

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

Señores
Servicios Directos de Satélite, S. A.

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión extraordinaria 086-2018 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 14 de diciembre del 2018, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 018-086-2018

RESULTANDO

- I. Que mediante el oficio sin número de fecha 13 de marzo del 2018, presentado ante esta Superintendencia en la misma fecha, la empresa Servicios Directos de Satélite, S. A., en adelante SKY, sometió al procedimiento de homologación el contrato denominado “*CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA*”. (Folios 2 al 15)
- II. Que por medio de oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018 del 4 de junio del 2018, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a SKY las primeras observaciones al contrato de adhesión presentado, en donde se le notificó que debía ajustar el mismo para que cumpliera lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20 y 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios (en adelante RPUF) y los requisitos compilados en la resolución número RCS-107-2015 “*Guía para la presentación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones para su homologación ante la Sutel*”. (Folios 16 al 33)
- III. Que según oficio sin número del 18 de junio de 2018, presentado ante esta Superintendencia el día 19 de junio de 2018, SKY solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018 del 4 de junio del 2018 para ajustar el contrato sometido a revisión; prórroga que fue concedida por la Dirección General de Calidad, según oficio número 05044-SUTEL-DGC-2018 del 25 de junio de 2018, debidamente notificado el mismo día. (Folios 34 al 37)
- IV. Que a solicitud de SKY se llevó a cabo una reunión el día 2 de julio de 2018 en las instalaciones de la SUTEL, con el fin de precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de SKY, los señores Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz y funcionarios de esta Dirección.
- V. Que, mediante oficio sin número del 3 de julio del 2018, presentado ante esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, SKY remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018. (Folios 38 al 55)
- VI. Que a solicitud del operador el día 11 de setiembre de 2018 se celebró una reunión en las oficinas de la SUTEL, para revisar las observaciones y términos del contrato sujeto a revisión, asistiendo en representación de SKY la señora Jessica Suaste y los señores Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz y funcionarios de esta Dirección.
- VII. Que según oficio número 08194-SUTEL-DGC-2018 del 4 de octubre del 2018, la Dirección General de Calidad remitió a SKY las segundas observaciones del contrato denominado: “*CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA*”, solicitándole al operador realizar una serie de ajustes con el fin de ajustar el contrato propuesta a la normativa y disposiciones regulatorias vigentes. (Folio 56 al 77)

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

- VIII.** Que según oficio sin número del 19 de octubre de 2018, presentado ante esta Superintendencia el mismo día, SKY solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 08194-SUTEL-DGC-2018 del 4 de octubre del 2018 para cumplir con lo solicitado en el oficio anteriormente señalado; dicha prórroga fue concedida según oficio número 08894-SUTEL-DGC-2018 del 25 de octubre de 2018, debidamente notificado el mismo día. (Folios 78 al 81)
- IX.** Que, mediante oficio sin número de fecha 1° de noviembre del 2018, presentado ante esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, SKY remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 08894-SUTEL-DGC-2018. (Folios 82 al 116)
- X.** Que el día 22 de noviembre de 2018 se celebró una reunión en las oficinas de la SUTEL, a solicitud del operador, para discutir sobre los temas pendientes del contrato en revisión, siendo que en representación de SKY se presentaron los señores Alfonso Rúa Reyes, Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz y funcionarios de esta Dirección.
- XI.** Que según oficio número 09894-SUTEL-DGC-2018 del 28 de noviembre del 2018, la Dirección General de Calidad remitió a SKY las terceras observaciones del contrato denominado: “*CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA*”, solicitándole realizar los ajustes pendientes y que habían sido señalados previamente. (Folio 117 al 136)
- XII.** Que a solicitud de SKY, el día 4 de diciembre de 2018 se celebró una reunión en las instalaciones de la SUTEL a la que asistieron en nombre y representación de SKY los señores Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz, con el fin de precisar y aclarar las condiciones pendientes que deben mejorarse del contrato sometido a revisión.
- XIII.** Que mediante el oficio sin número 9010-686-2018 del 6 de diciembre del 2018, presentado ante esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, SKY brindó respuesta a las terceras observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad, las cuales se ajustan en su totalidad a lo solicitado por la Dirección General de Calidad.
- XIV.** Que en virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2018 del 7 de diciembre de 2018, mediante el cual se realiza una recomendación de homologación de la versión final del contrato presentado por SKY.

CONSIDERANDO:

- I.** Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones señala: “*Contratos de adhesión La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados*”.
- II.** Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece: “*Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas. Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL. Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por al SUTEL. Los contratos con*

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor. Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas. La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados. El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo. Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones. Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo. Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado".

- III. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece el contenido mínimo que deben tener los contratos de adhesión.
- IV. Que la resolución RCS-107-2015 denominada "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones", establece un documento de referencia para la creación de contratos de adhesión, así como el procedimiento a seguir para la homologación de contratos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- V. **Sobre el informe de la Dirección General de Calidad:** que, del informe rendido mediante oficio número 10220-SUTEL-DGC-2018 del 7 de diciembre de 2018, conviene extraer lo siguiente:

"(...)

