

21 de diciembre del 2023  
**10894-SUTEL-SCS-2023**

Señor  
 Emanuel Cárdenas  
**STARLINK COSTA RICA, S.R.L.**  
[starlinkresolutios@spacex.com](mailto:starlinkresolutios@spacex.com)  
[Emmanuel.cardenas2@spacex.com](mailto:Emmanuel.cardenas2@spacex.com)

Señores  
 Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad  
 Unidad de Comunicación  
 Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 075-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 21 de diciembre del 2023, se adoptó por unanimidad, lo siguiente:

**ACUERDO 035-075-2023**

En relación con el oficio 10722-SUTEL-DGC-2023 del 15 de diciembre de 2023, sometido a conocimiento de este Consejo “RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL” PRESENTADO PARA HOMOLOGACIÓN POR STARLINK COSTA RICA, SRL.”, se resuelve lo siguiente:

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que, en fecha 14 de noviembre del 2023, **Starlink** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL”. (NI-13858-2023).
- 2) Que, mediante oficio 09945-SUTEL-DGC-2023 del 22 de noviembre del 2023, debidamente notificado el 23 de noviembre del mismo año, la Dirección General de Calidad previno al operador presentar la personería jurídica de la sociedad **Starlink Costa Rica, S.R.L** y señaló al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **Starlink** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>Observaciones generales</i>	
<i>La letra del contrato y la carátula se debe ajustar al mínimo de Arial 9 puntos o su equivalente.</i>	Artículo 45 inciso 1) de la LGT. RCS-234-2023.
<i>El operador debe de contar con un Centro de Atención al Usuario Final con un número de teléfono gratuito o de cobro revertido y con oficinas físicas en cada una de las provincias en las que ofrece el servicio.</i>	Artículo 11 incisos 2) sub inciso i) y 6); 36 inciso 4) del RPUF. RCS-234-2023.
<i>Es necesario que los usuarios finales cuenten con la posibilidad de elegir el medio de pago, por lo que el operador debe ofrecer al menos dos opciones diferentes a los usuarios para el pago de los servicios.</i>	Artículo 57 del RPUF.
<i>Todos los enlaces deben llevar a la información específica a la que se hace referencia, el enlace incluido en la carátula para la consulta de la fecha de corte no dirige al usuario final a obtener de forma clara esa información.</i>	Artículo 45 inciso 1) de la LGT.
<i>Todos los operadores deben de cumplir con las disposiciones legales en relación con la prestación del servicio, para el caso de <b>Starlink</b> no se encuentran en el sitio WEB ni en la carátula y contrato las disposiciones relacionadas con los plazos de instalación y las</i>	Artículo 45 inciso 1) de la LGT.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>políticas de compensación y reembolsos según la legislación costarricense, por lo que dichas condiciones deben ser incluidas.</p>	<p>Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF.</p>
<p>Tanto el contrato como la carátula deben de ser debidamente suscritas por ambas partes de la relación contractual, a saber, el operador y el usuario final, por lo que se debe incluir un espacio para la firma en ambos documentos.</p>	<p>Artículo 41 de la LGT. Artículo 43 del RPUF.</p>
<b>Observaciones a la carátula del contrato</b>	
<p>La carátula del contrato es para la individualización de la información del contrato de adhesión para cada uno de los usuarios finales, su finalidad es la definición de fechas y montos, así como de información de los usuarios finales para la facturación y pago del servicio, por lo que no se puede utilizar para establecer condiciones contractuales, como es el caso de la información que se incluyó en el espacio designado para señalar la tarifa y el plazo de instalación, por lo que debe de eliminarse de la carátula en análisis.</p> <p>Asimismo, todos los espacios aplicables de la carátula deben de ser completados por el operador, por lo que se debe de completar la información relacionada con la dirección física de las oficinas del operador, el número gratuito de teléfono del Centro de Atención al Usuario Final, y el número de persona jurídica del operador.</p> <p>Los usuarios finales tienen el derecho de escoger el medio para recibir sus notificaciones y la facturación, por favor utilizar el formado de la carátula modelo que se adjunta a este oficio, eliminando aquellos espacios de los servicios que no se comercializan.