido indicar que: “Otros niveles de de (sic) banda ancha y precios de contrato pueden ser negociados si usted los solicita y tiene poder de contratación”; nótese, que la oferta comercial es un requerimiento básico para el proceso de revisión en curso, por lo que, una vez que complete en su sitio WEB se podrá comprender de manera más detallada si se*

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

ofrecen paquetes o no y sus características, lo que podrá generar nuevas observaciones para asegurar el derecho a información clara y veraz por parte de los usuarios finales.

- d) La totalidad de la información publicada debe ser en **idioma español**, acorde al numeral 76 de la Constitución Política, así como artículo 45 incisos 1) y 28) de la LGT, por ello, con el fin de que los usuarios tengan claridad de la información, por ello, es necesario modificar las referencias a “Headquarters” que está abreviado en “HQ” y “with”, según se muestra en las siguientes imágenes: -----

Identificación del Proveedor: COGENT COSTA RICA LLC, S.R.L. HQ: 2450 N St NW, Washington, DC 20037 Local: San José, Escazú, San Rafael, Bello Horizonte, Calle Los Alemanes, Condominios Altos de Marbella, torre 500, apt 7e Línea gratuita: 0800-5425611
Medios de Pago: Transferencia Bancaria y/o web Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) (https://www.bcr.fi/cristema-de-pagos/informacion/C3483n-general-o-pago-con-cheque)

Imágenes 1 y 2: Consultado en el sitio WEB <https://www.cogentco.com/es/>, en fecha 3 de marzo de 2025.

- e) Se omite la referencia de los siguientes **precios finales**: IP (pública), el costo de IP adicional, costo de las averías provocadas por el usuario final, reactivación, entre otros. Lo anterior conforme al artículo 11 inciso 2) subinciso ii). Al respecto, los precios deben ser finales, según el artículo 93 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como, el numeral 36 en concordancia con el 3 inciso 47) ambos del RPUF. -----
- f) No está dispuesta una política de compensación y reembolso, donde se detalle con claridad los mecanismos de indemnización y reembolso por faltas atribuibles al operador, conforme a los artículos 6, 20, 21 y 22 RPCS, y acorde al numeral 11 inciso 2) subinciso iii) del RPUF. Además, está entremezclado otro tema regulatorio referente a la instalación del servicio que, no resulta pertinente su mención en este apartado y debe ser movido a dónde se haga alusión a la instalación. Favor tener presente que cada tema ha de estar agrupado y no disperso en diversas partes del sitio WEB, para evitar confusiones o malinterpretaciones, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF. Para mayor de facilidad se resalta en la siguiente imagen los dos párrafos que debe ser movidos:-----

Cuando Cogent por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, Cogent tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (<https://www.cogentco.com/costa-rica/>).

Imagen 3: Consultado en el sitio WEB <https://www.cogentco.com/es/>, en fecha 3 de marzo de 2025.

- g) En el apartado “Términos de Anulación de la Orden de Instalación” contempla un cargo por terminación equivalente al costo de un mes de servicio, lo cual representa una barrera de salida injustificada para los usuarios finales. En lo relativo a la anulación aplica únicamente lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del RPUF.-----

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

- h) En el apartado “Requerimientos técnicos” se incluyó información referente a los equipos que operen en bandas de uso libre, sin embargo, de seguido en el siguiente apartado sobre el “Mapa de alcance de red”, también se encontró un párrafo alusivo a lo mismo, por lo tanto, tiene que ser eliminado el párrafo en este segundo apartado, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF, a saber:-----*

Los equipos que operen en bandas de uso libre, deberán estar debidamente homologados por la Sutel. Si el usuario final aporta su propio equipo sin que se encuentre debidamente homologado, Cogent no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. En el enlace <https://homologacion.sutel.gob.ec/index.php?module=Users&func=bandaslibre> puede consultar si está homologado el equipo.

Mapa de alcance de red

NOTA ACLARATORIA: La modalidad del servicio de Cogent requiere que los interesados en contratar un servicio, deberán contratar con un operador de su preferencia, para alcanzar la ubicación del data center utilizado por Cogent. Por esta razón, no se incluye un mapa de alcance de red.

Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el usuario legal, deberán estar debidamente homologados por la Sutel. Si el usuario final aporta su propio equipo sin que se encuentre debidamente homologado, Cogent no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta. Puede consultar equipos homologados en la siguiente página web de SUTEL: <https://homologacion.sutel.gob.ec/ConsultaPublica/Indices/indexprincipal>

Imagen 4: Consultado en el sitio WEB <https://www.cogentco.com/es/>, en fecha 3 de marzo de 2025.