- 1) Que mediante el oficio sin número de fecha 13 de marzo del 2018, presentado ante esta Superintendencia en la misma fecha, SKY, sometió al procedimiento de homologación el contrato denominado "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA". (Folios 2 al 15)
- 2) Que por medio de oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018 del 4 de junio del 2018, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a SKY las primeras observaciones al contrato de adhesión presentado, en donde se le notificó que debía ajustar el mismo para que cumpliera lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20 y 21 del RPUF y los requisitos compilados en la resolución número RCS-107-2015, en cuanto a los siguientes puntos: (Folios 16 al 33)

"(...)

- 1. Sobre el tema "Aspectos generales", subtema "Tamaño de la letra al contrato", se reitera la necesidad que los caracteres deben tener un tamaño de al menos cinco milímetros (5 mm), entendiendo dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula, ya que, de lo contrario, se dificulta su lectura y

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

comprensión por parte de los usuarios, violentando el derecho de información protegido en la Constitución y la Ley N°8642.

- 2. En relación con el tema de “Aspectos generales”, subtema “Publicación de la información”, luego de una revisión integral de la página Web, se determinó que para todos los servicios comercializados, debe incluirse al menos la siguiente información: las características de los equipos terminales que serán utilizados para brindar los servicios, así como su precio y costo de adquisición; costo de reconexión del servicio, cualquier otro costo de servicios adicionales como visitas técnicas, número de contacto gratuito para atender gestiones y reclamaciones, por lo cual deberá eliminarse cualquier otro número o bien ofrecerlo como una segunda opción, pero debe prevalecer el gratuito; incluir la dirección de correo electrónico para realizar consultas y cualquier otro trámite así como el lugar de ubicación de las oficinas o sucursales en el territorio nacional para la atención personalizada, según lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF). Además, es necesario que las políticas indicadas en la cláusula octava para el cambio de los paquetes de programación sean publicadas en el sitio WEB y se ajusten a lo dispuesto en el artículo 147 del Reglamento a la Ley N°8642.*

Asimismo, se debe señalar que en el sitio WEB se mantiene publicado una versión del contrato que no corresponde a la versión previamente homologada por esta Superintendencia, por lo que deberán de eliminarla y publicar el contrato homologado vigente mediante Acuerdo 021-032-2013 del 26 de junio del 2013, hasta que se vuelva a homologar una nueva versión.

- 3. Con respecto a la “Carátula” en el subtema “Información del operador y del usuario”, se debe cambiar la palabra “cédula jurídica” por “identificación” para que de esa manera se resulte aplicable para las personas extranjeras, nacionales, físicas y jurídicas. Es necesario incluir en la carátula del contrato, la dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del proveedor del servicio, así como la dirección de correo electrónico para realizar consultas y cualquier otro trámite. Asimismo, se debe incluir una autorización por parte del usuario para el tratamiento de sus datos personales y el plazo, a pesar de que se contempla en el contrato, se confunde con la autorización para el envío de información, ambas autorizaciones deben ir por separado para que el usuario expresamente las autorice, tal y como lo dispone el artículo 21 incisos 13) y 15) del RPUF.*

Adicionalmente, se solicita justificar las razones por las cuáles en el contrato se solicitan referencias personales del cliente.

- 4. En relación con la “Carátula”, en el subtema “¿Qué se incluye?” es necesario que la carátula del contrato sea firmada tanto por el operador como por el usuario. Igualmente se debe publicar todas las tarifas o precios en el sitio Web del proveedor; indicar si se cancela un monto por concepto de depósito de garantía; además, en el espacio con la indicación “otro” en el plazo contractual, se debe aclarar textualmente que este plazo no puede ser superior a 24 meses y que la permanencia mínima aplica siempre que exista equipo subsidiado, tal y como lo disponen las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016; el costo de mantenimiento de la red debe ir incluido en el precio del servicio y no debe ser facturado por aparte, por lo que dicha indicación en el precio del servicio debe ser eliminada.*

Por otra parte, cuando se indica que se puede contratar los servicios sin un plazo de permanencia mínima, se establece que el cliente debe cancelar un monto de \$800 por el concepto de “adquisición del servicio” por lo que es necesario aclarar si esto se refiere al “costo del equipo”, y en caso afirmativo, señalar cuántos equipos incluye dicho monto.

Los usuarios tienen el derecho de elegir el medio de pago del servicio, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 12 de la Ley N°8642 por lo que no es posible establecer preferencia alguna por la escogencia de un medio u otro.

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

En la cláusula tercera es necesario indicar expresamente el porcentaje mensual correspondiente a intereses moratorios.

En la cláusula cuarta, se incluye un cobro adicional por concepto de “Asistencia SKY”; el cual no es un servicio de telecomunicaciones, si no que corresponde a un servicio de información o valor agregado, el cual no puede ser impuesto por SKY mediante la suscripción del contrato, sino que resulta facultativo si el usuario adquiere dicho servicio, o bien decide correr con los costos de la tarjeta inteligente, reinstalación del servicio y demás servicios adicionales en el momento en que llegue a necesitarlos, razón por la cual en la página WEB deben estar publicados los costos de cada uno de ellos, con el fin que el usuario analice y tome una decisión de consumo informada si le resulta más conveniente adquirir la “Asistencia Sky” o pagarlo cuando uno de los rubros por separado en el momento en que llegue a requerirlos. En todo caso, para su contratación se debe contar con la autorización expresa del usuario según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 21) de la ley N°8642 y el numeral 20 del RPUF.

