

San José, 8 de julio de 2025

06223-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN SU MODALIDAD DE ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y ACCESO A INTERNET” Y SU CARÁTULA

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y; en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de correo electrónico del 16 de enero de 2025, el señor Jorge Mairena Cruz, en representación de la señora **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** y bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, remitió a esta Superintendencia documentación para iniciar con el procedimiento de homologación del contrato de adhesión y carátula del operador **Tecnosite CR**. (NI-00523-2025)
- 1.2. Que, mediante oficio número 00864-SUTEL-DGC-2025 del 31 de enero de 2025, debidamente notificado el día 3 de febrero de 2025, la Dirección General de Calidad previno al operador para que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio aportara la solicitud de homologación debidamente firmada por el representante legal. Lo cual, fue cumplido en tiempo y forma por el operador el mismo día. (Folios 13 al 16, NI-01269-2025)
- 1.3. Que, mediante oficio número 02081-SUTEL-DGC-2025 del 10 de marzo de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los documentos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)”

1. En la **cláusula segunda** sobre las “*Características del servicio*” se solicita conservar los cambios de redacción efectuados.

San José, 8 de julio de 2025
06223-SUTEL-DGC-2025

2. En la **cláusula quinta** sobre la “Modificación contractual” se solicita indicar el enlace directo del apartado del sitio WEB en el que se colocará dicha información, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. Adicionalmente, se requiere complementar el final de la cláusula con la siguiente información, para que se ajuste al contrato modelo: “Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran publicados los canales) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud”. Conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF.
3. En la **cláusula primera** sobre el “Objeto del contrato” debe completarse, para que su lectura sea más fácil para el usuario final según lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT, por lo que, se solicita reformular de la siguiente forma: “El presente contrato tiene por objeto regular la prestación del servicio de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y enlaces inalámbricos punto a punto mediante el uso de bandas de frecuencia de uso libre, debidamente identificado en la carátula del contrato”.
4. En la **cláusula sexta** sobre los “Precios o tarifas del servicio” se solicita eliminar la siguiente frase: “más los consumos adicionales que éste realice”, dado que dentro de la oferta comercial del operador no se incluyen los servicios de voz. Lo anterior de acuerdo con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF.
5. En la **cláusula décima** sobre la “Tasación y facturación de los servicios” se solicitar incluir la siguiente redacción: “Dependiendo de la fecha en la que se realice la suscripción, la fecha de corte del servicio será los días 1° y 15 de cada mes. La factura se emitirá y notificará al usuario xxx (completar) días posteriores a la fecha de corte, como parte de la información de la factura constará la fecha de corte y su correspondiente fecha de vencimiento. TECNOSITE aplicará la suspensión **temporal del servicio a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento de dicha factura**”. Adicionalmente, se solicita incluir esta información en el sitio WEB. Finalmente, se solicita cambiar la frase “por los medios que tenga registrados” a “al medio señalado en el contrato de adhesión para recibir notificaciones”. Lo anterior conforme a los numerales 28 y 46 inciso 14) del RPUF.
6. En la **cláusula décima segunda** sobre la “Suspensión definitiva del servicio” se solicita eliminar “disponer de la numeración asociada” dado que los servicios de voz no forman parte de la oferta comercial. En la misma línea, se solicita eliminar la **cláusula décima séptima** ya que el operador no va a brindar las facilidades de servicios adicionales.
7. En la **cláusula décima cuarta** sobre las “Condiciones y plazos de instalación” se solicita reformular el cuarto párrafo de la siguiente forma: “En aquellos casos en los que el usuario final no pueda garantizar su permanencia en la residencia en la cual se instalará el servicio, deberá cancelar los montos por concepto de instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en la carátula de este contrato y en el sitio web <https://tecnositecr.com/#Informacion>”.
8. A modo de comentario general sobre los costos de instalación, se solicita separar el costo de instalación del costo de venta del equipo terminal. Lo anterior, considerando que, en el presente contrato no resulta aplicable la devolución de los equipos terminales ni el pago de los costos de reposición, siendo que la modalidad de entrega del equipo para la prestación de los servicios es por venta o por el aporte del cliente.