</p> <p>En la carátula es necesario eliminar información que debe ser incluida al momento de la contratación, como las velocidades de los planes, para que sean completados con el usuario final y para cada caso, ya que son datos que pueden variar de acuerdo a la oferta comercial, especialmente porque <b>Starlink</b> ofrece varios planes con velocidades distintas, así mismo, se debe incluir la información sobre las IP públicas, información que debe ser consistente, ya que en la carátula se indicó que no se brindan pero en el sitio WEB se señala que sí, por favor utilizar el formado de la carátula modelo que se adjunta a este oficio.</p>	<p>Artículo Art.45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</p> <p>Artículos 11 incisos 2) y 14) del RPUF.</p> <p>Artículo 22 del RPUF.</p> <p>Artículo 36 incisos 1), 2), 4), 5), 8) y 19) del RPUF.</p> <p>Artículo 62 del RPUF y 22 de la LNJ.</p> <p>Artículos 67 al 70 del RPUF.</p> <p>Artículo 7 de la Ley N°7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911" Artículo 2 de la Ley N°9896 "Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense".</p>
 <p><b>Imagen #1:</b> Detalle de planes ofrecidos e inclusión de IP's públicas en el plan Prioridad. <a href="https://www.starlink.com/service-plans">https://www.starlink.com/service-plans</a>.</p>	
<p>También en la carátula se deben indicar precios finales, es decir, deben incluir el IVAI, así como otras cargas como el impuesto rojo y el 911, esta información debe ser consistente con la publicada en el sitio WEB.</p> <p>Solo se debe incluir en la carátula los servicios que se van a comercializar y para los cuales el operador cuenta con la respectiva habilitación, por lo que se deben eliminar los servicios de telefonía y televisión por suscripción.</p> <p>Es necesario que se indique la fecha de corte de la factura para su emisión, por lo que la redacción incluida en el espacio de la carátula "Fecha de corte de la facturación" debe eliminarse, para que se incluya la fecha correspondiente. De igual manera, si no se va a realizar un cobro por instalación, así se debe indicar en la carátula, ya sea con la indicación N/A u otra similar y señalar el plazo de instalación del servicio, que en este caso corresponde a 4 días hábiles después de la firma del contrato.</p> <p>Se debe indicar de forma clara que el equipo terminal se brinda al usuario bajo la modalidad de venta, de incluirse otras modalidades es necesario que se utilice el formato de la carátula modelo para que sea completado según cada caso.</p>	<p>Artículo 16 del RPCS.</p> <p>RCS-234-2023.</p> <p>Artículo 26 del RPCS y RCS-152-2017.</p> <p>Artículo 41 de la LGT.</p>

21 de diciembre del 2023  
10894-SUTEL-SCS-2023

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>En la carátula, es necesario incluir las autorizaciones sobre la información brindada para los servicios fijos. Asimismo, según las disposiciones del artículo 16 del RPCS, el operador debe publicar los mapas de alcance de su red, por lo que deben precisar las zonas en las cuales el servicio puede ser efectivamente brindado.</p> <p>También se deben incluirse las autorizaciones sobre promociones y el traslado de cargos de un servicio a otro, autorizaciones que están en la carátula asociada al nuevo contrato modelo, adjunto al presente oficio.</p> <p>En ese sentido, se debe aclarar que el objetivo de las autorizaciones es que el usuario manifieste de forma clara si desea o no dar su autorización y consentimiento a lo que se pregunta o indica, por lo que no es aceptable eliminar la posibilidad de los usuarios de negarse a dar una autorización.</p> <p>Finalmente, en la carátula se debe incluir un espacio para la indicación de la fecha y firma de operador y el usuario final.</p>	
<b>Observaciones al contrato</b>	
Es necesario que se corrija la numeración de las cláusulas, toda vez, los números se repiten.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT.
Se debe mejorar la redacción de la <b>cláusula 2</b> sobre las <b>características del servicio</b> , ya que se incluye información que debe ser establecida en la carátula y que además no es consistente con la información publicada en el sitio WEB, como las velocidades comercializadas, así como información que no corresponde a las características del servicio. Los operadores se comprometen a brindar un servicio con velocidades definidas y es ésta la información exigida a nivel de calidad, por lo que el espacio para la velocidad de envío y recepción debe ser completada para cada servicio contratado por el usuario y esta será la referencia para las exigencias de calidad.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículo 46 del RPCS.
