

10 de julio del 2023
05741-SUTEL-SCS-2023

Señores
Servicios Directos de Satélite, S. A.

Señores
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Eduardo Castellón Ruiz, Encargado de Comunicación
Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimados señores:

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 040-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 6 de julio del 2023, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 048-040-2023

En relación con el oficio 05450-SUTEL-DGC-2023 del 29 de junio de 2023, de la Dirección General de Calidad, sometido a conocimiento de este Consejo *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE” PRESENTADO POR SERVICIOS DIRECTOS DE SATÉLITE S.A.”*, se resuelve lo siguiente:

CONSIDERANDO:

- I. Que, en fecha 22 de febrero del 2023, **SKY** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE”*. (NI-02360-2023).
- II. Que, mediante oficio número 02954SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril del 2023, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **SKY** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

“(…)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>Se debe incluir un espacio para que se indique el número de cédula de identidad o de persona jurídica en la información general del cliente, esta información se encontraba incluida en el contrato ya homologado y fue eliminada, por lo que, se debe mantener. Asimismo, es necesario que se establezca un espacio para que el usuario indique el lugar donde desea le sea enviada la factura, dado que puede ser un medio distinto al que éste seleccione para notificaciones.</i></p>	<p><i>Artículos 21 inciso 1) del RPUF. Art.45 inciso 7) de la LGT.</i></p>
<p><i>Es necesario incluir en la carátula toda la información relacionada con la cantidad de canales, si es en definición estándar o alta definición, número de televisores que el usuario contrata y el</i></p>	<p><i>Artículos 21 inciso 4) y 23 inciso b) sub inciso 2.1) del RPUF.</i></p>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>plazo de instalación del servicio. Se sugiere utilizar como base la carátula modelo.</i></p>	
<p><i>Todos los precios publicados e informados a los usuarios relacionados con el servicio deben ser precios finales, es decir, incluir los impuestos de ley, por lo que, se debe indicar si el precio incluye el IVA, el impuesto de la Cruz Roja y del 9-1-1.</i></p>	<p>Artículo 261 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472.</p>
<p><i>En el sitio WEB debe constar como mínimo la siguiente información: precios finales (incluyendo impuestos, tasas y contribuciones que les afecten), información sobre la calidad de servicios, atención de averías y de reclamaciones, políticas de compensaciones y reembolsos, mapas de alcance de su red, proceso de cancelación del servicio, entre otros establecidos en la regulación. Tomando en consideración el cambio en la moneda para el cobro de los servicios de dólares a colones, se considera necesario revisar el documento con todos los costos que se encuentra publicado en el sitio WEB, toda vez, los montos aún se mantienen en dólares.</i></p>	<p>Artículo 45 incisos 1), 14) y 28) de la LGT; numerales 13, 21 inciso 3) y 23 inciso 2) del RPUF y; artículos 16 y 24 del RPCS.</p>
<p><i>En relación con la permanencia mínima, se debe aclarar la forma en que se entregará el equipo, esta puede ser en financiamiento (cuando se cancela un monto mensual de amortización) y/o por subsidio (cuando se entrega el servicio sin el cobro de una cuota adicional y solo se cobra al usuario el costo total del equipo en caso de retiro anticipado); en el documento en revisión se indica que el equipo se entrega en subsidio, pero se reconoce una amortización mensual, lo cual evidencia una confusión en la aplicación de los términos. Una vez definida la figura jurídica utilizada para la aplicación de la permanencia mínima, es que corresponde definir la fórmula para el cálculo de la penalización por retiro anticipado y así determinar si es necesario establecer en la carátula un espacio específico con la fórmula en caso de financiamiento o el monto en caso de subsidio.</i></p>	<p>Artículo 20, párrafo cuarto y séptimo del RPUF y las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 emitidas por el Consejo del Sutel. Artículo 21 inciso 8) del RPUF.</p>
<p><i>El plazo del indicador de entrega del servicio o instalación, a saber, IC-1, es de 4 días hábiles y no 6, como se indicó al final de la cláusula segunda, por lo que, se debe cambiar según la normativa.</i></p>	<p>Artículo 26 del RPCS y los umbrales de la RCS-152-2017.</p>
<p><i>En la cláusula séptima se debe incluir el indicador IC-3 sobre la cantidad de días en que se emite la facturación luego del cierre del periodo.</i></p>	<p>Artículo 28 del RPCS y los umbrales de la RCS-152-2017.</p>
<p><i>En la cláusula décima se debe incluir el plazo de reconexión del servicio correspondiente a un día hábil.</i></p>	<p>Artículo 27 del RPCS y los umbrales de la RCS-152-2017.</p>
<p><i>Se debe incluir en la cláusula vigésima primera la posibilidad de autorizar a un tercero para la entrega</i></p>	<p>Resolución RCS-128-2020.</p>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
del equipo y que SKY cobre por retirar el equipo en el domicilio.	