En la cláusula décima, para la reactivación del servicio por falta de pago, se establece un monto por penalidad, a pesar de que el proveedor puede cobrar un monto por la reactivación del servicio, éste no puede ser considerado como una penalidad, y dicha información debe estar publicada en el sitio Web; de nuevo se debe señalar el porcentaje por concepto de intereses moratorios a cobrar por el atraso en el pago de la mensualidad.

5. *En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Objeto del contrato”, en la cláusula segunda se solicita eliminar la fase “recepción de señales” y cambiarla por “televisión por suscripción” que corresponde a la denominación del servicio de telecomunicaciones.*
6. *En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Calidad del servicio”, debe incluirse una cláusula en la se indique la calidad ofrecida del servicio, haciendo referencia a la continuidad del mismo, según lo dispuesto en el artículo 21 inciso 5) del RPUF.*
7. *Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Instalación del servicio” y “Costo de la Instalación y Arrendamiento de Terminales”, es necesario que se aclare los conceptos que incluye el “costo de adquisición del servicio” e indicar si se va cobrar un rubro por concepto de instalación. Igualmente, se considera necesario indicar en el contrato que los instaladores del servicio no se encuentran autorizados para recibir dinero en efectivo por este concepto ni por cualquier otro, ya que todos los pagos relacionados con la prestación del servicio deben realizarse por los canales oficiales habilitados por el proveedor para tal efecto.*
8. *En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Suspensión y reconexión de los servicios”, la cláusula tercera incluye el tema de la suspensión temporal y definitiva, no obstante, deben desarrollarse por separado, para evitar confusiones al usuario.*
9. *Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Modificaciones de condiciones contractuales”, es necesario aclarar el procedimiento y plazos que aplican en cada una de las modificaciones contractuales, por lo que se deben desarrollar por separado para mejor comprensión, de la siguiente forma:*
 - a. *Modificación de tarifas: la cláusula décima primera debe cumplir los procedimientos establecidos en los artículos 20 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de Telecomunicaciones.*
 - b. *Modificación de programación: cumplir con lo dispuesto en el artículo 147 del Reglamento a la Ley 8642.*
 - c. *En todo caso, SKY no puede modificar de forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni tampoco puede hacerlas retroactivas, según lo dispuesto en el artículo 20 del RPUF. Por lo que, se debe aclarar que en los contratos sujetos a un plazo de permanencia mínima, no se pueden modificar las condiciones contractuales ni las tarifas establecidas durante todo el periodo de permanencia, de lo contrario, se faculta al usuario para dar por terminado el contrato sin penalización alguna.*

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

10. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Plazo, prórroga y renovación contractual”, en caso de que los usuarios contraten el servicio con un plazo de permanencia mínima, es necesario que se indique sus características que lo hagan identificable, marca, el número de serie y el precio de contado de cada uno de los equipos subsidiados. En la cláusula primera se debe mejorar la redacción para que quede claro a los clientes que existen dos formas de contratar el servicio, con permanencia mínima y sin permanencia mínima, igualmente se debe aclarar que el control remoto es parte del equipo subsidiado.

En la cláusula décima tercera, en virtud que la tarjeta inteligente no forma parte del equipo subsidiado, dicho costo debe informarse en la carátula y cuerpo del contrato y publicarse en el sitio WEB, en caso de que se requiera cubrir este monto por parte del usuario si por ejemplo extravía o daña la tarjeta.

En la cláusula vigésima primera se debe indicar si el contrato será prorrogable o no, y la autorización del usuario para proceder con la prórroga automática, de igual manera, se debe incluir la aplicación de la fórmula para el cálculo de la penalización por retiro anticipado en la carátula del contrato, de esa manera expresamente informar al usuario de su monto, tal y como lo disponen las resoluciones RCS-264-2012 y RCS-253-2016.

11. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales”, es necesario que se incluya una cláusula donde se detallen los derechos de los usuarios, así como con las obligaciones de ambas partes.
12. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Garantía” se debe incluir e informar al usuario sobre las condiciones de la garantía del equipo que se proporciona, sea que se adquiera de contado o por medio del subsidio.
13. Sobre el tema “Contrato marco” y en el subtema “Soporte técnico”, es necesario que se indique en la cláusula décimo octava el costo de las visitas técnicas, uniformar la información del contrato con lo indicado en el sitio WEB en relación a su costo, e informar al usuario que cualquier mantenimiento de la red se hará de conformidad en lo indicado en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.
14. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Medio de notificación al usuario” y “Facturación”, es necesario destacar que, a lo largo del contrato, como ocurre en la cláusula tercera, se indica que la facturación se informará o notificará al usuario al medio señalado “o” en la pantalla del televisor. Al respecto, debe señalarse que, los usuarios tienen el derecho a escoger el medio para recibir notificaciones, así como la forma en la que recibirá su facturación, por lo que mostrar información y el estado de cuenta en la pantalla del televisor, no sustituye a estos medios, ni corresponde a un medio válido para recibir notificaciones, sino que corresponde a un medio de información adicional, por lo que necesariamente se debe remitir la información al medio elegido por el usuario y señalado en la carátula del contrato.
15. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Formas de pago” en la cláusula quinta se debe indicar que el tipo de cambio monetario, corresponde al tipo de cambio de venta del día de pago de la factura, y no lo indicado en la cláusula, que representa un monto difícil de calcular que genera indefensión al usuario por ser indeterminado. Se debe reconsiderar lo dispuesto en la cláusula sexta, ya que como se mencionó anteriormente, de conformidad con el artículo 21 inciso 14) del RPUF, los usuarios tienen el derecho de elegir el medio de pago, por lo que no se puede discriminar al usuario estableciendo montos preferenciales por el medio de pago.
16. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Causas de extinción del contrato”, en la cláusula cuarta se menciona que los usuarios deben realizar un trámite para la terminación del contrato, sin embargo, dicho trámite no se detalla en el contrato, razón por la cual se deberá incluir una cláusula que desarrolle dicho trámite, el plazo para proceder con la cancelación y los requisitos para solicitarla. Asimismo, en la cláusula vigésima deberán incluirse las causas de terminación establecidas en el artículo 34 del RPUF, así como las

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

consecuencias de la terminación del contrato por causas justas y la penalización por retiro anticipado.

17. *Sobre el tema “Contrato marco” y subtema “Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales”, se reitera que se debe incluir una cláusula donde se mencionen los derechos de los usuarios y las obligaciones de ambas partes.*
 18. *Con base al tema “Contrato marco” y subtema “Facturación”, se debe reformular la cláusula séptima, ya que, en primer lugar, la pantalla del televisor no puede ser considerado como un medio válido para remitir la facturación del usuario, y el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones estable un plazo de caducidad de 2 meses para interponer un reclamo y no de 6 días como lo establece el clausulado, por lo que se debe corregir y ajustar a la legislación vigente.*
 19. *Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Anexos”, el contrato menciona una serie de anexos que no fueron presentados para su respectiva homologación, razón por la cual deberán remitirse a esta Superintendencia para su revisión y aprobación, de lo contrario se deberá eliminar su referencia del contrato marco y no podrán ser utilizados para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.”*
- 3) *Que según oficio sin número del 18 de junio de 2018, presentado ante esta Superintendencia el día 19 de junio de 2018, SKY solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018 del 4 de junio del 2018, prórroga que fue concedida según oficio número 05044-SUTEL-DGC-2018 del 25 de junio de 2018, debidamente notificado el mismo día. (Folios 34 al 37)*
 - 4) *Que a solicitud de SKY se llevó a cabo una reunión el día 2 de julio de 2018 en las oficinas de la SUTEL, con el fin de precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de SKY los señores Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz y funcionarios de esta Dirección.*
 - 5) *Que, mediante oficio sin número del 3 de julio del 2018, presentado ante esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, SKY remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018. (Folios 38 al 55)*
 - 6) *Que a solicitud del operador el día 11 de setiembre de 2018 se celebró una reunión en las oficinas de la SUTEL, para revisar las observaciones y términos del contrato sujeto a revisión, asistiendo en representación de SKY la señora Jessica Suaste y los señores Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz y funcionarios de esta Dirección.*
 - 7) *Que según oficio número 08194-SUTEL-DGC-2018 del 4 de octubre del 2018, la Dirección General de Calidad remitió a SKY las segundas observaciones del contrato denominado: “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA”, solicitándole realizar los siguientes ajustes: (Folio 56 al 77)*
- (...)*
1. *En relación con el tema de “Aspectos generales”, subtema “Publicación de la información”, luego de una revisión integral de la página Web, se determinó que para todos los servicios comercializados, debe incluirse al menos la siguiente información: las características de los equipos terminales que serán utilizados para brindar los servicios, así como su precio y costo de adquisición; costo de reconexión del servicio, cualquier otro costo de servicios adicionales como visitas técnicas, número de contacto gratuito para atender gestiones y reclamaciones, por lo cual deberá eliminarse cualquier otro número, o bien ofrecerlo como una segunda opción, pero debe prevalecer el gratuito; incluir la dirección de correo electrónico para realizar consultas y cualquier otro trámite, según lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF).*

Además, es necesario que las políticas indicadas en la cláusula octava para el cambio de los paquetes de programación sean publicadas en el sitio WEB y se ajusten a lo dispuesto en el artículo 147 del Reglamento a la Ley N°8642.

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

Nuevamente es necesario señalar que en el sitio WEB se mantiene publicado una versión del contrato que no corresponde a la versión previamente homologada por esta Superintendencia, a pesar de haber sido prevenido en el oficio de primeras observaciones, por lo que deberán de eliminarla y publicar el contrato homologado vigente mediante Acuerdo 021-032-2013 del 26 de junio del 2013, hasta que se vuelva a homologar una nueva versión.

Al respecto, es necesario insistir en que SKY deberá remitir una visualización previa de las modificaciones que implementará en su sitio WEB con el fin de cumplir con el derecho de información establecido en el artículo 45 inciso 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, asimismo, se debe revisar y velar porque exista una página oficial para brindar información al usuario, ya que al día de hoy existen varias, inclusive de distribuidores, lo cual genera confusión al usuario, algunas de las páginas no oficiales son las siguientes: <http://www.crsatelital.com>, cr.codice.tv, <http://tvsatelitalcodosat.com>, entre otras.