La <b>cláusula 2</b> (ajustar el número por estar repetido) sobre <b>precios y tarifas</b> debe modificarse, toda vez, el operador cuenta con un plazo de 5 días hábiles para notificar la modificación de los precios y tarifas, para lo cual se remite el contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.	Artículo 56 del RPUF.
En la <b>cláusula 4</b> sobre <b>equipos terminales</b> , se debe indicar de forma clara la modalidad en que se entrega el equipo terminal, por lo que debe ser modificada para ajustarse a las disposiciones del contrato con lo señalado en la normativa, para lo cual se remite el contrato modelo y se utilice la cláusula respectiva.	Artículos 7; 11, inciso 22); 36 inciso 8); 76 a 82; 107, inciso 3) RPUF.
Sobre la <b>cláusula 8 de facturación</b> , se debe señalar que el nuevo RPUF establece una serie de garantías para las personas con alguna discapacidad, razón la cual se debe ajustar en relación con la disponibilidad de facturas digitales para las personas con discapacidad, para lo cual se remite al contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.	Artículo 6 RPUF
La <b>cláusula 9</b> sobre los <b>medios de pago</b> debe de ajustarse, ya que los usuarios finales cuentan con el derecho de poder elegir entre al menos 2 medios diferentes, y se debe eliminar la autorización para el cargo del pago del servicio, para lo cual se remite al contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.	Artículo 45 inciso 12) LGT. Artículo 57 del RPUF.
En virtud de que de la cláusula 8 se debe ajustar al contrato modelo, en la <b>cláusula 10</b> sobre <b>tasación y facturación</b> se deben incluir los dos primeros párrafos de la cláusula del contrato modelo, para no dejar por fuera el derecho de los usuarios de que su facturación corresponda a una debida medición y la conformación del CDR.	Artículo 45 inciso 9) de la LGT Artículo 50-52 del RPUF
Las cláusulas <b>11 y 12</b> , sobre la <b>suspensión de los servicios</b> , deben ser ajustadas a las nuevas condiciones establecidas, ya que se incluye un plazo de un día hábil del operador para avisar al usuario antes de suspender el servicio, para lo cual se remite al contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.	Artículos 28 y 29 del RPUF.
La <b>cláusula 13</b> incluye una figura que fue eliminada del RPUF, por lo que, si se desea mantener, es un tema discrecional del operador.	Artículos 28 y 29 del RPUF.
En la <b>cláusula 14</b> sobre la <b>calidad del servicio</b> se debe incluir la información en una tabla como se indica en el contrato modelo y se debe incluir el indicador del tiempo de instalación y retardo internacional. Considerar la siguiente tabla, en donde se utilizaron los 80ms que <b>Starlink</b> propuso para el retardo local, esta información debe ser consistente con la publicada en el sitio WEB.	
<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO (Satelital)</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Umbral</b>
<b>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-</b>	<b>4 días hábiles</b>
<b>Tiempo de reconexión del servicio</b>	<b>1 día hábil</b>
<b>Tiempo de reparación de fallas (IC-2)</b>	<b>1 día hábil</b>
<b>Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)</b>	<b>99,97%</b>
<b>Retardo local (ID-16)</b>	<b>80 ms</b>
	Artículo 26 del RPUF RCS-152-2017.

OBSERVACIONES		FUNDAMENTO JURÍDICO
<b>Retardo internacional (ID-17)</b>	<b>180 ms</b>	
<b>Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)</b>	<b>80%</b>	
En la <b>cláusula 15</b> sobre la <b>compensación y reembolso</b> , se debe incluir lo relacionado con el enlace directo a donde se encuentra la información publicada sobre las compensaciones.		Artículo 45 inciso 1) LGT. Artículo 11 inciso 2) sub inciso iii) RPUF.
En la <b>cláusula 16</b> sobre la <b>atención y reparación de fallas</b> , es necesario incluir la posibilidad de contactar al operador por medio del número gratuito del Centro de atención al usuario final, así como la parte final de la cláusula del contrato modelo relacionada con las visitas técnicas.		Artículo 11 inciso 28 del RPUF.