Tomando en consideración que el sitio WEB de **SKY** fue modificado en su totalidad, es necesario recordar la obligación de publicar toda la información correspondiente a los servicios comercializados, tal como lo requiere los artículos 13 inciso h) del RPUF y el numeral 16 del RPCS, debido a lo anterior, luego de revisar el sitio WEB, es necesario que se publique la siguiente información:

- El proceso para interponer las reclamaciones,
- Todos los plazos, a saber, el de instalación, de reconexión, de reparación de fallas y atención de averías,
- En relación con los precios es necesario indicar cuales impuestos están incluidos, para así brindar un precio final,
- La información relacionada con la permanencia mínima, subsidio del terminal y la multa por retiro anticipado,
- Información sobre las compensaciones y reembolsos por interrupción del servicio,
- Las características de los equipos,
- Los medios de pago, entre ellos la lista de bancos autorizados por el operador para el pago de los servicios,
- Condiciones para la suspensión temporal y definitiva del servicio.
- Condiciones de calidad del servicio, como los umbrales aplicables y los mapas de cobertura, de conformidad con el artículo 45 inciso 14) de la LGT y los artículos 32 y 5 del RPCS. Para referencia del operador, se presenta a continuación una tabla resumen con los umbrales mínimos de cumplimiento según la normativa vigente y la resolución RCS-152-2017, para el servicio de televisión por suscripción:

Servicio de televisión por suscripción	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio (IC-7)	99,97

- El nuevo domicilio de la empresa.

También, se debe incluir en el contrato los enlaces directos a la página WEB donde está publicada la información a la que se hace referencia.

Asimismo, se debe eliminar toda referencia realizada a algún artículo en específico del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final dado que, en el mes de setiembre de 2023 entra en vigencia la nueva versión del RPUF y toda la numeración será modificada.

En relación con la suspensión del servicio, en el contrato sujeto a consulta se aborda el tema de forma conjunta, sin embargo, existen varios escenarios, a saber, la suspensión temporal, la suspensión definitiva y la suspensión a solicitud del usuario, de conformidad con los numerales 12, 21 incisos 4) y 6) y 30 del RPUF, por lo que se recomienda se consulte el contrato modelo para que se ajuste el documento de acuerdo con cada caso. (...)."

