

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

Señores
Cristóbal Chacín Gil
Representante Legal
Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A.
Email: cchacin@metrowirelesscr.com / servicioalcliente@metrowirelesscr.com

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad
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 comunicarle que en la sesión ordinaria 044-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 18 de setiembre del 2024, se adoptó por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 028-044-2024

En relación con el oficio número 08106-SUTEL-DGC-2024 del 12 de setiembre de 2024, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO, ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y PUNTO–MULTIPUNTO, LÍNEAS ARRENDADAS, REDES PRIVADAS VIRTUALES PARA CLIENTES EMPRESARIALES, RESIDENCIALES Y PYMES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR METRO WIRELESS SOLUTIONS DE COSTA RICA M.W.S S.A..”*, se resuelve lo siguiente: -----

CONSIDERANDO

- 1) Que, por medio de correo electrónico del 8 de noviembre de 2023, **Metro Wireless** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO, ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y PUNTO-MULTIPUNTO, LÍNEAS ARRENDADAS, REDES PRIVADAS VIRTUALES PARA CLIENTES EMPRESARIALES, RESIDENCIALES Y PYMES” y su respectiva carátula. (NI-13571-2024) -----

2) Que, mediante oficio número 10413-SUTEL-DGC-2023 del 7 de diciembre de 2023, debidamente notificado el mismo día, esta Dirección realizó una prevención al operador para que, dentro del plazo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio, aportara la certificación vigente de personería jurídica o poder del representante legal. Lo cual, fue atendido en tiempo y forma mediante correo electrónico del mismo día. (Folios 21 al 23 y NI-014854-2024) -----

3) Que mediante oficio número 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024, debidamente notificado el mismo día, 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. Como comentario general debe aclararse a esta Dirección si el contrato sometido a valoración es para clientes empresariales, residenciales y/o PYMES y plasmarlo de esta forma en el título y objeto del contrato.*
- 2. Debe revisarse la ortografía en todos los documentos sometidos a revisión. -----*
- 3. Revisar los enlaces del sitio WEB colocados en las cláusulas contractuales, por cuanto hay algunos que al momento de ingresar dan “error”. -----*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

4. Considerando que, el operador debe someter a homologación cualquier documento adicional al que eventualmente se homologue para la suscripción de contratos de servicios de telecomunicaciones, conforme al numeral 46 de la LGT; se solicita que, en el clausulado del contrato se cambie la denominación “Anexo A” por “Carátula”, para una mayor claridad por parte del usuario final. -----
5. En la **cláusula segunda** debe colocarse el título “Características del servicio” y, además, en la cual se describan las características técnicas, comerciales y legales de los servicios que se van a brindar, sea servicio de acceso a Internet fijo, enlaces Inalámbricos Punto a Punto y Punto–Multipunto, líneas Arrendadas, redes privadas virtuales, según los artículos c 45, inciso 1) LGT, 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF. Lo anterior, ya que de lo planteado en el documento no se extrae dicha descripción, según se observa de seguido: “El **operador/proveedor** se compromete en entregar al **usuario final** servicio(s) de Telecomunicaciones según se describe(n) en el **ANEXO A, sección 2 del presente**”. Asimismo, debe completarse la frase con la palabra “contrato”.
6. La **cláusula tercera** denominada “Precios y tarifas del servicio” debe eliminarse la siguiente frase: “(...) más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique (...)”. Por cuanto, no resulta aplicable en el presente caso, dado que lo que se va a prestar es el servicio de acceso a Internet fijo. -----
7. En las **cláusulas cuarta y sexta** referentes al “Plazo Contractual” y la “Permanencia Mínima” y tal y como se señaló de previo en las observaciones realizadas en el expediente número **M0093-STT-HOC-00968-2023**, el plazo y las condiciones de permanencia mínima proceden

únicamente si hay subsidio o pago en tractos del equipo terminal, por lo que, se debe aclarar tanto en la carátula como en el contrato si los equipos serán brindados en dichas modalidades para que proceda la sujeción señalada. De lo contrario, se deberá eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima tanto en la carátula como en el contrato, conforme a la resolución RCS-219-2023 se emitió los “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”, mediante acuerdo 019-058-2023 y debidamente publicada en el Alcance 196 a La Gaceta 185 del 9 de octubre de 2023, así como el numeral 47 del nuevo RPUF. -----

Cabe recalcar que, en caso de optar por imponer condiciones de permanencia mínima, se debe señalar tanto en la carátula como en el contrato si se trata de pago en tractos o subsidio, el monto por concepto de penalización ante un retiro anticipado, entre otros, según se establece en la normativa. Igualmente se debe ofrecer al menos una opción para la contratación del servicio sin condiciones de permanencia.-----

Además, **no procede asociar la permanencia mínima a los costos de instalación**, como lo está planteando el operador en la página WEB, según se aprecia a continuación: -----

Sobre la Extinción del Contrato

El usuario final tiene derecho a finalizar el contrato con el operador/proveedor, para esto debe tomar en consideración las siguientes condiciones:

- Haber cumplido el Permanencia Mínima establecida en el presente contrato y citado en ANEXO A, en caso de haber subvención.
- Los equipos necesarios para suministrar el servicio que son propiedad del operador/proveedor; según lo dispuesto en el ANEXO A ante la terminación de la relación comercial, sin importar motivo o causa; el usuario final tiene la obligación de facilitar el acceso a nuestro personal técnico para recuperar dicho equipamiento.
- En caso de no recuperar los equipos en un plazo de treinta (30) días calendario después de la terminación del contrato, el operador/proveedor podrá cargar en la cuenta de usuario final los costos de los mismos a razón de ciento cincuenta dólares americanos (150 usd) IVI para clientes Residenciales/Pyme, y en trescientos cincuenta dólares americanos (350 usd) IVI para clientes empresariales, sin que esto sea una limitante para aplicar la cláusula de extinción del contrato por las partes.
- Si el contrato es rescindido por parte de usuario final, sin justa causa, antes de transcurrido Permanencia Mínima del contrato, y de haber subvención; usuario final deberá cancelar los gastos de implementación incurridos por la empresa, los cuales han sido estimados en la cantidad de ciento cincuenta dólares americanos (150 usd) IVI para clientes Residenciales/Pymes; y en trescientos cincuenta dólares americanos (350 usd) IVI para clientes empresariales.

