

San José, 17 de noviembre del 2023  
**09800-SUTEL-DGC-2023**

Señores  
 Miembros del Consejo  
 Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET” PRESENTADO POR TILANET S.R.L.**

**Expediente: T0294-STT-HOC-00979-2023**

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 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, sobre los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por el señor Jeissom Alonso Gonzalez Chinchilla, en su condición de representante legal de **Tilanet S.R.L.** (en adelante **Tilanet**), para la homologación del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**” y su respectiva carátula, según el análisis que se somete a valoración del Consejo en el presente informe.

**1. Antecedentes**

- 1.1. Que, en fecha 10 de agosto del 2023, **Tilanet** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**” y su respectiva carátula. (NI-09723-2023).
- 1.2. Que, mediante oficio número 08751-SUTEL-DGC-2023 del 16 de octubre del 2023, debidamente notificado el 17 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **Tilanet** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<b>Sitio WEB</b>	
Para lograr la homologación del contrato, en el sitio WEB debe constar la siguiente información:	Artículo 45
i. Nombre o razón social, domicilio de su sede principal y sucursales, números telefónicos gratuitos de los Centros de Atención al Usuario Final.	incisos 1) y 14) de la LGT; numerales 11 inciso 2) del

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>ii. Los servicios brindados, planes, precios de instalación, reconexión, reactivación, visitas injustificadas, consumo, alquiler de equipos, penalizaciones u otros cobros y demás derivados de la prestación del servicio.</p> <p>iii. Política de compensaciones y reembolsos, con detalle de la fórmula aplicable para su estimación y los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos, por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor.</p> <p>iv. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.</p> <p>v. Descripción de las alternativas de contratación.</p> <p>vi. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.</p> <p>vii. Detalle de los paquetes promocionales términos, condiciones y sus respectivos reglamentos.</p> <p>viii. Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados.</p> <p>ix. Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria.</p> <p>x. Información sobre atención de averías y de reclamaciones, así como plazos de instalación.</p> <p>xi. Mapas de alcance de su red e indicadores de calidad.</p> <p>Se debe recordar que todos los <b>precios publicados deben ser finales</b>, por lo que deben incluir IVA, Cruz Roja y 911.</p>	<p>RPUF y; artículos 16 y 24 del RPCS.</p>
<p>En el sitio WEB se debe publicar en idioma español las características técnicas de los equipos terminales que brindará el operador, los cuales deben estar debidamente homologados por Sutel en caso de que operen en bandas de uso libre.</p> <p>Asimismo, deberá publicar las características técnicas que deben tener dichos equipos en caso de que los usuarios opten por aportarlos.</p>	<p>Art. 11 inciso 2, subinciso vii y ix del RPUF</p>
<b>Carátula</b>	
<p>Falta casilla de dirección física del operador.</p>	<p>Art 36 inciso 1) RPUF</p>
<p>Se debe eliminar la casilla de "mensajes de texto" de los medios para recibir notificaciones, dado que los mensajes de texto son únicamente para fines informativos.</p>	<p>Art. 34 Ley de Notificaciones Judiciales.</p>
<p>Se debe eliminar la casilla de "domicilio" y "apartado postal" de los medios para recibir facturaciones, dado que las facturaciones se deben enviar vía correo electrónico.</p>	<p>Arts 36.2 y 46.14 RPUF</p>
<p>Se debe agregar en todos los precios "(IVA y otros impuestos incluidos)", dado que los precios deben ser finales.</p>	<p>Art. 45, inciso 1) LGT</p>
<p>La casilla del IMEI y "terminales móviles" se debe eliminar y la casilla de "7. Información brindada para servicios móviles o fijos" se debe ajustar, dado que no aplica para servicios fijos.</p>	<p>Art. 45, inciso 1) LGT</p>
<p>Si el router Wifi será aportado por el usuario, toda la columna de "Router wifi" se debe eliminar y únicamente deben publicar en el sitio WEB las características técnicas mínimas que debe tener dicho equipo.</p>	<p>Art. 45, inciso 1) LGT</p>
<p>Agregar "siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo" en la casilla de "Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro".</p>	<p>Art. 62 RPUF</p>
<p>Se debe mantener inclusión de casilla "Aplicación de promociones" dado que conforme el contenido mínimo del nuevo RPUF esto debe constar en el contrato.</p>	<p>Art. 36 inciso 10) RPUF</p>
<b>Contrato</b>	