El nuevo RPUF establece condiciones específicas para la extinción de los contratos de adhesión, por lo que se debe ajustar la <b>cláusula 20</b> sobre las <b>formas de extinción y renovación</b> del contrato, para cumplir con la nueva normativa, para lo cual se remite al contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.		Artículo 47 RPUF.
La <b>cláusula 20</b> (ajustar el número por estar repetido) sobre la <b>interposición de reclamaciones</b> debe ser reformulada, para que se ajuste a todas las disposiciones de la nueva regulación, para lo cual se remite al contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.		Artículo 48 de la LGT. Artículos 4, incisos 8) y 9); 11, incisos 2) subinciso X, 9) y 20); 12 al 21; 46, inciso 17) del RPUF.
La información incluida en la <b>cláusula 23</b> sobre el <b>tratamiento de datos personales</b> debe reformularse, toda vez, resulta inconsistente con lo publicado en el sitio WEB y lo señalado en la carátula.		Artículo 45 inciso 1) de la LGT.
En la <b>cláusula 25</b> sobre los <b>canales de atención</b> , falta incluir el Centro de atención al usuario final y las oficinas físicas, así como el enlace directo al sitio WEB donde encontrar esta información.		Artículo 45 inciso 1) de la LGT; Artículo 3 inciso 7) y 11 inciso 6) RPUF.
En relación con la <b>modificación contractual</b> , las condiciones establecidas en la <b>cláusula 26</b> deben ajustarse a las nuevas disposiciones reglamentarias, para lo cual se remite al contrato modelo con el fin de que se utilice la cláusula correspondiente.		Artículo 40 del RPUF.
En el contrato deben de establecerse todas las condiciones que acepta el cliente, no es posible establecer condiciones adicionales, aunque estas sean publicadas en el sitio WEB, razón por la cual las políticas de <b>Starlink</b> no podrán contradecir lo señalado y dispuesto en el contrato de adhesión.		Artículo 41 de la LGT.
En el contrato falta un espacio para la firma del operador y el usuario final y la información relacionada con el Acuerdo del Consejo de la Sutel en el cual se realiza la homologación del contrato. Así como la indicación de que al usuario final se le entrega una copia del contrato.		Artículo 41 de la LGT; Artículo 11 inciso 19); 14 inciso 5); 37; 43 y 46 inciso 21) RPUF.
Es necesario incluir las cláusulas que a continuación se enumeran, para lo cual se remite al contrato modelo: <ol style="list-style-type: none"> <li>Equipos terminales.</li> <li>Depósito de garantía: si no se realiza este cobro así se debe indicar en la carátula y en el contrato.</li> <li>Condiciones y plazos de instalación.</li> <li>Reactivación.</li> <li>Reconexión.</li> <li>Desactivación y desconexión de servicios adicionales.</li> </ol>		Artículos 7; 11 incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF. Artículo 36 inciso 5) y 46 inciso 6) del RPUF. Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF. Artículo 26 del RPCS Artículos 30, 31 y 32 del RPUF.
Observaciones al sitio WEB		
En el sitio Web del operador se mantiene publicado una versión de contrato que aún no ha sido homologado por esta Superintendencia, razón por la cual deben eliminarlo, ya que es la versión debidamente autorizada por el Consejo de la Sutel la que debe estar publicada y a disponibilidad de los usuarios finales.		Artículo 37 del RPUF.