- 2. Con respecto a la “Carátula” en el subtema “Información del operador y del usuario”, se debe incluir el plazo para el tratamiento de sus datos personales e indicar que se solicita la información de referencias personales del cliente para referencias crediticias.*
- 3. En relación con la “Carátula”, en el subtema “¿Qué se incluye?”, se mantienen las observaciones indicadas en el oficio 04369-SUTEL-DGC-2018, siendo necesario publicar todas las tarifas o precios en el sitio Web del proveedor; indicar si se cancela un monto por concepto de depósito de garantía, de no hacerlo indicarlo de esa manera; además, el espacio con la indicación “otro” en el plazo contractual, se debe eliminar para que se ajuste a las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016; el costo de mantenimiento de la red debe ir incluido en el precio del servicio y no debe ser facturado por aparte, ya que al usuario se le debe brindar el precio final del servicio, por lo que dicha indicación en el precio del servicio debe ser eliminada, de conformidad con lo establecido en el artículo 261 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472.*

Por otra parte, cuando se indica que se puede contratar los servicios sin un plazo de permanencia mínima, se establece que el cliente debe cancelar un monto de \$800 por el concepto de “adquisición del servicio” no obstante, en respuesta a las primeras observaciones del contrato, se indicó que dicho costo se definía en el contrato lo que no es cierto. Debe indicarse de forma expresa el concepto de cada uno de los costos y montos que se cobran a los usuarios, toda vez, si existe algún monto sin justificación y sin su debida explicación no puede ser cobrado al usuario y debe ser eliminado del contrato.

Los usuarios tienen el derecho de elegir el medio de pago del servicio, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 12 de la Ley N° 8642 por lo que no es posible establecer una multa o penalización por el cambio de un medio u otro. Además, en caso de que al elegir un medio de pago en particular se otorgara un beneficio, así debe estipularse en el contrato.

En la cláusula cuarta, se incluye un cobro adicional por concepto de “Asistencia SKY”; como se había indicado en el oficio 04369-SUTEL-DGC-2018, dicho servicio no es un servicio de telecomunicaciones, si no que corresponde a un servicio de información o valor agregado, el cual no puede ser impuesto por SKY mediante la suscripción del contrato, sino que debe resultar facultativo si el usuario adquiere dicho servicio, o bien decide correr con los costos de la tarjeta inteligente, reinstalación del servicio y demás servicios adicionales en el momento en que llegue a necesitarlos, razón por la cual se le solicita precisar las prestaciones que se incluyen en dicho servicio, así como publicar en la página WEB los costos de cada una de estas prestaciones, con el fin que el usuario analice y tome una decisión de consumo informada si le resulta más conveniente adquirir la “Asistencia Sky” o pagar cada uno de los rubros por separado en el momento en que llegue a requerirlos, sin embargo, esto no se ha actualizado en el sitio web. En todo caso, para su contratación se debe contar con la autorización expresa del usuario según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 21) de la ley N°8642, el numeral 20 y 71 del RPUF.

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

En la cláusula décima, para la reactivación del servicio por falta de pago, se establece un monto a pagar por el usuario, éste no puede ser considerado como una penalidad y dicha información debe estar publicada en el sitio Web.

4. *En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Calidad del servicio”, debe incluirse una cláusula en la se indique la calidad ofrecida del servicio, haciendo referencia a la continuidad de este, según lo dispuesto en el artículo 21 inciso 5) del RPUF.*
5. *Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Instalación del servicio” y “Costo de la Instalación y Arrendamiento de Terminales”, se mantiene la observación realizada en el oficio 04369-SUTEL-DGC-2018 donde se indicó que se debía aclarar los conceptos que incluye el “costo de adquisición del servicio”, toda vez, en el contrato en revisión se realiza un cobro a los usuarios de \$800 por dicho concepto, sin embargo, éste no se define ni se justifica en cuerpo del contrato, asimismo se debe indicar si se va cobrar o no un rubro por concepto de instalación.*
6. *Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Modificaciones de condiciones contractuales”, se mantiene la solicitud de aclarar el procedimiento y plazos que aplican en cada una de las modificaciones contractuales, por lo que se deben desarrollar por separado para mejor comprensión, de la siguiente forma:*
 - a. *Modificación de tarifas: la cláusula décima primera debe cumplir los procedimientos establecidos en el numeral 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de Telecomunicaciones.*
 - b. *Modificación de programación: cumplir con lo dispuesto en el artículo 147 del Reglamento a la Ley N° 8642.*
 - c. *En todo caso, SKY no puede modificar de forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni tampoco puede hacerlas retroactivas, según lo dispuesto en el artículo 20 del RPUF. Por lo que, se debe aclarar que, en los contratos sujetos a un plazo de permanencia mínima, no se pueden modificar las condiciones contractuales ni las tarifas establecidas durante todo el periodo de permanencia, de lo contrario, se faculta al usuario para dar por terminado el contrato sin penalización alguna.*
7. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Plazo, prórroga y renovación contractual”, se reitera lo indicado en el primero oficio de observaciones, así como lo conversado en las reuniones del 2 de julio y 11 de setiembre del presente año, toda vez, cuando los usuarios contratan el servicio con un plazo de permanencia mínima, es necesario que se indique las características que hagan identificable el equipo, marca, el número de serie y el precio de contado de cada uno de los equipos subsidiados.*

En la cláusula primera se debe mejorar la redacción para que quede claro a los clientes que existen dos formas de contractar el servicio, con permanencia mínima y sin permanencia mínima.