10 de julio del 2023

05741-SUTEL-SCS-2023

- III. Que, según oficio sin número con fecha del 19 de abril de 2023, remitido a esta Dirección según correo electrónico de esa misma fecha, **SKY** presentó un incidente de nulidad absoluta, recurso de revocatoria con apelación en subsidio y suspensión de efectos del acto administrativo contra el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023. (NI-04793-2023).
- IV. Que, según correo electrónico del 28 de abril de 2023, **SKY** remitió el oficio sin número de fecha, mediante el cual solicitó una prórroga para la presentación de lo requerido según oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril del 2023. (NI-05141-2023).
- V. Que, el 8 de mayo del 2023, **SKY** aportó el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE*”, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión formal. (NI-05529-2023).
- VI. Que según oficio número 03949-SUTEL-DGC-2023 del 12 de mayo de 2023, debidamente notificado en esa misma fecha, el órgano consultor emitió el criterio jurídico sobre el recurso de revocatoria e incidente de nulidad presentado por **SKY** contra el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril del 2023.
- VII. Que según resolución número RDGC-00064-SUTEL-2023 de las 14:49 horas del 12 de mayo de 2023, debidamente notificado según correo electrónico del 15 de mayo de 2023, se resolvió el recurso de revocatoria e incidente de nulidad presentado por **SKY** contra el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril del 2023, y dispuso lo siguiente:
- “(…)
1. **RECHAZAR** por improcedente el incidente de nulidad y el recurso de revocatoria interpuesto por **SKY** contra el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril de 2023 de la Dirección General de Calidad, el cual se encuentra ajustado a derecho en todos sus extremos.
 2. **MANTENER INCÒLUMNE** lo resuelto por la Dirección General de Calidad mediante el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril de 2023.
 3. **SEÑALAR** al recurrente, que puede remitir por escrito al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos y expresar sus agravios en relación con el recurso de apelación interpuesto por **SKY** contra el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril de 2023, por el plazo máximo de **tres días hábiles** contados a partir del día siguiente de la notificación de la respectiva resolución, en cumplimiento del artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.
 4. **REMITIR** al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación, interpuesto por **SKY** contra el oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023 del 14 de abril de 2023, para lo que en derecho corresponda.”.
- VIII. Que según oficio sin número de fecha 18 de mayo de 2023, remitido a esta Dirección según correo electrónico del mismo día, **SKY** desistió del incidente de nulidad y recurso de apelación interpuesto en contra del oficio número 02954-SUTEL-DGC-2023. (NI-05955-2023).
- IX. Que a solicitud de **SKY**, el 30 de mayo de 2023, se realizó una reunión presencial en las oficinas de la SUTEL, para discutir los cambios solicitados al sitio WEB del operador y al contrato de adhesión; posteriormente, se realizaron dos reuniones virtuales el 7 y 14 de junio de 2023.
- X. Que según correos electrónicos del 12 y 19 de junio de 2023, **SKY** remitió la nueva versión del contrato de adhesión y la carátula, así como, imágenes de los cambios a aplicar en el sitio WEB, respectivamente.

- XI.** Que, por medio del oficio número 05150-SUTEL-DGC-2023 del 21 de junio del 2023, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **SKY** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

“(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Se debe indicar el número gratuito como medio principal para los usuarios finales en el sitio WEB.	Artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF.
En la carátula del contrato es necesario indicar el plazo de instalación, así como, un espacio para incluir el costo de instalación (costo que está dentro de la lista de otros cargos)	Artículo 45 inciso 1) de la LGT.
En el contrato de adhesión, en la cláusula Vigésima se debe indicar que se realiza el cobro a partir de la segunda visita injustificada.	Artículo 45 incisos 1), de la LGT

En relación con la

documentación que va a ser publicada en el sitio WEB, es de importancia recordar que los precios de los paquetes deben de ser publicados en colones, asimismo, el cambio de moneda debe ser consistente en el documento denominado “otros cargos” que se encuentra publicado en el sitio WEB del operador, en dicho documento debe revisarse la orientación en la que está publicado, para que su visualización sea más clara para los usuarios. De igual forma, es necesario aclarar sobre el cobro de la instalación del servicio, ya que no se incluye en la carátula un espacio para señalar su cobro, pero si está incluido el rubro en el documento de “otros cargos”.

De igual manera, resulta necesario que **SKY** presente la propuesta de visualización del sitio WEB con los ajustes realizados.

(...).”

- XII.** Que, el 22 de junio del 2023, **SKY** remitió en tiempo una nueva versión corregida del contrato, en respuesta al oficio número 05150-SUTEL-DGC-2023. (NI-07644-2023).
- XIII.** Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración y de la información adicional aportada, la cual se adjunta a este informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-186-2021. 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 marco y su carátula.
- XIV.** Que, en virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 05450-SUTEL-DGC-2023 del 29 de junio de 2023, mediante el cual se realiza una recomendación de homologación de la versión final del contrato presentado por **SKY**. Asimismo, de dicho informe se extrae lo siguiente;

“(...)

2. Sobre la modificación de precios y el derecho de información

El artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, establece como derechos de los usuarios finales: “1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la

10 de julio del 2023

05741-SUTEL-SCS-2023

prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...), 4) Recibir un **trato equitativo, igualitario y de buena fe** de los proveedores de servicios (...) 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un **cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (...)**. (Destacado propio).

Por otro lado, el artículo 13 inciso c) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece como obligación de los operadores y servicio de telecomunicaciones, en lo que interesa: "(...) c) Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma **gratuita** a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642". (Destacado intencional).

Asimismo, el artículo 20 del reglamento en cita, indica: "(...) Cualquier propuesta de **modificación de las condiciones contractuales** según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 **deberá ser aprobada por la SUTEL**, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un **(1) mes calendario**. En esta propuesta se informará, además, sobre el derecho del abonado para **rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones**". (Resaltado propio).