En el sitio WEB debe constar como mínimo y de fácil acceso lo siguiente: domicilio de su sede principal y sucursales; el número gratuito del centro de atención al usuario final; todos los costos en precios finales relacionados con el servicio como reconexión, visitas, entre otros; información sobre la atención de averías y de reclamaciones; mapas de alcance de red; políticas de compensaciones y reembolsos; horario de atención remota y presencial; detalle de los requisitos técnicos necesarios para la instalación del servicio		Artículo 45 inciso 1) de la LGT.  Artículo 11 inciso 1) y 2) del RPUF.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>(por ejemplo los requisitos para la instalación en caso de que usuario final viva en una torre o edificio); proceso de cancelación del servicio, todos los indicadores de calidad aplicables al servicio comercializado (en la WEB faltan el de tiempo de instalación, reconexión y atención de averías y además deben de ajustarse los indicadores según la tabla indicada en las observaciones a la cláusula 14), entre otros establecidos en la regulación.</p>	<p>Artículo 16 del RPCS.</p>
<p>Toda la información publicada en el sitio WEB debe ser consistente con lo señalado en el contrato y carátula, además ésta debe de ser de fácil acceso, para que los usuarios puedan comprender y acceder de forma clara a toda la información relacionada con los aspectos de la contratación del servicio, un ejemplo de las inconsistencias encontradas en la información publicada es la relacionada con un depósito, en la carátula se indica que no se realiza el cobro por depósito de garantía, sin embargo en los términos del servicio de <b>Starlink</b> si hay condiciones sobre un depósito, sin indicar que no corresponde a un depósito de garantía, lo que podría ser confuso para el usuario final y no es claro.</p> <div data-bbox="380 636 1049 1031" style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px;"> <p>aSu pedido de un servicio de Internet bidireccional basado en satélite ("Servicios") y una antena, un enrutador Wi-Fi y un soporte Starlink ("Kit Starlink" o "Kit") está sujeto a los términos para Costa Rica ("Términos"). Estos Términos, que se incorporan mediante referencia al Modelo de contrato Sutel, y los detalles que usted ("cliente" o "usted") acepta en su pedido ("Pedido") constituyen el acuerdo completo ("Acuerdo") entre usted y Starlink Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada (SCAZU, TREÍOS MONTEALEGRE DEL RESTAURANTE TONY ROMAS SEISCIENTOS METROS OESTE, SEXTODIRECCION: PISO) (denominada "Starlink" en estos Términos).</p> <p><b>1. DEPÓSITO.</b></p> <p>1.1 <b>Aplicabilidad.</b> Si los Servicios Starlink no están disponibles actualmente en su región y usted realiza un pago de depósito en lugar de completar el Pedido de Servicios, la Sección 1 se aplica a usted.</p> <p>1.2 <b>Pago de Depósito.</b> Su pago de depósito ("Pago de Depósito") le otorga prioridad dentro de su región para asegurar los Servicios Starlink cuando estén disponibles. Su Pago de Depósito incluye cualquier impuesto sobre las ventas y el uso u otros impuestos, incluido el IVA. Starlink aplicará su Pago de Depósito al monto adeudado por el Kit Starlink en caso de que el Kit y los Servicios Starlink estén disponibles.</p> <p>1.3 <b>Depósito reembolsable.</b> Antes de que Starlink envíe su Kit, su Pago de Depósito es totalmente reembolsable y puede solicitarse en cualquier momento a través de su cuenta de Starlink. Si solicita y obtiene un reembolso, perderá su plaza prioritaria.</p> <p>1.4 <b>Disponibilidad; limitaciones.</b> Realizar un Pago de Depósito no obliga a Starlink a proporcionarle el Kit y los</p> </div> <p><b>Imagen #2: Información sobre el depósito de los usuarios.</b> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>.</p> <p>También, <b>Starlink</b> indica que su equipo se adquiere únicamente mediante la compra, sin embargo, en su sitio WEB se menciona la posibilidad de alquilar el equipo y estableciendo condiciones sobre dicha relación contractual que deben estar incluidas en el contrato de adhesión.</p> <div data-bbox="391 1205 1036 1646" style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px;"> <p><b>2. ACUERDO PARA COMPRAR O ALQUILAR EL KIT Y LOS SERVICIOS STARLINK.</b></p> <p>2.1 <b>Plazo del Acuerdo.</b> No existe un plazo mínimo de contrato para obtener los Servicios. Usted puede cancelar el Acuerdo y los Servicios en cualquier momento, de conformidad con la Sección 6.2, y Starlink puede rescindir el Acuerdo de conformidad con la Sección 6.6.</p> <p>2.2 <b>No se permite la reventa ni la representación no autorizada.