En la cláusula décima tercera, nuevamente se recuerda que la tarjeta inteligente no forma parte del equipo subsidiado, por lo que su costo de reposición debe informarse en la carátula y cuerpo del contrato y publicarse en el sitio WEB, en caso de que se requiera cubrir este monto por parte del usuario si por ejemplo extravía o daña la tarjeta.

En la cláusula vigésima primera se debe indicar si el contrato será prorrogable o no, asimismo, se debe incluir la aplicación de la fórmula para el cálculo de la penalización por retiro anticipado en la carátula del contrato, de esa manera expresamente informar al usuario de su monto, tal y como lo disponen las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016. Se debe corregir lo indicado en relación con la aplicación de la fórmula para el cálculo de la multa, ya que, a pesar de estar correcta, la leyenda previa a ésta es contradictoria con la fórmula, igualmente debe incluirse la amortización mensual de conformidad con las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016, citada anteriormente.

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

8. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales”, se reitera la necesidad de incluir una cláusula donde se detallen los derechos de los usuarios, así como con las obligaciones de ambas partes, de conformidad con el artículo 21 del RPUF y el artículo 2 y 88 del Reglamento de la Ley del Consumidor.
9. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Garantía” se debe incluir e informar al usuario sobre las condiciones de la garantía del equipo que se proporciona, sea que se adquiera de contado o por medio del subsidio.
10. Sobre el tema “Contrato marco” y en el subtema “Soporte técnico”, se mantiene la observación indicada en el oficio anterior, de indicar en la cláusula décimo-octava el costo de las visitas técnicas, uniformar la información del contrato con lo indicado en el sitio WEB en relación con su costo, e informar al usuario que cualquier mantenimiento de la red se hará de conformidad en lo indicado en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.
11. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Medio de notificación al usuario” y “Facturación”, como se indicó en la reunión realizada el día 11 de setiembre del presente año con su representada y en el oficio 04369-SUTEL-DGC-2018, es necesario destacar que, a lo largo del contrato, como ocurre en la cláusula tercera, se indica que la facturación se informará o notificará al usuario al medio señalado “o” en la pantalla del televisor.

Al respecto, debe señalarse que, los usuarios tienen el derecho a escoger el medio para recibir notificaciones, así como la forma en la que recibirá su facturación, por lo que mostrar información y el estado de cuenta en la pantalla del televisor, no sustituye a estos medios, ni corresponde a un medio válido para recibir notificaciones, sino que corresponde a un medio de información adicional, por lo que necesariamente se debe remitir la información al medio elegido por el usuario y señalado en la carátula del contrato.

12. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Formas de pago” en la cláusula quinta se debe indicar que el tipo de cambio monetario, corresponde al tipo de cambio de venta del día de pago de la factura, y no lo indicado en la cláusula, que representa un monto difícil de calcular que genera indefensión al usuario por ser indeterminado, esto ya había sido prevenido a SKY, sin embargo, no atendió dicha observación, por lo que se reitera la obligación de realizar el cambio, de conformidad con lo establecido en el artículo 93 de Reglamento a la ley N° 7472.

Se debe reconsiderar lo dispuesto en la cláusula sexta, ya que como se mencionó anteriormente, de conformidad con el artículo 21 inciso 14) del RPUF, los usuarios tienen el derecho de elegir el medio de pago, por lo que no se puede discriminar al usuario estableciendo montos preferenciales según el medio de pago escogido.

13. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Causas de extinción del contrato”, en la cláusula cuarta se menciona que los usuarios deben realizar un trámite para la terminación del contrato, en el oficio anterior se indicó que se debía desarrollar ese trámite en el contrato, sin embargo, la observación no fue atendida por SKY, por lo que se recuerda que el requerimiento anterior es una obligación que se fundamenta en el derecho de los usuarios a ser debidamente informados de todos los elementos relacionados a la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el numeral 45 inciso 1 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 21 inciso 12 del RPUF.

Asimismo, en la cláusula vigésima deberán incluirse las causas de terminación establecidas en el artículo 34 del RPUF, y como se indicó en la reunión con su representada, el plazo para la terminación del contrato debe contarse desde que es recibida la solicitud y no condicionarla a un acuse de recibo por parte del operador.

14. Sobre el tema “Contrato marco” y subtema “Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales”, se reitera que se debe incluir una cláusula donde se mencionen los derechos de los usuarios y las obligaciones de ambas partes.