Imagen 1. Términos y condiciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones.php> el 7 de febrero de 2024.

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

Razón por la cual, se deben eliminar las cláusulas que imponen estas condiciones, tal y como se detalla en los documentos adjuntos a este oficio. -----

En la misma línea, es necesario aclarar al operador que el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses y no es prorrogable; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato. -----

- 8. La **cláusula quinta** sobre los “Equipos terminales” debe completarse, por cuanto no se incluyó el deber de homologación por parte del operador: “Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia. Para que sea conforme a lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-154-2018, oficios números 05682-SUTEL-DGC-2020, 09196-SUTEL-DGC-2020, 10043-SUTEL-DGC-2020 y 10549-SUTEL-DGC-2020 de la Dirección General de Calidad; así como, el título habilitante otorgado mediante resolución RCS-003-2023 del Consejo de la Sutel que dispone que los operadores deben comercializar únicamente equipos de banda libre homologados por la Sutel.-----
Al respecto, de la consulta realizada en el sitio WEB de la Sutel https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/bandalibre se*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

acreditó que gran parte de los equipos comercializados¹, no se encuentran homologados, según el siguiente detalle:-----

Marca	Modelo	Homologado
Aruba Networks	ON AP12	No
Linksys	AC1300	No
Linksys	AC2600	No
Linksys	MAX-STREAM MR6350	Sí
Linksys	MR7350	No
Linksys	E7350	No
Nexxt	Vektor 3600-AC (AEFME904U1)	Sí
Nexxt	Vektor 2400-AC	No
Nexxt	AC1200 (AEIEL905U1)	No
TP-LINK	Archer C20	No
TP LINK	Deco M5	Sí
TP LINK	Ax3000 Deco X60	No
TP LINK	Ax1800 Deco X20	No
TP LINK	TI-Pa9020p	No
TP LINK	Archer Ax10	No
TP LINK	Archer Ax11000	No
TP LINK	Ax5400	No
Ubiquiti	UniFi UAP-AC-HD	No

Asimismo, en la página WEB se verificó que existe una serie de equipos terminales, y se aclara que, todos los equipos terminales ofrecidos o comercializados por los operadores deben estar homologados por la Sutel según las disposiciones del PNAF.-----

Finalmente, debe incluirse en la cláusula la disponibilidad de los equipos terminales que favorezcan la accesibilidad: “Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tramos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad”, para que sea conforme a lo dispuesto en el capítulo IV del RPUF. -----

¹ Consulta realizada en el sitio web el 7 de febrero de 2024 <https://www.metrowirelesstienda.com/categorias/2/router>

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

9. En la **cláusula octava** denominada “Entrega y pago de la factura” debe revisarse el enlace que se colocó ya que, al momento de ingresar, indica que el link no funciona: -----

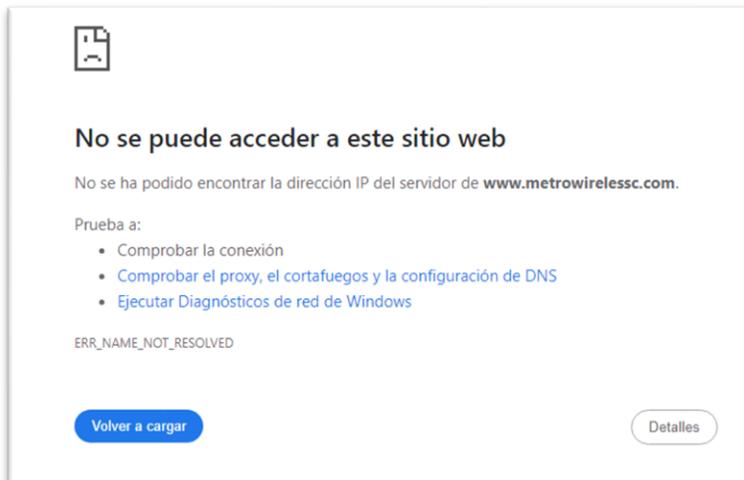


Imagen 2. Consulta realizada del sitio WEB www.metrowireless.com/terminos-y-condiciones.php el 7 de febrero de 2024.