Adicionalmente, por favor aclarar si el monitoreo es gratis y si únicamente aplica para los clientes que compran el equipo. Conforme al derecho de información de los usuarios, regulado en los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF

En lo referente a la **carátula del contrato**, el operador debe ajustar lo siguiente, para que sea consistente con el derecho de información de los usuarios:

San José, 8 de julio de 2025

06223-SUTEL-DGC-2025

1. Considerando que no se brindarán IP públicas, se solicita eliminar dicha información, para que sea consistente con la oferta comercial del operador.
2. Se eliminaron las otras modalidades de entrega de terminal, sea préstamo y comodato ya que según lo señalado por el proveedor en su sitio WEB, en el presente caso únicamente aplica la venta del equipo o el aporte realizado por el cliente. Se solicita mantener el cambio realizado.
3. Ajustar la redacción del apartado de la información del punto 8 sobre los “mapas de alcance de red”. En este sentido se recomienda utilizar la cláusula del contrato modelo, para que se indique expresamente que se brindó la información de los mapas de alcance de red en las zonas de interés del usuario.

Con respecto, al **sitio WEB** debe ajustarse lo siguiente, para que se ajuste al numeral 11 inciso 2) del nuevo RPUF:

1. Realizar las modificaciones en cuanto al plazo de entrega de la factura y eliminar el deber del usuario de notificar el pago. Ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 del RPUF.
2. Separar los costos por concepto de instalación y de equipos terminales, para que sea más fácil de comprender para el usuario final. Lo anterior de acuerdo con el artículo 11 inciso 2), subinciso ii del RPUF”. (Destacados corresponden al original) (Folios 28 al 42)

1.4. Que, mediante correo electrónico de fecha 10 de marzo de 2025, el operador realizó una serie de consultas sobre lo prevenido mediante oficio número 02081-SUTEL-DGC-2025 del 10 de marzo de 2025, las cuales fueron atendidas el mismo día. (NI-03054-2025)

1.5. Que, por medio de oficio sin número de consecutivo de fecha 20 de marzo de 2025, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva con los ajustes solicitados. (NI-03707-2025)

1.6. Que, mediante correos electrónicos del 14 de abril de 2025, el operador manifestó que se encontraban en proceso de homologación de contrato y no había iniciado la prestación de servicios. (NI-04794-2025 y NI-04795-2025)

1.7. Que con la finalidad de agilizar el trámite mediante correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2025, se previno al operador para que en el plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación subsanara lo siguiente:

“(…)

- Una vez revisada y analizada la información remitida y de previo a culminar el proceso de homologación, requerimos que, por favor ajuste lo siguiente en el sitio web <https://tecnositecr.com/>:

San José, 8 de julio de 2025
06223-SUTEL-DGC-2025

El cliente que contrate el servicio deberá cancelar un costo de instalación de ₡35,000.00 IVA incluido, el costo de venta de los equipos terminales será de ₡45,000.00 IVA, el costo de instalación incluye los accesorios para la instalación y un mástil de 50 cm para colocación sobre la cubierta del techo. Se incluye el monitoreo del enlace 24/7 de forma gratuita. Es responsabilidad del cliente asumir los costos de reposición en caso de daño, pérdida o robo de los equipos proporcionados. Por otro lado, si el cliente aporta sus propios equipos, el costo de instalación será de ₡35,000.00 IVA incluido, el cual cubre los accesorios necesarios y el mástil de 50 cm para la instalación. El monitoreo del enlace 24/7 se dará de forma gratuita, en esta modalidad no aplican costos de reposición o entrega de equipos, ya que estos son responsabilidad del cliente. En ambos casos, los equipos deben estar debidamente homologados por SUTEL. Para su conveniencia, ponemos a su disposición los siguientes modelos:

- Debe dejarse en claro que, es en caso de que el **usuario aporte los equipos** terminales no resulta aplicable el pago de los costos de reposición ni devolución de los equipos terminales, siendo que la modalidad de entrega del equipo para la prestación de los servicios es por venta o por el aporte del cliente.
- Clarificar mejor la información para que el usuario comprenda que, es en ambos casos, tanto en la compra o aporte de equipos que el operador incluye el monitoreo gratis. Para lo cual se sugiere dividir la información de manera que por un lado se establezcan las condiciones para aquellos casos donde el usuario adquiere los equipos terminales con el operador y por aparte los casos de los usuarios que aportan sus equipos.
- Debe indicarse que los precios incluyen impuestos por lo que, debe cambiarse "IVA" por "IVA".
- Pese a que se indica que el costo de los equipos en caso de que el cliente desee comprarlos es de 45mil colones no coincide con los montos que se detallan en la web:

Marca	Artículo	Costo	Resolución	Especificaciones
Ubiquiti	LBE-5AC-GEN2	₡49.000 IVAI	03911-SUTEL-DGC-2021	Ver ficha técnica
Ubiquiti	NANO LOCO AC	₡39.000 IVAI	08545-SUTEL-DGC-2023	Ver ficha técnica
Router Nexxt	Router ARN02304UB	₡17.000 IVAI	07236-SUTEL-DGC-2024	Ver ficha técnica
Router Nexxt	Router ARNEL904U1	₡12.000 IVAI	01225-SUTEL-DGC-2019	Ver ficha técnica

- El horario la tienda no cumple con el artículo 11 inciso 28) del RPUF que contempla prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.

Horarios de la Tienda es de Lunes a Viernes de 9:30 a.m a 5:00 p.m y sábados de 9:00 a.m a 2:00 p.m

- Para que sea más claro para el usuario, se debe colocar lo referente a la instalación del servicio tal y como se dispone en el contrato: "Cuando el operador/proveedor 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, el operador/proveedor 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://tecnositecr.com/#Informacion>. Cuando el cliente renuncie

San José, 8 de julio de 2025

06223-SUTEL-DGC-2025

voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://tecnositecr.com/#Informacion> (...)" (NI-09090-2025)

- 1.8. Que, mediante correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2025, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-09090-2025)

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución establecido en la resolución número RCS-234-2023 "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo", publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó los documentos presentados por **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía "**Tecnosite CR**", realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración adjuntos al presente oficio, los cuales se adjuntan al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200.

Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato presentado y de su respectiva carátula.

Finalmente, se indica que al operador se le otorgó el título habilitante mediante resolución del Consejo de Sutel número RCS-133-2023, del 6 de julio de 2023, para la prestación de los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y enlaces punto a punto mediante bandas de frecuencia de uso libre. Y mediante resolución RCS-056-2025 del 31 de marzo de 2025 se autorizó la ampliación de servicios para la transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet por medio de redes alámbricas de terceros propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles.

Adicionalmente, se indica que este es la segunda ocasión en la que el operador tramitó la homologación del presente contrato, considerando que, la primera solicitud fue tramitada mediante el expediente número M0488-STT-HOC-00342-2024 fue archivada mediante el oficio número 11259-SUTEL-DGC-2024 del 20 de diciembre de 2024 por no cumplir con la totalidad de las observaciones realizadas.

San José, 8 de julio de 2025

06223-SUTEL-DGC-2025

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 06223-SUTEL-DGC-2025 del 8 de julio de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN SU MODALIDAD DE ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y ACCESO A INTERNET”* y su respectiva carátula, presentados por **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía **“Tecnosite CR”**.
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN SU MODALIDAD DE ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y ACCESO A INTERNET”*, presentados por **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía **“Tecnosite CR”**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3. Ordenar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía **“Tecnosite CR”**, que a partir de la homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN SU MODALIDAD DE ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y ACCESO A INTERNET”*, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía **“Tecnosite CR”**, que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final.
- 3.5. Ordenar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía **“Tecnosite CR”**, que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente sobre el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.

San José, 8 de julio de 2025

06223-SUTEL-DGC-2025

- 3.6. Informar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, que, en aplicación del principio de beneficio al usuario, a los usuarios que hayan suscrito contratos anteriores, les resulta aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.7. Señalar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia valorará la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.
- 3.8. Indicar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9. Señalar a **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, que de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, además debe reconocer que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas.
- 3.10. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.
- 3.11. Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN SU MODALIDAD DE ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y ACCESO A INTERNET*”, y su respectiva carátula presentados por **Yéssica Raquel Meza Azofeifa** bajo el nombre de fantasía “**Tecnosite CR**”, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

San José, 8 de julio de 2025

06223-SUTEL-DGC-2025

- 3.12.** Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Licda. Nicole Quesada Chinchilla
Asesora legal

NQC
M0488-STT-HOC-00146-2025