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

15. Con base al tema “Contrato marco” y subtema “Facturación”, como se indicó para el tema de la notificación al usuario, se debe corregir en todo el contrato que la facturación se podrá remitir al usuario al medio señalado “y/o” en la pantalla del televisor, toda vez, la pantalla del televisor no puede ser considerado como un medio válido para remitir la facturación del usuario.
16. Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Anexos”, como se indicó en la reunión celebrada con su representada el día 11 de setiembre del presente año, se deben remitir a homologación todos los anexos utilizados y que se van a suscribir con el usuario.”
- 8) Que según oficio sin número del 19 de octubre de 2018, presentado ante esta Superintendencia el mismo día, SKY solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 08194-SUTEL-DGC-2018 del 4 de octubre del 2018, prórroga que fue concedida según oficio número 08894-SUTEL-DGC-2018 del 25 de octubre de 2018, debidamente notificado el mismo día. (Folios 78 al 81)
- 9) Que, mediante oficio sin número de fecha 1 de noviembre del 2018, presentado ante esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, SKY remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 08894-SUTEL-DGC-2018. (Folios 82 al 116)
- 10) Que el día 22 de noviembre de 2018 se celebró una reunión en las oficinas de la SUTEL, a solicitud del operador, para discutir sobre los temas pendientes del contrato en revisión, siendo que en representación de SKY se encontraron presentes los señores Alfonso Rúa Reyes, Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz y funcionarios de esta Dirección.
- 11) Que según oficio número 09894-SUTEL-DGC-2018 del 28 de noviembre del 2018, la Dirección General de Calidad remitió a SKY las terceras observaciones del contrato denominado: “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA”, solicitándole realizar los siguientes ajustes: (Folio 117 al 136)

“(…)

1. En relación con el tema de “Aspectos generales”, subtema “Publicación de la información”, luego de una revisión integral de la propuesta con la información a incluir en la página Web, se determinó que para todos los servicios comercializados, debe incluirse al menos la siguiente información, de forma clara y sencilla: las características de los equipos terminales que serán utilizados para brindar los servicios, así como su precio y costo de adquisición; costo de reconexión del servicio, cualquier otro costo de servicios adicionales como visitas técnicas (a partir de la segunda visita injustificada); incluir la posibilidad de realizar consultas y cualquier otro trámite mediante el correo electrónico, según lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF).
2. En relación con la “Carátula”, en el subtema “¿Qué se incluye?”, se mantienen las observaciones indicadas en el oficio número 04369-SUTEL-DGC-2018 y 08194-SUTEL-2018, siendo necesario publicar todas las tarifas o precios en el sitio Web del proveedor; todos los precios y costos indicados en el contrato y en el sitio Web deben ser finales, es decir, deben incluir los costos asociados a la provisión del servicio como el mantenimiento de la red, de conformidad con lo establecido en el artículo 261 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, es decir todos los costos en la Web deben de ser claros, en la información aportada no se distingue si son montos totales, finales, recurrentes o mensuales, por lo que la propuesta de información de la Web debe replantearse.

Por otra parte, cuando se indica que se puede contratar los servicios sin un plazo de permanencia mínima, se establece que el cliente debe cancelar un monto de \$800 por el concepto de “costo del servicio” no obstante, considerando las diferentes alternativas de contratación de servicios, se considera que este monto no puede estar predefinido en dicha cláusula, sino que debe corresponder de forma expresa a la sumatoria del costo de cada uno de los servicios brindados en subsidio al usuario final, los cuales deben aparecer debidamente detallados tanto en características (marca, modelo, número de serie) como en precio en la carátula del contrato, toda vez, si existe algún monto sin justificación y sin su debida explicación no puede ser cobrado al usuario y debe ser eliminado del contrato.

Los usuarios tienen el derecho de elegir el medio de pago del servicio, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 12 de la Ley N° 8642 por lo que no es posible establecer una multa o penalización por el cambio de un medio u otro. Además, en caso de que al elegir un medio de pago en particular se otorgara un beneficio, la única consecuencia para el usuario al cambiar de forma de pago debe corresponder a la pérdida a futuro del beneficio inicialmente disfrutado y así debe estipularse en el contrato, siendo que en todo caso al usuario no se le pueden cobrar montos retroactivos ni una penalización por dicho concepto, de conformidad con lo indicado en la resolución RCS-253-2016 y el principio de no discriminación, asimismo es necesario destacar que las promociones, en caso de aplicarlas para promover alguna forma de pago específica, deben de cumplir una serie de requisitos establecidos en los numerales 37, 41 y 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y los artículos 112, 113 y 117 establecidos en la Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472.

En la cláusula cuarta, se incluye un cobro adicional por concepto de "Asistencia SKY"; se debe indicar que dicho costo se cancelará solamente cuando el usuario indique en la carátula su consentimiento de contratar dicho servicio, asimismo se debe indicar cuál es el plazo adicional de garantía de los equipos que se otorga al usuario por haber contratado "Asistencia SKY". Adicionalmente, cualquier modificación de una tarifa debe ser comunicada al usuario con al menos un mes calendario de anticipación, según lo estipulado en el artículo 20 del RPUF, y no debe afectar a los usuarios que mantengan un plazo de permanencia vigente.

En la cláusula décima, para la reactivación del servicio por falta de pago, se establece un monto a pagar por el usuario, éste no puede ser considerado como una penalidad y dicha información debe estar publicada en el sitio Web.