- i) En el apartado “Mapa de alcance de red”, **Cogent** indicó una nota aclaratoria en el siguiente sentido: “(...) La modalidad del servicio de Cogent requiere que los interesados en contratar un servicio, deberán contratar con un operador de su preferencia, para alcanzar la ubicación del data center utilizado por Cogent. Por esta razón, no se incluye un mapa de alcance de red”, no obstante, el operador debe indicar de forma precisa la ubicación del “data center”, para que los usuarios interesados en la contratación con este conozcan que la conectividad deberá ser llevada hasta a ese punto específico, según lo dispuesto en el artículo 16 del RPCS. Además, considerando que todos los apartados están en **negrita**, razón por la cual, “Mapa de alcance de red” deberá estarlo también, para guardar similitud con los restantes apartados.-----*
- j) En el apartado “Medios de Pago”, se deben incluir los números de cuenta para que la modalidad por transferencia bancaria sea efectiva, según los artículos 45 inciso 12) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF. -----*
- k) En el apartado “Términos de Contrato” se debe corregir la mezcla de temas regulatorios encontrados, es decir, debe ser dividirlos. **Cogent** pretende agrupar los derechos y deberes de los usuarios, con la rescisión y terminación contractual. Valorar lo indicado en el punto 1.f) anterior referente a reunir temas regulatorios varios. -----*
- l) En el apartado “Quejas” debe pasar a denominarse “Reclamaciones”, pues es el término correcto dispuesto en la normativa. Asimismo, debe diferenciarse el procedimiento ante **Cogent** y en esta Superintendencia, pues actualmente se omite el primero. Finalmente, los canales de atención para atender las reclamaciones no son coincidentes con lo señalado en “Servicio al Cliente”. Todo lo anterior conforme al artículo 11 inciso 2) subinciso x) del RPUF. -----*

2. Observaciones en la carátula del contrato

En la carátula del contrato ajustar lo siguiente: -----

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

- a) *El título de la carátula debe ser coincidente con el dispuesto en el contrato de adhesión, y **conforme al servicio autorizado en el título habilitante**¹. Lo anterior, debe ajustarse en el título y en cualquier otra parte donde se haga referencia, para tener coherencia, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----*
- b) *En el apartado “Partes”, ajustar lo siguiente, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT y el 36 del RPUF: -----*
- i. Completar los espacios denominados “Representada en este acto por” y “Contacto Comercial”, con la información correspondiente. -----*
- ii. Debe considerar que el sitio WEB señalado en la carátula: <https://www.cogentco.com/es/>, difiere al indicado en el contrato de adhesión: <https://www.cogentco.com/en/costa-rica>. -----*
- iii. Agregar el número **4106-7342** en “Otros medios de contacto”, pues está publicitado como otro canal de atención de **Cogent**. -----*
- c) *Respecto al apartado sobre los “Servicios incluidos en el contrato”, es necesario ajustar que se alude a la “Información del paquete de servicios fijos seleccionado”, “Nombre del Plan” y “Servicios suscritos”, sin embargo, en el sitio WEB del operador no se publica la **oferta comercial**, de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF. Adicionalmente, considerar lo indicado en el punto 1.c) anterior.*
- d) *En la “Autorización para recibir información con fines de venta directa”, “Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato”, “Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro”, y “Información brindada para servicios móviles o fijos”, y así como, en el espacio para firma del operador, debido a la consistencia de cómo se identifica este, se solicita aceptar los ajustes realizados bajo control de cambios para que sea identificado como “Cogent”. Lo anterior conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF. -----*
- e) *Se debe agregar la autorización sobre “Aplicación de promociones”, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 36 del RPUF. Se insta al operador a utilizar la autorización en la carátula modelo². -----*
- f) *Se solicita aceptar bajo control de cambios que la autorización sobre la “Información brindada para servicios móviles o fijos”, la eliminación de la palabra móviles, porque **Cogent** no está autorizado para prestar esta tipología de servicios, según su título habilitante. Lo anterior con base a los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.*

3. Observaciones al cuerpo del contrato

En relación con el cuerpo del contrato sometido a revisión, se determinó que, se deben realizar los siguientes ajustes: -----

- a) *El título del contrato de adhesión debe corresponder al servicio conforme al título habilitante, por ello, el ajuste que se haga respecto al punto 2.a) anterior, debe ser replicado en el título y en la cláusula 2, así como, en cualquier otra parte donde se haga referencia, para tener coherencia. -----*
- b) *Se identificó que en el pie de página del contrato de adhesión existe una información correspondiente esta Superintendencia, conforme se aprecia de seguido: -----*

¹ Mediante la resolución RCS-113-2023 de las 14:35 horas del 1° de junio de 2023, el Consejo de la Sutel otorgó autorización a la empresa Cogent Costa Rica LLC S.R.L., por un período de diez años, para la prestación del servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet, líneas arrendadas y acarreo de datos de carácter mayorista a nivel nacional, mediante redes de telecomunicaciones que no encuentran bajo su operación o explotación.