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
La moneda en la que se cobrará el servicio debe ser determinada en el contrato.	Art. 45, inciso 1) LGT
La cláusula 3 sobre modificación tarifaria se debe ajustar conforme la nueva normativa, de modo que indique: "un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación", "así como, en el medio de notificación señalado en el presente contrato" y "En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, TILANET S.R.L. informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna."	Arts. 40 y 56 RPUF
En la cláusula 6 de equipos terminales, se debe agregar: "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)."	Art. 47 RPUF
En la cláusula 9 se debe eliminar la frase que indica "y con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura".	Art. 62 RPUF
En la cláusula 9 se debe agregar "El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato."	Art. 28 RPUF
Agregar en cláusula 11: "La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido."	Arts. 51 y 55 RPUF
Agregar en cláusula 12: "y no pueda reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado" y "Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo."	Art. 28 RPUF.
Se debe actualizar la cláusula 13 al nuevo RPUF, de modo que indique:  "Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.  La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.  Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida."  El único plazo de instalación aplicable es de 4 días hábiles, dado que la provisión del servicio es inalámbrica, por lo que siempre que esté en el área de cobertura el usuario puede acceder a este, sin que se requiera nueva infraestructura.	Art. 29 RPUF.
El único plazo de instalación aplicable es de 4 días hábiles, dado que la provisión del servicio es inalámbrica, por lo que siempre que esté en el área de cobertura el usuario puede acceder a este, sin que se requiera nueva infraestructura.	Art. 26 RPCS

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>La cláusula 16 se debe actualizar a la normativa vigente, para lo cual se sugiere la siguiente redacción:</p> <p>"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.</p> <p>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 (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación).</p> <p>Cuando el cliente renuncie 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 (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación)."</p> <p>Además, se debe agregar lo siguiente:</p> <p>"La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.</p> <p>Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.</p> <p>Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación) y en la carátula de este contrato."</p>	<p>Arts. 22 y 25 a 27 RPUF</p>
<p>Se deben incluir cláusulas de reactivación, con base en el nuevo RPUF, para lo cual se sugiere la siguiente redacción:</p> <p>"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".</p>	<p>Art. 31 RPUF</p>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>Se recomienda no citar artículos específicos de la normativa, en caso de exista alguna modificación.</i>	Art. 45 inciso 1) LGT
<i>En la cláusula 20, lo que el operador podría cobrar es el costo de reposición del equipo terminal, por lo que no aplica el cobro de daño alguno y se debe eliminar la referencia al respecto.</i>	Art. 36 RPUF
<i>En la cláusula 22 sobre los reportes de trabajos en las redes de telecomunicaciones, se debe ajustar por "a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa al medio de notificaciones establecido en el contrato"</i>	Art. 17 RPCS
<p><i>La cláusula 25 se debe ajustar a la nueva normativa, en los siguientes términos:</i></p> <p><i>"Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finalizar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.</i></p> <p><i>Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finalizar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente."</i></p>	Art. 47 RPUF
<i>En la cláusula 25, se debe eliminar toda referencia a la renovación del plazo, dado que anteriormente se definió que el plazo contractual es indefinido.</i>	Art. 45 inciso 1) LGT
<p><i>La cláusula 31 sobre modificación contractual se debe ajustar al nuevo RPUF, en los siguientes términos:</i></p> <p><i>"El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.</i></p> <p><i>En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. 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."</i></p>	Art. 40 RPUF

- 1.3. Que, el 29 de octubre del 2023, **Tilanet** aportó en tiempo el "CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE INTERNET" y su respectiva carátula, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión formal. (NI-1301-2023).