10. En la **cláusula novena** denominada “Medios de pago” debe indicarse el enlace del sitio WEB donde la información se encuentra debidamente publicada y completar la tabla que se encuentra en blanco. Adicionalmente, debe considerarse que, el cargo automático es un medio que el operador pone a disposición del usuario en la carátula, por lo que, debe incluirse en el contrato y en la página WEB para que la información suministrada al usuario final sea consistente con la publicada en la página del operador o en su defecto, si no se va a utilizar eliminar toda referencia a dicho medio de pago, según los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT, 46, inciso 13 y 57 del nuevo RPUF. -----
11. Con respecto a la “Suspensión temporal del servicio” de la **cláusula onceava** debe eliminarse las referencias que sean aplicables a los servicios de voz, por ejemplo: “Se exceptúan del proceso de suspensión

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final”, y “Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros”, por cuanto, es un servicio que no se va a brindar conforme al título habilitante otorgado por el Consejo de la Sutel mediante resolución RCS-003-2023. -----

- 12. En la **cláusula quinceava** sobre el “Depósito de garantía” debe revisarse el plazo, por cuanto a criterio de esta Dirección un plazo máximo de **30 días calendario** para su devolución resulta excesivo. Adicionalmente, conforme a los numerales 36 inciso 5) y 46 del RPUF el depósito de garantía sí puede utilizar como parte del pago de las mensualidades, de forma tal que debe indicarse de esta forma en el contrato. -----*
- 13. En la **cláusula décima quinta** debe cambiarse el nombre a: “Condiciones y plazos de instalación/ conexión” y el operador debe revisar los enlaces colocados, por cuanto, al momento de ingresar da “error”. -----*
- 14. Para un mayor orden deben incluirse **cláusulas independientes** sobre la “Reactivación” y “Desactivación y desconexión de servicios adicionales”, según los numerales 30 y 31 del RPUF. Asimismo, hay que indicar que el plazo de reactivación es de **3 horas** y la reconexión **1 día hábil**. -----*
- 15. En la **cláusula décima novena** sobre la “Atención y reparación de fallas” debe incluirse como principal el número gratuito, misma situación para la página WEB, según se aprecia a continuación:-----*

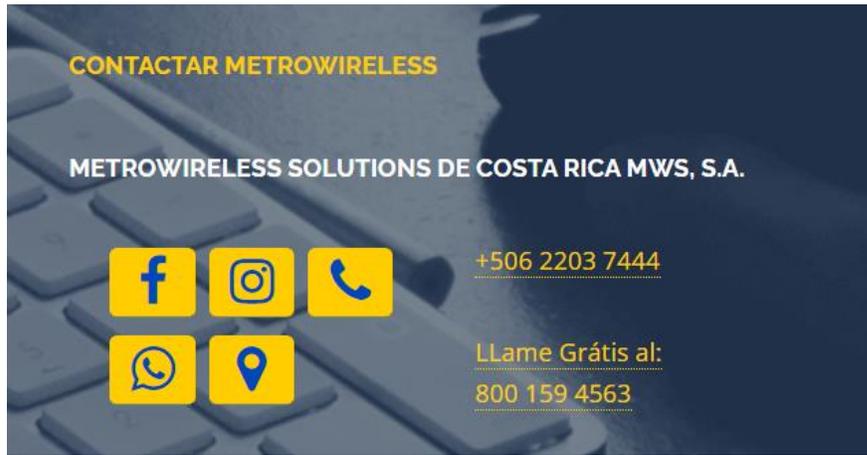


Imagen 3. Consulta realizada en el sitio WEB <https://www.metrowirelesscr.com/contacto-metrowireless.php?motivo=contacto%20desde%20pagina%20ppa> el 7 de febrero de 2024.

De igual forma, debe eliminarse la referencia normativa en la cláusula, por cuanto si hubiera alguna modificación debe someterse de nuevamente el documento al trámite de homologación. -----

- 16. En la **cláusula vigésima tercera** sobre las “Formas de extinción y renovación del contrato” debe indicarse plantearse de la siguiente forma: “Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual (...)”. --*
- 17. Para la **cláusula vigésima octava** debe considerarse que si se firma un nuevo contrato no es una cesión. -----*
- 18. La **cláusula trigésima primera** sobre la “Devolución de los equipos terminales” debe ajustarse al contrato modelo: “Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor). Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales)”. -----

19. Falta incluir el estribillo final: “Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel”. -----

20. Adicionalmente se solicita acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento adjunto al presente oficio. -----

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

- 1. Eliminar las referencias a los servicios móviles, por cuanto, el operador no tiene autorización para comercializarlo, conforme al título habilitante otorgado mediante resolución RCS-003-2023 del Consejo de la Sutel. ----*
- 2. En la carátula todos los precios deben incluir entre paréntesis “(IVA)” para que el usuario entienda que se trata del precio final, el cual también debe incluir las tasas de ley para lo cual se debe hacer una referencia al pie de la tabla. Asimismo, debe eliminarse cualquier referencia de “Otros cargos”, para que se ajuste a lo dispuesto en los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el numeral 35 inciso 1) del RPUF. -----*
- 3. Deben eliminarse todas las referencias a la permanencia mínima asociada a la instalación del servicio, puesto que como se indicó en la sección anterior es contrario a las resoluciones RCS-253-2016 y RCS-364-2012*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

del Consejo de la Sutel, tanto en el contrato, carátula y sitio WEB, por cuanto, en la página se observa que siguen asociándolo a este tema. ----

- 4. Se debe incluir en la carátula una casilla referente a que se le informó y mostró al usuario sobre los mapas de alcance de red, según el numeral 16 del RPCS. Adicionalmente, se recalca que, deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según artículos 16 del RPCS, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia. -----*

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia.-----

- 5. Las tarifas deben estar publicadas en el sitio WEB y no en el contenido del contrato ni la carátula, dado que, si se realiza una modificación tarifaria, el contrato se debe someter nuevamente al proceso de homologación, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----*
- 6. En la carátula del contrato la referencia al código de seguridad de la tarjeta de crédito del usuario es un dato sensible, por lo que debe suprimirse conforme a la Ley 8968, Ley de Protección a la Persona frente al tratamiento de datos personales. Adicionalmente, el tema de cargo automático está duplicado. -----*

*Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente: -----*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

1. *Deben incluirse los precios finales de los costos adicionales que le apliquen al servicio de acceso a Internet fijo, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, instalación y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse **con los impuestos de ley**.* -----

Ahora bien, se logró evidenciar en el sitio WEB existen algunos cargos que debe ser corregidos, ya que se indica IVI y no IVAI: -----

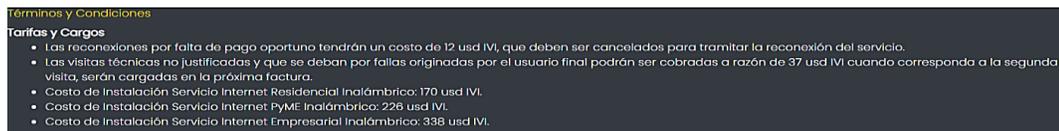


Imagen 4. Consulta realizada en el sitio WEB <https://www.metrowirelesscr.com/contacto-metrowireless.php?motivo=contacto%20desde%20pagina%20ppal> el 7 de febrero de 2024.

2. *Deben incluirse los costos adicionales que le apliquen al servicio de acceso a Internet fijo, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, reconexión, cargos por mora, características, costo de visitas técnicas injustificadas (cobro debe realizarse a partir de la segunda visita injustificada, esta aclaración debe realizarse en el sitio web), cargos administrativos, y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse **con los impuestos de ley**.* -----

-

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

3. *Deben incluirse los parámetros de calidad ofrecidos de cada uno de los servicios, la fórmula sobre el cálculo de las compensaciones, tarifas de reconexión y de instalación; características y costos de reposición de equipos terminales; monto del depósito de garantía procedimiento reclamaciones, deben indicarse los tipos de mantenimiento ofrecidos, reparación de fallas y averías y cualquier otra información importante para el usuario, tal y como se indicó de previo.*-----
4. *Deben eliminarse todas las referencias a permanencia mínima asociadas a la instalación del servicio.* -----
5. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según artículos 16 del RPCS.*-----
6. *Se solicita por favor incluir las recomendaciones realizadas al margen derecho del documento sobre el sitio WEB. (Destacados corresponden al original) (Folios 45 al 53)*-----

4) Que, a través de correo electrónico del 19 de febrero de 2024 **Metro Wireless** brindó respuesta al oficio número 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024 y aportó el contrato y la carátula con los ajustes requeridos. (NI-02084-2024)-----

5) Que, por medio del oficio número 03309-SUTEL-DGC-2024 del 7 de mayo de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Metro Wireless** en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(…)-----

1. *Tal y como se solicitó en el oficio de primeras observaciones, en la **cláusula segunda** debe colocarse el título “Características del servicio”*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

y, además, en la cual se describan las características técnicas, comerciales y legales de los servicios que se van a brindar, sea servicio de acceso a Internet fijo, enlaces Inalámbricos Punto a Punto y Punto–Multipunto, líneas Arrendadas, redes privadas virtuales, según los artículos 45, inciso 1) de la LGT; 34; 35 inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF. Lo anterior, ya que de lo planteado en el documento no se extrae dicha descripción, según se observa de seguido: “El operador/proveedor se compromete en entregar al usuario final servicio(s) de Telecomunicaciones según se describe(n) en la CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 2.1”. (Destacado pertenece al original) -----

- 2. La **cláusula quinta** sobre los “Equipos terminales” debe completarse, por cuanto no se incluyó el deber de homologación por parte del operador, el cual se incluyó conforme al contrato modelo, aprobado por medio de la resolución RCS-234-2023: “Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia”. Para que sea conforme a lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), artículo 76 del nuevo RPUF, y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-154-2018, oficios números 05682-SUTEL-DGC-2020, 09196-SUTEL-DGC-2020, 10043-SUTEL-DGC-2020 y 10549-SUTEL-DGC-2020 de la Dirección General de Calidad; así como, el título habilitante otorgado mediante resolución RCS-003-2023 del Consejo de la Sutel que dispone que los operadores deben comercializar únicamente equipos de banda libre homologados por la Sutel. Cabe destacar que,*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

dicha observación también se había realizado de previo en el oficio 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024. -----

3. *En la **cláusula sexta** referente a la “Permanencia Mínima” y tal y como se señaló de previo en las observaciones realizadas en el expediente número **M0093-STT-HOC-00968-2023**, así como en el oficio de primeras observaciones del presente trámite, las condiciones de permanencia mínima proceden **únicamente** si hay subsidio o pago en tractos del equipo terminal, por lo que, se debe aclarar tanto en la carátula como en el contrato si los equipos serán brindados en dichas modalidades para que proceda la sujeción señalada. De lo contrario, se deberá eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima tanto en la carátula como en el contrato, conforme a la resolución RCS-219-2023 se emitió los “Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”, mediante acuerdo 019-058-2023 y debidamente publicada en el Alcance 196 a La Gaceta 185 del 9 de octubre de 2023, así como los numerales 35, 38 y 46 inciso 4) del nuevo RPUF. -----*

Cabe recalcar que, en caso de optar por imponer condiciones de permanencia mínima, se debe señalar tanto en la carátula como en el contrato si se trata de pago en tractos o subsidio, el monto por concepto de penalización ante un retiro anticipado, entre otros, según se establece en la normativa. Igualmente se debe ofrecer al menos una opción para la contratación del servicio sin condiciones de permanencia, conforme el numeral 38 del nuevo RPUF.-----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