² https://www.sutel.go.cr/sutel/resoluciones?field_tipo_documento_tid=All&title=gu%C3%ADa+de+requisitos

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025



Imagen 5: Extracto del contrato de adhesión sometido al procedimiento de homologación por **Cogent**.

Lo anterior debe ser eliminado, acorde al artículo 45 inciso 1) de la LGT.

- c) En las **cláusulas 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 202, 21, 22, 26, 27, 28** y en el espacio de firma para el operador, debe aceptarse el cambio de cómo se identifica el operador, esto para haya consistencia en cómo se refiere a esta parte. Adicionalmente, en las **cláusulas 1 y 11** también aceptar el cambio de “cliente” y deudor” a “usuario final”; todo lo anterior conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----
- d) En la **cláusula 1**, relativa al objeto del contrato, no hay coincidencia del correo electrónico y el teléfono incluido en ésta, con lo informado en la carátula y lo publicitado en el sitio WEB <https://www.cogentco.com/en/costa-rica>. Nótese, que la información de contacto de **Cogent** debe ser concordante, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 11 inciso 2) subinciso i) y 26 inciso 1) del RPUF. -----
- e) En la **cláusula 2**, sobre las características del servicio, señala un listado de los supuestos servicios que ofrece, lo cual parece ser la oferta comercial de **Cogent**. En este sentido, esto debe estar debidamente publicado en el sitio WEB y no en el contrato de adhesión, pues ante cualquier modificación de este último, tendrá que volver a superar nuevamente el procedimiento de homologación, según los artículos 46 de la LGT, y, 34, 35, 36, 37 y 40 del RPUF. -----
- f) En la **cláusula 3**, sobre los precios y tarifas del servicio, se determinó que el operador hace una combinación entre precios o tarifas y modificación contractual; véase que la cláusula 28 contempla esto último, razón por la cual, la presente cláusula se insta que sea modificada a la modelo denominada “precios o tarifas del servicio”. Lo anterior acorde a los artículos 45 inciso 1) de la LGT, y 40 y 56 del RPUF. -----
- g) En la **cláusula 4**, sobre el plazo contractual, se aclara que la misma estaría conforme a la normativa, siempre y cuando **Cogent** no imponga ninguna consecuencia a los usuarios finales en caso de solicitar su finalización, conforme al numeral 47 del RPUF. Además, aceptar el cambio bajo control de cambio de la palabra “contrato”, para que esté en minúscula. -----
- h) En la **cláusula 7**, denominada “Facturación”, nuevamente se determinó que **Cogent** hace una combinación de aspectos regulatorios, concretamente entre el contenido de entrega y pago de la factura, con tasación y facturación. A su vez, en esta cita un plazo de 6 días naturales contemplado en el RPUF derogado desde el **23 de setiembre de 2023**. -----
Por otra parte, en la **cláusula 9** refiere a la tasación y facturación, por lo que, se solicita al operador a utilizar las cláusulas del contrato modelo para que cada tema esté por separado y correctamente regulado. Siendo acorde a los artículos 24 y 28 del RPCS; 5 inciso 9), 11 inciso 4) y 14), 57 y 62 del RPUF. -----
- i) Respecto a la **cláusula 10** relativa a la “Suspensión temporal del servicio”, aceptar la eliminación de las siguientes frases: “Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al SUSCRIPTOR”, ya que en el presente contrato no regula sobre el servicio de telefonía y dicha referencia solo aplica para este. Lo anterior