- 3. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Calidad del servicio", debe incluirse una cláusula en la se indique la calidad ofrecida del servicio, haciendo referencia a la continuidad de este, según lo dispuesto en el artículo 21 inciso 5) del RPUF y los Artículos 20 al 22 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.*
- 4. Sobre el tema "Contrato marco", subtema "Instalación del servicio" y "Costo de la Instalación y Arrendamiento de Terminales", se mantiene la observación realizada en los oficios 04369-SUTEL-DGC-2018 y 08194-SUTEL-DGC-2018 donde se indicó que se debía aclarar los conceptos que incluye el "costo del servicio", toda vez, en el contrato en revisión se realiza un cobro a los usuarios de \$800 por dicho concepto, sin embargo, éste no se define ni desagrega, es decir, no debe determinarse un monto fijo, sino éste debe corresponder a la sumatoria del costo de los equipos brindados en subsidio de conformidad con el detalle que se debe establecer en la carátula del contrato; asimismo se debe indicar si se va cobrar o no un rubro por concepto de instalación.*
- 5. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Plazo, prórroga y renovación contractual", se reitera lo indicado en los oficios de primeras y segundas observaciones, así como lo conversado en las reuniones del 2 de julio, 11 de setiembre y 22 de noviembre del presente año, toda vez que, cuando los usuarios contratan el servicio con un plazo de permanencia mínima por el subsidio de equipos, es necesario que se indique las características que hagan identificable el equipo, marca, el número de serie y el precio de contado de cada uno de los equipos subsidiados.*
- 6. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Formas de pago" se debe reconsiderar lo dispuesto en la cláusula sexta, ya que como se mencionó anteriormente, de conformidad con el artículo 21 inciso 14) del RPUF y el numeral 45 inciso 12 de la Ley General de Telecomunicaciones, los usuarios tienen el derecho de elegir el medio de pago, por lo que no se puede discriminar al usuario imponiendo multas o penalidades por el cambio de medio, siendo que lo único que puede perder el usuario es el beneficio obtenido por la escogencia de un medio de pago específico.*

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

7. *Sobre el tema “Contrato marco”, subtema “Anexos”, en el documento denominado “Check List” se debe incluir la posibilidad de marcar “SI” o “NO” sobre la información que debe brindar el operador, y redactar las preguntas de manera en que no se asuma que cada servicio fue contratado por el usuario y se sugiere incluir si se informó a los usuarios de la fecha de corte de su servicio.”.*
- 12) *Que a solicitud de SKY, el día 4 de diciembre de 2018 se celebró una reunión a la que asistieron en nombre de SKY los señores Fernando Alfaro Chamberlain y Juan Pablo Lara Ruiz, para precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión.*
- 13) *Que mediante el oficio sin número 9010-686-2018 del 6 de diciembre del 2018, presentado ante esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, SKY brindó respuesta a las terceras observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad.*
- 14) *Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración, esta Dirección concluye que una vez incluidas las observaciones solicitadas, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF y con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-107-2015 denominada “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones” y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que es criterio de esta Dirección que procede la homologación de este Contrato.”.*

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

PRIMERO. Dar por recibido y acoger el oficio 10220-SUTEL-DGC-2018, del 7 de diciembre de 2018, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe para atender la solicitud planteada por el señor Fernando Alfaro Chamberlain, en su condición de Apoderado General Administrativo de Servicios Directos de Satélite, S. A., (en adelante SKY), para la homologación del contrato denominado “**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA**”.

SEGUNDO Homologar la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunta al oficio número 10220-SUTEL-DGC-2018, del 7 de diciembre de 2018, denominado: “**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA**”.

TERCERO. Ordenar a SKY que a partir de la homologación del “**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COSTA RICA**” únicamente puede utilizar este contrato para comercializar sus servicios de televisión por suscripción.

CUARTO. Ordenar a SKY que una vez homologado el contrato, deberá mantenerlo disponible a los usuarios mediante un vínculo en su página WEB principal, para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición, en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.

QUINTO. Ordenar a SKY que de forma inmediata debe publicar en su sitio Web el detalle de los precios finales de sus servicios, equipos necesarios para la prestación, tipos de programación ofrecida, costos de reconexión, traslado, visitas injustificadas (a partir de la segunda), así como cualquier otro costo que pudiere afectar la facturación del servicio y las posibles condiciones de permanencia mínima. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.

19 de diciembre del 2018
10515-SUTEL-SCS-2018

SEXTO. Ordenar a SKY que realice el proceso dispuesto en el numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios, para la modificación contractual, de modo que aplique el contrato homologado en el punto PRIMERO a todos sus clientes activos, ya que es el instrumento que se ajusta a lo dispuesto en la normativa y disposiciones regulatorias vigentes. En cumplimiento de lo anterior, deberá publicar en al menos dos medios de comunicación masiva un aviso a sus clientes sobre la modificación contractual y brindar el plazo de un mes calendario de anticipación para que los usuarios se manifiesten si aceptan el contrato, según lo indicado en dicho artículo. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.

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

**ACUERDO FIRME
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.

Cc: *Registro Nacional de Telecomunicaciones, Dirección General de Calidad*

EXPEDIENTE: **S0172-STT-HOC-00592-2013**