Además, **no procede asociar la permanencia mínima a los costos de instalación**, tal cual está planteando por el operador en la página WEB, según se aprecia a continuación: -----

Sobre la Extinción del Contrato

El usuario final tiene derecho a finalizar el contrato con el operador/proveedor, para esto debe tomar en consideración las siguientes condiciones:

- Haber cumplido el Permanencia Mínima establecida en el presente contrato y citado en ANEXO A. En caso de haber subvención.
- Los equipos necesarios para suministrar el servicio que son propiedad del operador/proveedor; según lo dispuesto en el ANEXO A ante la terminación de la relación comercial, sin importar motivo o causa; el usuario final tiene la obligación de facilitar el acceso a nuestro personal técnico para recuperar dicho equipamiento
- En caso de no recuperar los equipos en un plazo de treinta (30) días calendario después de la terminación del contrato, el operador/proveedor podrá cargar en la cuenta de usuario final los costos de los mismos a razón de ciento cincuenta dólares americanos (150 usd) IVI para clientes Residenciales/Pyme; y en trescientos cincuenta dólares americanos (350 usd) IVI para clientes empresariales, sin que esto sea una limitante para aplicar la cláusula de extinción del contrato por las partes.
- Si el contrato es rescindido por parte de usuario final, sin justa causa, antes de transcurrido Permanencia Mínima del contrato, y de haber subvención; usuario final deberá cancelar los gastos de implementación incurridos por la empresa, los cuales han sido estimados en la cantidad de ciento cincuenta dólares americanos (150 usd) IVI para clientes Residenciales/Pymes; y en trescientos cincuenta dólares americanos (350 usd) IVI para clientes empresariales.

Imagen 1. Términos y condiciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 30 de abril de 2024.

Razón por la cual, se deben eliminar las cláusulas que imponen estas condiciones, y ajustar el sitio Web de forma consistente, tal y como se detalla en los documentos adjuntos a este oficio. -----

En la misma línea, es necesario aclarar al operador que el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses y no es prorrogable; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato. -----

En la misma línea y a partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección y de la consulta realizada en el sitio WEB de la Sutel https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/bandalibre se acreditó que gran parte de los equipos comercializados², no se encuentran homologados, según el siguiente detalle:-----

² Consulta realizada en el sitio web el 30 de abril de 2024 <https://www.metrowireless tienda.com/categories/2/router>

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

Marca	Modelo	Homologado
Aruba Networks	ON AP12	No
Linksys	AC1300	No
Linksys	AC2600	No
Linksys	MAX-STREAM MR6350	Sí
Linksys	MR7350	No
Linksys	E7350	No
Nexxt	Vektor 3600-AC (AEFME904U1)	Sí
Nexxt	Vektor 2400-AC	No
Nexxt	AC1200 (AEIEL905U1)	No
TP-LINK	Archer C20	No
TP LINK	Deco M5	Sí
TP LINK	Ax3000 Deco X60	No
TP LINK	Ax1800 Deco X20	No
TP LINK	TI-Pa9020p	No
TP LINK	Archer Ax10	No
TP LINK	Archer Ax11000	No
TP LINK	Ax5400	No
Ubiquiti	UniFi UAP-AC-HD	No

Asimismo, en la página WEB se verificó que existe una serie de equipos terminales, y se aclara que, **todos los equipos terminales ofrecidos** o comercializados por los operadores deben estar homologados por la Sutel según las disposiciones del PNAF. Debe indicarse que, el operador no atendió esta observación pese a que esta Dirección lo solicitó en el oficio 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024, así como en el expediente M0093-STT-HOC-00968-2023. -----

4. En la **cláusula novena** denominada “Medios de pago” debe completarse la información en texto y no como imagen para que sea legible. Adicionalmente, debe considerarse que, el cargo automático es un medio que el operador pone a disposición del usuario en la carátula, por lo que, debe incluirse en el contrato y en la página WEB para que la información suministrada al usuario final sea consistente con la publicada en la página del operador o en su defecto, si no se va a utilizar eliminar toda referencia a dicho medio de pago, según los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT,

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

- 46 inciso 13) y 57 del nuevo RPUF, tal y como se había solicitado de previo en el oficio 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024.----
5. En la **cláusula catorceava** sobre el “Depósito de garantía” y según los numerales 36 inciso 5) y 46 del RPUF el depósito de garantía sí se puede utilizar como parte del pago de las mensualidades, sin embargo, debe indicarse de esta forma en el contrato. Adicionalmente, conforme a los numerales 45 inciso 2) de la LGT y 47 del nuevo RPUF no se puede condicionar al usuario a estar al día para darse de baja, tal y como se había solicitado de previo en el oficio 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024.-----
6. Para un mayor orden deben incluirse cláusulas independientes sobre la “Reactivación” y “Desactivación y desconexión de servicios adicionales”, según los numerales 30 y 31 del RPUF. Asimismo, hay que indicar que el plazo de reactivación es de **3 horas** y la reconexión **1 día hábil**, tal y como se había solicitado de previo en el oficio número 01011-SUTEL-DGC-2024 del 8 de febrero de 2024. En este caso se puede utilizar como referencia las cláusulas del contrato modelo, aprobado mediante resolución RCS-234-2023: -----

“Cláusula X. Reactivación. La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.”-----

“Cláusula X. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. *El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final. -----*
En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.”-----