En adición a lo anterior, el artículo 27 y 28 del reglamento en cita disponen respectivamente:

"Artículo 27. Divulgación de tarifas: (...) Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios **de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo (...)**".

Artículo 28. Modificación de tarifas: (...). b) cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. (...) deberá comunicarse con anterioridad a los clientes o usuarios finales **cuáles son esas nuevas tarifas a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página WEB del operador o proveedor**". (Destacado intencional).

De igual forma, el numeral 21 inciso 1) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece que el usuario debe señalar sus datos personales en el contrato de adhesión, información dentro de la cual se encuentra el medio oficial para notificaciones. En este sentido, en concordancia con la norma en cita, el numeral 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales establece: "Con las salvedades establecidas en esta Ley, (...) se notificarán por correo electrónico, por fax, en casilleros, en estrados o por cualquier otra forma tecnológica que permita la seguridad del acto de comunicación; para ello, la parte tiene la obligación de señalar un medio conforme al artículo 36 de esta Ley" (Destacado intencional). Es así como, cualquier notificación relacionada con el servicio de telecomunicaciones, debe ser informada al usuario final al medio establecido para tal efecto en el contrato de adhesión suscrito entre las partes.

Debe tomarse en consideración que, el cambio de precio constituye una modificación contractual, razón por la cual **SKY** debe informar a los usuarios finales que tengan suscritos servicios de televisión por suscripción, con una antelación mínima de un mes calendario. De igual forma, según los numerales 21 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, previamente transcritos, esta notificación deberá realizarse

10 de julio del 2023

05741-SUTEL-SCS-2023

en **dos medios de comunicación masiva, en el sitio WEB del proveedor y al medio señalado por el usuario final en el contrato de adhesión.**

Además, se le debe informar al usuario que, en caso de que no esté de acuerdo con el cambio de precio, puede proceder rescisión de este, sin ningún tipo de penalización. En adición a lo anterior, en el comunicado se debe señalar un número de telefónico gratuito para atención al público, en caso de que los usuarios finales deseen consultar algún aspecto relacionado con la modificación planteada.

En este punto se debe considerar que, la Dirección General de Calidad y la Unidad Jurídica de esta Superintendencia, mediante oficio número 03044-SUTEL-DGC-2023 del 17 de abril de 2023, indicó respecto a las comunicaciones por medios masivos:

“En la regulación actual y en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que entrará en vigor en los próximos meses, no se señala expresamente que, los medios de comunicación masiva deben limitarse a publicaciones en periódicos de circulación nacional.

(...)

Ahora bien, (...) no se puede dejar de lado que, **la regulación tiene como fin informar por distintos medios con el objetivo de acaparar la mayoría de los usuarios finales**, considerando que, los servicios de telecomunicaciones son utilizados por clientes de todas las edades, los cuales tienen distintas y diversas preferencias para informarse (...)

Es así como, (...) se tiene que, en caso de modificaciones contractuales según el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente, el operador debe cumplir con las siguientes notificaciones y comunicaciones:

a) Modificaciones contractuales:

- Medio señalado en el contrato de adhesión suscrito entre las partes para dicho fin.
- Sitio WEB del operador

b) Modificaciones contractuales que implique ajuste de precio:

- Medio señalado en el contrato de adhesión suscrito entre las partes para dicho fin.
- Sitio WEB del operador
- Publicaciones en dos periódicos de circulación nacional, o bien, en un periódico de circulación nacional y todas las redes sociales del operador”. (Destacado del original subrayado propio).

Asimismo, de conformidad con el numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y las resoluciones RCS-364-2012 parcialmente revocada por la RCS-253-2016, emitidas por el Consejo de esta Superintendencia, si los contratos se encuentran sujetos a plazos de permanencia mínima, el usuario se compromete a cumplir dicho periodo, mientras el operador debe mantener intactos los términos y condiciones contractuales. Por lo que, dentro de dicho plazo, los operadores **no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.** Ahora, una vez transcurrido el período de permanencia mínima, los operadores se encuentran facultados a modificar unilateralmente el contrato; siempre y cuando, cumplan con la normativa citada.