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

- acorde a los artículos 10 inciso 4), 11 inciso 30), 28 y 29 del RPUF, por lo que, se debe mantener el ajuste. -----
- j) En la **cláusula 11**, sobre la suspensión definitiva del servicio, el operador incluyó en el párrafo segundo un plazo de dos meses posterior a la suspensión temporal y la descripción de prácticas prohibidas que resultan innecesarios, porque el capítulo XVIII refiere a las prácticas prohibidas en los servicios de telecomunicaciones, por lo que, esto debe ser suprimido. Igualmente, **Cogent** debe ajustar esta cláusula para que contenga la consecuencia jurídica de no informar en el plazo y las condiciones de la suspensión definitiva, acorde al artículo 29 del RPUF. -----
- k) Respecto a las **cláusulas 14 y 17** relativas a la “Reactivación” y “Atención y reparación de fallas que afecten el servicio”, respectivamente, aclarar en el sitio WEB los costos correspondientes a estos, ya que actualmente es omiso en su indicación. En el mismo sentido, ver el comentario del punto 1.e) del presente documento. -----
- l) En la **cláusula 15**, sobre la calidad del servicio, aceptar el cambio de letra a Arial en el cuadro que incluye esta cláusula, acorde a lo señalado en la resolución número RCS-234-2023. -----
- m) En la **cláusula 18**, referente a los reportes de trabajo en las redes y sistemas de telecomunicaciones, alude que en el sitio WEB se informará sobre esto, sin embargo, no existe un apartado específico. Ver el comentario del punto 1.a) subinciso ii del presente documento. -----
- n) Respecto a las **cláusulas 25 y 30**, en ambas se pretende regular el tratamiento de datos personales. Considerando que la **cláusula 30** es más detallada, se insta a **Cogent** a eliminar la número 25, y suplir la omisión sobre el carácter confidencial de los datos que faltaría, acorde a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968. Adicionalmente, posterior a la eliminación de la cláusula se recomienda revisar la enumeración subsecuente. -----
- o) En la **cláusula 26**, referente a la cesión del contrato, aceptar bajo control de cambio la supresión de las palabras “a discreción”, dado que, es con la autorización del operador lo que habilitaría la cesión, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 46 inciso 16) del RPUF. -----
- p) El párrafo ubicado entre las **cláusulas 28 y 29** relativo a: “En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal”, debe aceptar el movimiento realizado bajo control de cambios, para que en su lugar, se ubique como el párrafo antepenúltimo del contrato de adhesión, considerando que sería la ubicación más correcta partiendo de su contenido, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF. -----
- q) Eliminar la **cláusula 31**, referente a las prácticas prohibidas, porque esto forma parte de los deberes de los usuarios finales que ya está tutelado en la **cláusula 5** del contrato. (...). (Destacado, mayúsculas y subrayado es intencional). (Folios 17 al 38). -----

IV. Que, a través del correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2025, **Cogent** requirió una prórroga al plazo otorgado en el oficio 02252-SUTEL-DGC-2025 del 14 de marzo del 2025, señalando las justificaciones de atraso; razón por la cual, según el oficio 02789-SUTEL-DGC-2025 de fecha 31 del mismo mes y año, se concedió 5 días hábiles adicionales. (NI-03927-2025, y folios 42 y 43). -----

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

V. Que, en respuesta al oficio número 02252-SUTEL-DGC-2025, **Cogent** mediante correo electrónico del 7 de abril de 2025, remitió un oficio sin número de esa misma fecha, el cual incluye una nueva versión corregida del contrato y su respectiva carátula, y, además, indicó haber realizado las modificaciones correspondientes en su sitio WEB. (NI-04505-2025). ----

VI. Que, por medio de correo electrónico del 25 de abril de 2025, esta Dirección informó a **Cogent** lo siguiente: -----

“(...) Considerando las pocas observaciones pendientes de atender en el trámite de homologación de Cogent, le remito por este medio lo que hace falta. -----

En los documentos adjuntos encontrará unos ajustes bajo control de cambios con su respectivo fundamento jurídico. Agradecemos su atenta revisión. Además, le resalto que al momento de volverlos a enviar, debe estar en "limpio", es decir, sin subrayados ni comentarios. -----

Por su parte, de la revisión en el sitio WEB, es necesario ajustar lo siguiente: -----

1. Eliminar la información referente a “velocidades”, a saber: -----

Velocidades:

Servicio	Velocidad de Carga	Velocidad de Descarga
Acceso Dedicado a Internet	100 Mbps	100 Mbps
Transito IP	100 Mbps	100 Mbps
El Puerto Global Peer Connect	100 Mbps	100 Mbps

2. Resulta confuso para los usuarios finales que esto se mantenga esto publicitado, ya que Cogent cuenta en otro espacio lo relativo a la oferta comercial, la cual es más amplia e incluye otras velocidades. Lo anterior según los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 incisos 1) y 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

3. Está pendiente de la revisión pasada que se incluya el precio final del IP (pública) y IP adicional, conforme al artículo 11 inciso 2) subinciso ii). Nótese, que en la carátula existen espacios alusivos a esto.-----

4. Eliminar alguna de referencia "Por esta razón, no se incluye una (sic) mapa de alcance de red", al estar repetido esto:-----

Mapa de alcance de red:

NOTA ACLARATORIA: La modalidad del servicio de Cogent requiere que los interesados en contratar un servicio, deberán contratar con un operador de su preferencia, para alcanzar la ubicación del data center utilizado por Cogent. **Por esta razón, no se incluye un mapa de alcance de red.**

Ubicación exacta del data center: 300 metros sur de Plaza Roosevelt, San Pedro Montes de Oro, San José, Costa Rica.