7. *De igual forma, deben eliminarse las referencias normativas en las cláusulas, por cuanto si hubiera alguna modificación debe someterse de nuevamente el documento al trámite de homologación.-----*
8. *En la **cláusula vigésima** sobre los “Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones”, se debe modificar esto: “lo anterior a través de mensajería electrónica directa (whatsapp, sms), nuestro sitio web www.metrowirelesscr.com, emails (...)”, y sustituirlo por lo siguiente: “(...) la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa”. Finalmente, debe eliminarse la referencia normativa.-----*
9. *En la **cláusula vigésima cuarta** debe incluirse lo siguiente: “Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan*

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

a los Centros de Atención al Usuario Final”, para que se ajuste al Capítulo IV del nuevo RPUF.-----

- 10. La **cláusula trigésima primera** sobre la “Devolución de los equipos terminales” debe ajustarse al contrato modelo: “Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor). Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales)”. Por cuanto, no se incluyó la posibilidad de que el operador recoja los equipos en el domicilio del usuario con un costo adicional, conforme al numeral 47 del nuevo RPUF. -----*

Finalmente, debe completarse el horario de atención del operador, ya que la información está incompleta. Para lo cual debe considerar el deber del operador de 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, según el artículo 11 inciso 28) del RPUF.-----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

11. Para la **cláusula vigésima octava** debe considerarse que si se firma un nuevo contrato no es una cesión. -----

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

“(…) -----

1. Deben eliminarse todas las referencias a la permanencia mínima asociada a la instalación del servicio, puesto que como se indicó en la sección anterior es contrario a la resolución RCS-219-2023 del Consejo de la Sutel, tanto en el contrato, carátula y sitio WEB, por cuanto, en la página se observa que siguen asociándolo a este tema. -----

Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente: -----

2. Deben incluirse los precios finales de los costos adicionales que le apliquen al servicio de acceso a Internet fijo, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, cargos por mora, cargos administrativos, costos de reposición de equipos terminales y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse **con los impuestos de ley**. -----

Ahora bien, se logró evidenciar en el sitio WEB existen algunos cargos que debe ser corregidos, ya que se indica IVI y no IVAI:-----



24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

Términos y Condiciones

Tarifas y Cargos

- Las reconexiones por falta de pago oportuno tendrán un costo de 12 usd IVI, que deben ser cancelados para tramitar la reconexión del servicio.
- Las visitas técnicas no justificadas y que se deban por fallas originadas por el usuario final podrán ser cobradas a razón de 37 usd IVI cuando corresponda a la segunda visita, serán cargadas en la próxima factura.
- Costo de Instalación Servicio Internet Residencial Inalámbrico: 170 usd IVI.
- Costo de Instalación Servicio Internet PyME Inalámbrico: 226 usd IVI.
- Costo de Instalación Servicio Internet Empresarial Inalámbrico: 338 usd IVI.

Imagen 2. Consulta realizada en el sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 30 de abril de 2024.

3. Los planes corporativos deben indicar la velocidad de descarga y de envío, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF, por cuanto no se incluye: -----



Imagen 3. Consulta realizada en el sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/internet-inalambrico-corporativo/> el 30 de abril de 2024.

4. El cargo automático debe incluirse en el sitio WEB como medio de pago, en caso de que se vaya a utilizar. O en su defecto, eliminarlo de la carátula, para que sea conforme según los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT, 46, inciso 13) y 57 del nuevo RPUF. -----
5. Deben eliminarse todas las referencias a permanencia mínima asociadas a la instalación del servicio. -----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

6. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según artículos 16 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS).* -----
7. *El número gratuito debe ser el principal en el sitio WEB:* -----



Imagen 4. Consulta realizada en el sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/internet-inalambrico-corporativo/> el 30 de abril de 2024.

8. *En el sitio WEB debe indicarse que las visitas técnicas deben ser coordinadas de forma previa con el usuario y en días y horas hábiles, según el artículo 33 del RPUF. Adicionalmente, al usuario no le corresponde diagnosticar las fallas, por lo que debe reformularse:* -----

El usuario final se obliga a custodiar y responder por los equipos amparados en el Contrato de Adhesión, que sean propiedad de operador/proveedor, Así mismo deberá garantizar las siguientes condiciones para una correcta instalación y funcionamiento del servicio suscrito:

- El usuario final deberá disponer de un espacio para instalar los equipos necesarios para la prestación del servicio suscrito.
- Los equipos deberán estar resguardados en un sitio fresco, libre de polvo y humedad.
- El usuario final deberá garantizar suministro eléctrico de 110VAC para la alimentación de los equipos terminales.
- El usuario final del tipo PyME y/o Empresarial (idealmente) debería suministrar energía eléctrica regulada y continua mediante (UPS) de 110 vac y capacidad mínima de 500 va con su respectiva puesta a tierra.
- El usuario final deberá tramitar los permisos y los accesos necesarios para la instalación del servicio.
- El usuario final deberá facilitar el acceso a nuestro personal debidamente identificada, para fines de revisión, instalación y/o mantenimiento de los equipos.
- El usuario final deberá facilitar los mecanismos para diagnosticar las fallas reportadas.