En virtud de lo anterior, se recomienda al Consejo de la SUTEL prevenir a **SKY** sobre la presentación de los siguientes requisitos de previo a la aplicación de cualquier ajuste en los precios de los contratos de adhesión suscritos con los usuarios finales, incluyendo a aquellos asociados al cambio de la moneda en la que se cobra el servicio:

<i>Requisitos Normativos</i>	<i>Fundamento Jurídico</i>
<i>Fecha exacta del cambio de las condiciones contractuales.</i>	<i>Artículo 45 incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y los artículos 20, 27 y 28 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.</i>
<i>Monto exacto del aumento.</i>	<i>Artículo 45 incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y 28 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.</i>
<i>Teléfono gratuito del operador para atender consultas.</i>	<i>Artículo 45 incisos 1) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 13 el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.</i>
<i>Información a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional.</i>	<i>Artículo 45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.</i>
<i>Información debidamente notificada a los usuarios finales y dentro del plazo anticipado del mes calendario.</i>	<i>45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 20, 21 inciso 1) 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, artículo 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.</i>

(...)"

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 N° 8642; Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, la resolución número RCS-186-2021 "Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo" 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 número 05450-SUTEL-DGC-2023 del 29 de junio de 2023, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato titulado "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE" y su respectiva carátula, presentado por **Servicios Directos de Satélite S.A.**

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al oficio 05450-SUTEL-DGC-2023 del 29 de junio de 2023, denominado: "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE" y su respectiva carátula, presentado por **Servicios Directos de Satélite S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593 y su título habilitante.

10 de julio del 2023

05741-SUTEL-SCS-2023

TERCERO: Ordenar a **Servicios Directos de Satélite S.A.** que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

CUARTO: Ordenar a **Servicios Directos de Satélite S.A.** que deberá mantener publicado en la página principal del sitio WEB 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.

QUINTO: Indicar a **Servicios Directos de Satélite S.A.** que, para modificaciones contractuales que impliquen un ajuste de precio, según lo establecen los numerales 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final el operador debe remitir de previo a esta Superintendencia los bocetos de comunicación y no podrá aplicar ninguna modificación contractual hasta que el Regulador avale el cumplimiento del derecho de información a los usuarios finales.

SEXTO: Señalar a **Servicios Directos de Satélite S.A.**, para efectos de la modificación de precios, incluyendo aquellos asociados al cambio de la moneda en la que se cobra el servicio, que todos los comunicados que obliga la normativa, sea la publicación en el sitio WEB, notificación al medio establecido en el contrato de adhesión suscrito entre las partes y la publicación en dos medios de comunicación masiva, deben contener la siguiente información:

Requisitos Normativos	Fundamento Jurídico
Fecha exacta del cambio de las condiciones contractuales.	Artículo 45 incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y los artículos 20, 27 y 28 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
Monto exacto del aumento.	Artículo 45 incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y 28 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
Teléfono gratuito del operador para atender consultas.	Artículo 45 incisos 1) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 13 el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
Información a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato, sin ningún costo adicional.	Artículo 45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
Información debidamente notificada a los usuarios finales y dentro del plazo anticipado del mes calendario.	45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 20, 21 inciso 1) 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, artículo 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.

SÉTIMO: Informar a **Servicios Directos de Satélite S.A.** que, de conformidad con el numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016, emitidas por el Consejo de esta Superintendencia, si los contratos se encuentran sujetos a plazos de permanencia mínima, los operadores no pueden modificar, las condiciones pactadas en los contratos, incluyendo precios y cambios en la moneda de cobro, ni pueden hacerlas retroactivas.

OCTAVO: Ordenar a **Servicios Directos de Satélite S.A.** que, para completar el proceso de homologación, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, contados a partir de la notificación del acuerdo respectivo, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia de las modificaciones aplicadas en su sitio WEB con los cambios aprobados, así como, la información respectiva al “*Aviso Legal*”.

10 de julio del 2023

05741-SUTEL-SCS-2023

NOVENO: Señalar a **Servicios Directos de Satélite S.A.** que se debe de **abstener** de realizar modificaciones en su sitio WEB de tal manera que menoscaben o afecten el derecho de información de los usuarios finales consagrado en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

DÉCIMO: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Servicios Directos de Satélite S.A.** de las disposiciones del presente acuerdo del Consejo.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE*” y su respectiva carátula, presentado por **Servicios Directos de Satélite S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

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

**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.

Gestión: S0172-STT-HOC-00311-2023