Por esta razón, no se incluye un mapa de alcance de red.

(...)”. (Folios 47 al 56). -----

VII. Que, en atención al correo electrónico anterior, por el mismo medio y el 9 de mayo de este año, **Cogent** respondió: *“(...) Por este medio, **COGENT COSTA RICA LLC, S.R.L.** envía la versión final limpia (sin cambios marcados) de modelo de contrato de adhesión y modelo de carátula al contrato de adhesión, para ser incorporados dentro del expediente de solicitud de homologación de su contrato con usuarios finales. (...)”.* (Destacado, mayúsculas y subrayado es intencional). (NI-06007-2025). ---

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

- VIII. Que, es menester recalcar que, esta Dirección oficiosamente hizo un ajuste de forma en la carátula, dado que, **Cogent** eliminó la mención a las IP públicas en ésta (dado que **Cogent** no proveerá el servicio de direcciones IP públicas), razón por la cual, se combinaron las celdas para que no quedaran tres líneas en blanco sin referencia, a saber: -----

Tabla 1. Cambio de forma en la carátula

Antes del cambio de forma:			
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		
	Descarga	Envío	
Después del cambio de forma:			
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		
	Descarga		Envío

CONSIDERANDO:

- Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de 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, capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y atendiendo la solicitud del operador de homologación del contrato de adhesión denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*” y su carátula, la Dirección General de Calidad verificó el documento presentado por **Cogent**, así como, su sitio WEB, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los usuarios. -----
- Que del análisis de la última versión corregida del contrato de adhesión y su carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan a este informe, así como, los ajustes al sitio WEB de **Cogent**, esta Dirección concluye que **se acogieron 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 vigente, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. 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 de adhesión y su carátula. -----

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

3. Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 incisos c) y g) y 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, a los usuarios que hayan suscrito una versión del contrato de adhesión anterior, así como su carátula, sin que estuviera debidamente homologada les resulta aplicable la versión avalada por el Regulador, y esta prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación. -----

POR TANTO

En virtud de las consideraciones anteriores, con base en la Ley General de Telecomunicaciones, la resolución 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 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, el Consejo de la Sutel dispone lo siguiente: -----

Primero: Dar por recibido y acoger el oficio 04740-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*” y su carátula, presentado por **Cogent Costa Rica LLC, S.R.L.** -----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado: “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*” y su carátula adjuntos al oficio 04740-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025, considerando los cambios realizados por **Cogent Costa Rica LLC, S.R.L.**, así como, los ajustes de forma aplicados por la Dirección General de Calidad, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, el numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, el capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y su título habilitante. -----

Tercero: Ordenar a **Cogent Costa Rica LLC, S.R.L.** que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar el servicio de telecomunicación autorizado. -----

Cuarto: Señalar a **Cogent Costa Rica LLC, 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 alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

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.-----

Quinto: Informar a Cogent Costa Rica LLC, S.R.L. que, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior del homologado, al amparo de los principios rectores “*Beneficio del usuario*” y “*No discriminación*”, dispuestos en el artículo incisos c) y g) de la Ley General de Telecomunicaciones, y, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral 45 inciso 4) del mismo cuerpo normativo, les resulta aplicable el aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación. -----

Sexto: Ordenar a Cogent Costa Rica LLC, S.R.L. que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula, en sus versiones finales. 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 presente acuerdo. -----

Sétimo: Señalar a Cogent Costa Rica LLC, S.R.L. que, como parte del proceso de homologación del contrato y su respectiva carátula, se constató que el sometido a revisión cumplió las observaciones solicitadas respecto al sitio WEB, el cual está conforme a la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia podrá valorar la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. -----

Octavo: Indicar a Cogent Costa Rica LLC, S.R.L. que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y respectiva su carátula homologados por este Consejo, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

Noveno: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Cogent Costa Rica LLC, S.R.L.** de las disposiciones de este acuerdo e informe a este Consejo sobre cualquier violación a las disposiciones del presente acuerdo. -----

Décimo: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del contrato denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*” y su respectiva carátula, presentado por **Cogent Costa Rica LLC, S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>. -----

17 de junio del 2025

05366-SUTEL-SCS-2025

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. -----

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

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.

Anexos: Oficio número 04740-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025 de la Dirección General de Calidad, y el Anexo denominado “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS” y su carátula.

Gestión: C0887-STT-HOC-01594-2024.