Imagen 5. Consulta realizada en el sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 30 de abril de 2024

(...)" (Destacados corresponden al original) (Folios 79 al 99) -----

- 6) Que, mediante correo electrónico de fecha 14 de mayo de 2024, el operador solicitó la suspensión del trámite de homologación de contrato, lo cual fue atendido por esta Dirección mediante oficio número 03962-SUTEL-DGC-2024 del 15 de mayo de 2024,

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

debidamente notificado en la misma fecha y otorgó la suspensión del trámite de homologación de contrato por el plazo de **20 días hábiles** para que el operador gestionara y culminara los cambios solicitados en el oficio número 03309-SUTEL-DGC-2024 del 7 de mayo de 2024. Una vez transcurrido dicho plazo, mediante correo electrónico de fecha 10 de junio de 2024 el operador envió del contrato y su carátula para que esta Dirección continuara con la revisión correspondiente. (NI-06275-2024, NI-06283-2024, folios 100 al 106 y NI-07750-2024) -----

- 7) Que, por medio del oficio número 06663-SUTEL-DGC-2024 del 1° de agosto de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las terceras observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Metro Wireless** en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:-----

- “(…) -----
1. La **cláusula quinta** sobre los “Equipos terminales” se dispuso lo siguiente: “El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad de préstamo y/o alquiler, esto se indicará en la CARÁTULA DEL CONTRATO sección 3, (cuando aplique). Igualmente, dependiendo del servicio contratado por el usuario final, los equipos Terminales como Routers, Access Point, **entre otros**; podrán ser aportados por el usuario final, en tanto cumplan con las características técnicas publicadas en <https://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones> (...)”. Al respecto, la frase “**entre otros**” resulta ambigua de forma tal que, debe especificarse de forma clara y expresa **cuáles son los equipos** que pueden ser aportados por el usuario, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----

Por su parte, con respecto al costo de reposición de los equipos se aprecia, lo siguiente: -----

Costo de Reposición de equipos propiedad del operador/proveedor

En caso de no recuperar los equipos identificados en la CARÁTULA DEL CONTRATO como propiedad del operador/proveedor en un plazo de treinta (30) días calendario después de la terminación del contrato, el operador/proveedor podrá cargar en la cuenta de usuario final los costos de los mismos a razón de ciento cincuenta dólares americanos (150 usd) IVA para clientes Residenciales/Pymes; y en trescientos cincuenta dólares americanos (350 usd) IVA para clientes empresariales, sin que esto sea una limitante para aplicar la cláusula de extinción del contrato por las partes.

Imagen 1. Términos y condiciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 31 de julio de 2024.

Considerando que se incluyen valores de reposición diferenciados, se le solicita al operador indicar en el sitio WEB **cuáles son los equipos** que se van a utilizar para clientes empresariales, pymes y corporativos, según corresponda y que a cada uno de ellos se le coloque el valor de reposición o costo de contado con Impuesto al Valor Agregado Incluido (IVA), para que sea conforme a los numerales 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y 45 inciso 1) de la LGT. -----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

Asimismo, se le solicita al operador incluir el costo del alquiler router Wifi avanzado con IVAI, ya que no lo incluye, según se aprecia de seguido: -----

- Costo alquiler router Wifi Básico, tecnología Tipo N, 4 usd/mes IVAI.
- Costo alquiler router Wifi Avanzado, tecnología AC1200, 8 usd/mes.

Imagen 2. Términos y condiciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 31 de julio de 2024.

Finalmente, debe detallarse en el sitio WEB cuáles son los modelos de router Wifi avanzado, para que sea conforme al artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF y 45 inciso 1) de la LGT. -----

2. En el sitio WEB debe eliminarse cualquier referencia al tema de permanencia mínima, ya que el contrato es por plazo indefinido y los equipos terminales se brindan en alquiler. Sin embargo, en la página del operador se sigue observando lo siguiente: -----

Sobre la Extinción del Contrato

El usuario final tiene derecho a finalizar el contrato con el operador/proveedor, para esto debe tomar en consideración las siguientes condiciones:

- En caso de haber recibido equipo(s) terminal(es) bajo la modalidad de venta en tramos o subsidio, el usuario final debe haber cumplido con la Permanencia Mínima establecida en la CARATULA DEL CONTRATO, sección 3.
- Los equipos necesarios para suministrar el servicio que son propiedad del operador/proveedor, según lo dispuesto en el CARATULA DEL CONTRATO ante la terminación de la relación comercial, sin importar motivo o causa; el usuario final tiene la obligación de facilitar el acceso a nuestro personal técnico para recuperar dicho equipamiento.
- En caso de haber recibido equipo(s) terminal(es) bajo la modalidad de venta en tramos o subsidio, y si el contrato es rescindido por parte de usuario final, sin justa causa, antes de transcurrido la Permanencia establecida en la CARATULA DEL CONTRATO, sección 3, el usuario final estará obligado a cancelar los montos establecidos de Penalización y descritos en la CARATULA DEL CONTRATO.

Imagen 3. Términos y condiciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 31 de julio de 2024.

Por lo que la información que se brinde a los usuarios debe ser consistente tanto la que consta en el contrato, como su carátula y sitio WEB del operador, lo anterior conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.-----

3. En la **cláusula sexta** referente a la “Permanencia Mínima” debe eliminarse la frase: “cancelando cualquier saldo pendiente de pago o adeudado al operador en el momento de la terminación del contrato”, ya que esto no puede constituirse como una barrera de salida para el usuario conforme a los numerales 45 inciso 2) de la LGT y 47 del RPUF. -----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

4. En la **cláusula novena** sobre los “Medios de pago” considerando que las cuentas son en moneda extranjera (dólares), debe preverse la posibilidad de que el usuario pueda pagar en colones, por lo que debe incluirse la leyenda: “La tarifa se cobrará en dólares estadounidenses (moneda de curso legal de los Estados Unidos), sin embargo, el cliente podrá cancelar si factura si así lo prefiere en colones costarricenses según el tipo de cambio vigente del día, establecido por el Banco Central de Costa Rica (BCCR)”, a efectos de que la redacción sea más clara para el usuario, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT y para que sea consistente con lo señalado por el operador en la página WEB. -----
5. El operador debe explicar en qué escenarios aplica la reactivación y la reconexión del servicio, dado que en el sitio WEB únicamente se explica la reactivación por falta de pago, según se aprecia de seguido: -----

- El Costo por Reactivación por falta de pago oportuno tendrán un valor de 12 usd IVA, que deben ser cancelados para tramitar la reactivación del servicio
- El Costo por Reconexión tendrá un valor de 12 usd IVA.