San José, 17 de noviembre del 2023  
**09800-SUTEL-DGC-2023**

- 1.4. Que, por medio de oficio número 09574-SUTEL-DGC-2023 del 9 de noviembre del 2023, remitido al operador 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 **Tilernet** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<b>Sitio WEB</b>	
<p><i>En el sitio WEB se publicó el equipo terminal que brindará el operador, el cual <b>no está homologado</b> por la Sutel. Para superar el proceso de homologación del contrato de adhesión, se requiere que el equipo que se brindará se encuentre homologado. Por lo anterior se le requiere publicar los equipos que empleará para la provisión de los servicios con sus respectivos certificados de homologación.</i></p> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen 1.</b> Equipo terminal publicado en el sitio WEB del operador.</p> </div> <p><i>Asimismo, en caso de que el usuario opte por aportar su propio equipo, el operador no debe imponerle una determinada marca y modelo, sino que únicamente debe señalar en el sitio WEB las características técnicas <b>mínimas</b> que deben tener los equipos que serán conectados a la red del operador. Por tal razón, se debe ajustar la información publicada en el sitio WEB, la cual se observa a continuación:</i></p> <div style="text-align: center;">  <p><b>Imagen 2.</b> Equipo terminal publicado en el sitio WEB del operador.</p> </div>	<p><i>Art. 11 inciso 2, subinciso vii y ix del RPUF.</i></p>
<p><i>Se deben publicar los medios de pago disponibles, los cuales deben coincidir con los señalados en el contrato de adhesión.</i></p>	<p><i>Art. 45, inciso 1) LGT y art. 57 RPUF.</i></p>
<p><i>En el sitio WEB se encuentran publicados la carátula y el contrato de adhesión. Estos se deben eliminar dado que aún no se encuentran homologados. La publicación de dichos documentos se debe dar hasta que sea debidamente notificado el acuerdo del Consejo donde los aprueba.</i></p>	<p><i>Art. 11 inciso 2, subinciso xi. RPUF.</i></p>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO O JURÍDICO																		
<p>En el sitio WEB se indica que <b>"*Si la instalación requiere o el usuario final solicita una instalación especial, ésta tendrá un costo adicional, el mismo será determinado mediante una inspección realizada por uno de nuestro técnicos".</b></p> <p>Al respecto, se debe señalar que los costos deben estar debidamente determinados, por lo que se debe indicar el precio asociado a una instalación especial y cuál sería el costo adicional que se cobraría.</p>	<p>Art. 45 inciso 1) LGT, art. 11 inciso 2) RPUF.</p>																		
<p>En la tabla publicada en el sitio WEB se reitera el indicador ID-18, por lo que, se debe eliminar del sitio WEB la última columna, según se muestra.</p> <p><b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Umbral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1)-Infraestructura disponible inmediatamente-</td> <td>4 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de reconexión del servicio</td> <td>1 día hábil</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de reparación de fallas (IC-2)</td> <td>1 día hábil</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)</td> <td>99.97%</td> </tr> <tr> <td>Retardo local (ID-16)</td> <td>50 ms</td> </tr> <tr> <td>Retardo internacional (ID-17)</td> <td>150 ms</td> </tr> <tr> <td>Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	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 asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99.97%	Retardo local (ID-16)	50 ms	Retardo internacional (ID-17)	150 ms	Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%	Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%	<p>Art. 45, inciso 1) LGT.</p>
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 asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99.97%																		
Retardo local (ID-16)	50 ms																		
Retardo internacional (ID-17)	150 ms																		
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%																		
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%																		
<p>El costo de reposición de los equipos terminales debe estar determinado y publicado en el sitio WEB.</p>	<p>Art. 11 inciso 2) RPUF.</p>																		
<b>Carátula</b>																			
<p>Si el router Wifi será aportado por el usuario, toda la columna de "Router wifi" se debe eliminar y únicamente deben publicar en el sitio WEB las características técnicas mínimas que debe tener dicho equipo. Por tal razón se deben mantener los ajustes efectuados.</p>	<p>Art. 45, inciso 1) LGT.</p>																		
<p>Se debe mantener la inclusión de las casillas "N° de certificado de homologación" y "7. Información brindada para servicios fijos" que estaban en la versión anterior. Se eliminó solamente la referencia a terminales móviles tal y como fue solicitado en las primeras observaciones.</p>	<p>Art. 45, inciso 1) LGT.</p>																		
<b>Contrato</b>																			
<p>Para mayor claridad del contrato, aplicar los ajustes de redacción y de unificación de tipo y tamaño de letra, señalados en los comentarios del documento anexo al presente oficio.</p>	<p>Art. 45, inciso 1) LGT.</p>																		

- 1.5. Que, el 13 de noviembre del 2023, **Tilinet** remitió en tiempo una nueva versión corregida del contrato y la carátula, en respuesta al oficio 09574-SUTEL-DGC-2023. (NI-13678-2023).
- 1.6. Que, por medio de correo electrónico enviado al operador el 14 de noviembre del 2023, la Dirección General de Calidad señaló al operador que, debía realizar unos ajustes en el sitio WEB. (NI-13776-2023).
- 1.7. Que, el 14 de noviembre del 2023, **Tilinet** realizó los ajustes en el sitio WEB, según lo solicitado vía correo electrónico de la misma fecha, los cuales fueron verificados por esta Dirección, según se detalla a continuación (NI-13940-2023).

San José, 17 de noviembre del 2023  
**09800-SUTEL-DGC-2023**

## 2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la enumeración 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 **Tilanet**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior del análisis de las últimas versiones corregidas del contrato y carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan 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 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 marco y su respectiva carátula.

## 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 RPUF 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 09800-SUTEL-DGC-2023 del 17 de noviembre de 2023, 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 ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su respectiva carátula, presentado por **Tilanet S.R.L.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al presente oficio, denominado: “*CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su respectiva carátula, presentado por **Tilanet S.R.L.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3. Ordenar a **Tilanet S.R.L.** que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*”, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Indicar a **Tilanet S.R.L.** que deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no 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

San José, 17 de noviembre del 2023  
**09800-SUTEL-DGC-2023**

en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario final.

- 3.5.** Ordenar a **Tilanet S.R.L.** que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.
- 3.6.** Ordenar a **Tilanet S.R.L.** 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.
- 3.7.** Indicar a **Tilanet S.R.L.** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión señalado, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el RPUF.
- 3.8.** Señalar a **Tilanet S.R.L.** 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.
- 3.9.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su respectiva carátula, presentado por **Tilanet S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

San José, 17 de noviembre del 2023  
**09800-SUTEL-DGC-2023**

**3.10.** 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>.

Atentamente,  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

---

Paula Zúñiga Garita  
**Asesora Legal**

---

Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad**

PZG

Adjunto: Contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet y su respectiva carátula.  
Gestión: T0294-STT-HOC-00979-2023