Imagen 4. Términos y condiciones. Consulta realizada del sitio WEB <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones/> el 31 de julio de 2024.

Al respecto, debe considerarse que, la reactivación es una gestión lógica del servicio y reconexión aplica cuando se han desconectado los medios físicos para la provisión del servicio, conforme a lo dispuesto en el numeral 32 del RPUF, por lo que se solicita aclarar si ambas acciones implican los mismos costos y si eventualmente los usuarios finales podrían pagar ambos montos o solo uno de éstos. -----

6. La **cláusula vigésima tercera** sobre los “Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones”, debe completarse para que se ajuste al contrato modelo: “Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos”. -----

7. *En el mapa de cobertura se solicita eliminar la siguiente leyenda: “Esta representación está basada en la huella actual de nuestra red, por el relieve y la topografía; la disponibilidad de servicios de Internet dependerá de factores como: Distancia del cliente respecto a la infraestructura instalada, cantidad de puertos de red disponibles en el momento de recibir la solicitud del cliente, vegetación alrededor de la ubicación del cliente”, dado que la información del mismo mapa aclara que se parte de una proyección de cobertura. Adicionalmente debe señalarse en este apartado: “(...) Es por esto que la disponibilidad de servicios de internet están sujetos a factibilidad técnica (...)”, lo anterior por cuanto la factibilidad es **previa** a la suscripción del contrato según el numeral 22 del RPUF. (...)”.*
(Destacados corresponden al original) (Folios 150 al 155) -----

- 8) Que, por medio de correo electrónico de fecha 8 de agosto de 2024, el operador envió el contrato y carátula con los ajustes realizados. (NI-10587-2024) -----
- 9) Que de manera extraordinaria mediante correo electrónico remitido al operador el 23 de agosto del 2024, la Dirección General de Calidad con la finalidad de agilizar el procedimiento de homologación de los documentos sometidos a valoración, señaló al operador que, debía realizar ajustes puntuales en el contrato y carátula sometidos a valoración y en fecha 5 de setiembre del año en curso. Al respecto, **Metro Wireless** remitió los ajustes solicitados vía correo electrónico, lo cual fue constatado por esta Dirección, tal y como se detalla a continuación. (Folio 178 y NI-11829-2024).-----

-

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

10) Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio Web del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, 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 capítulo VIII del RPUF, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, se verificó que la información brindada 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.-----

11) Finalmente, se hace ver que al operador se le otorgó su título habilitante mediante resolución RCS-011-2022 del Consejo de Sutel y el presente procedimiento de homologación corresponde al primer intento realizado por parte de **Metro Wireless**. -

12) Que, mediante oficio 08106-SUTEL-DGC-2024 del 12 de setiembre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo la homologación del contrato de **Metro Wireless**. -----

POR TANTO

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 08106-SUTEL-DGC-2024 del 12 de setiembre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la recomendación de homologación del contrato titulado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO, ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y PUNTO–MULTIPUNTO, LÍNEAS ARRENDADAS, REDES PRIVADAS VIRTUALES PARA CLIENTES*”

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

EMPRESARIALES, RESIDENCIALES Y PYMES”, y su respectiva carátula presentados por **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A.**.....

SEGUNDO: 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 ACCESO A INTERNET FIJO, ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y PUNTO–MULTIPUNTO, LÍNEAS ARRENDADAS, REDES PRIVADAS VIRTUALES PARA CLIENTES EMPRESARIALES, RESIDENCIALES Y PYMES*”, y su respectiva carátula presentados por **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023.

TERCERO: ORDENAR a **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A.**, que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO, ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y PUNTO–MULTIPUNTO, LÍNEAS ARRENDADAS, REDES PRIVADAS VIRTUALES PARA CLIENTES EMPRESARIALES, RESIDENCIALES Y PYMES*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

CUARTO: ORDENAR a **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S 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 para el usuario final.

QUINTO: ORDENAR a **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A.**, que, atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior, les resulta aplicable el contrato homologado, con base en el principio de beneficio al usuario estipulado en el numeral 3 inciso c) de la Ley General de Telecomunicaciones y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. -----

SEXTO: ORDENAR a Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S 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 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. -----

SÉTIMO: ORDENAR a Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A., que, mantenga publicado en su página WEB 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 realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite. Para lo cual 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 presente acuerdo.

OCTAVO: INDICAR a Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A., que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su carátula, 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.-----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

NOVENO: SEÑALAR a **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S 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. -----

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 ACCESO A INTERNET FIJO, ENLACES INALÁMBRICOS PUNTO A PUNTO Y PUNTO–MULTIPUNTO, LÍNEAS ARRENDADAS, REDES PRIVADAS VIRTUALES PARA CLIENTES EMPRESARIALES, RESIDENCIALES Y PYMES”*, y su respectiva carátula presentados por **Metro Wireless Solutions de Costa Rica M.W.S S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.-----

UNDÉCIMO: 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>. ---
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. -----

24 de setiembre del 2024
08426-SUTEL-SCS-2024

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.

Gestión: **M0093-STT-HOC-01440-2023**

Adjunto: Oficio número 08106-SUTEL-DGC-2024 del 12 de setiembre de 2024 de la Dirección General de Calidad