</b> No puede revender el acceso a los Servicios a terceros como un servicio independiente, integrado o de valor agregado en virtud de este Acuerdo (ya sea actuando como agente, presentador o en cualquier otra función), a menos que Starlink lo autorice para ello. Además, no puede comprar una cantidad excesiva de ningún artículo disponible para comprar en la tienda de Starlink ("Accesorios"), según lo determine Starlink a su exclusivo criterio. Consulte las limitaciones adicionales en la Sección 10 de este Acuerdo. El incumplimiento de esta Sección puede dar lugar a la cancelación del Servicio.</p> <p>2.3 <b>Pagos por compra de un Kit Starlink y transferencia de título.</b> En caso de ser un cliente que compra el Kit Starlink, usted autoriza a Starlink a cobrar a su método de pago aprobado un precio de compra por única vez correspondiente al saldo de su Kit Starlink más cualquier accesorio, incluidos los gastos de envío, manipulación e impuestos aplicables, como se describe en el Pedido en línea. Starlink le transferirá el título sobre el Kit Starlink y cualquier accesorio al momento de la entrega.</p> <p>2.4 <b>Pagos por alquiler de un Kit Starlink.</b> En caso de ser un cliente que alquile un Kit Starlink, usted autoriza a Starlink a cobrar lo siguiente a su método de pago.</p> <p>a) <b>Cargo de activación.</b> Un cargo de activación único inmediato pagadero cuando se realiza el Pedido.</p> <p>b) <b>Cargo de alquiler mensual.</b> Una tarifa de alquiler mensual recurrente para el Kit Starlink que se comenzará a</p> </div> <p><b>Imagen #3: Información sobre el alquiler y compra de equipos.</b> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>.</p> <p>Sin embargo, no se indica explícitamente que esa condición no aplica para Costa Rica, y es en la sección de preguntas frecuentes, en donde se encuentra la lista de países en los cuales se puede adquirir el servicio bajo esta modalidad, información que resulta de difícil acceso.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. RCS-234-2023.</p>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO								
<p><b>¿Qué es la modalidad de alquiler de Starlink?</b></p> <p>Los clientes en algunos mercados pueden alquilar un equipo de Starlink por un precio de activación único y un precio de alquiler mensual. Consulte la <a href="#">página de pedidos</a> en línea para obtener más detalles sobre los precios por país. El servicio de alquiler es una opción flexible para empezar a utilizar el servicio de internet de Starlink para los clientes de determinados países:</p> <p><b>Países disponibles para uso residencial (cuenta personal) Países disponibles para uso en un sitio fijo (cuenta para empresas)</b></p> <table border="0"> <tr> <td>Austria</td> <td>Australia</td> </tr> <tr> <td>Bélgica</td> <td>Canadá</td> </tr> <tr> <td>Bulgaria</td> <td>Gran Bretaña</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Imagen #4:</b> Información sobre el alquiler de equipos. <a href="https://support.starlink.com/topic?category=1">https://support.starlink.com/topic?category=1</a>.</p> <p><i>El operador ofrece varias clases de planes, en el enlace aportado en el contrato para los planes se visualizan solo dos, a saber, el plan Estándar y el plan Prioridad, este último con diferentes velocidades, sin embargo, mantienen publicados también otros planes como los de servicio Móvil y de Servicios Prioridad Móvil, en los cuales se indican condiciones de uso justo, pero no se señala con claridad que no resultan aplicables en Costa Rica.</i></p>	Austria	Australia	Bélgica	Canadá	Bulgaria	Gran Bretaña	Chile		
Austria	Australia								
Bélgica	Canadá								
Bulgaria	Gran Bretaña								
Chile									
<p><b>5.1 Planes de Servicio Móvil.</b></p> <p>a) <b>Cobertura Regional o Global.</b> Los Planes de Servicio Móvil de Starlink (disponibles en "Nómada") le permiten acceder a los Servicios en cualquier destino donde Starlink proporcione cobertura activa y están diseñados para uso terrestre portátil de baja demanda, como los campamentos y la vida nómada. El Plan "Regional" le permite acceder a los Servicios Móviles en cualquier destino terrestre dentro del continente en el que realice su Pedido. El Plan "Global" le permite acceder a los Servicios Móviles en cualquier destino terrestre donde Starlink proporcione cobertura activa en todo el mundo. El Servicio Móvil no se puede utilizar en altamar o en movimiento sin comprar datos adicionales del Servicio de Prioridad Móvil. El Servicio Móvil se puede pausar y reanudar en cualquier momento. Cuando no esté pausado, la tarifa mensual de suscripción Móvil se cobrará de inmediato, de forma prorrateada. Si utiliza Servicios Móviles durante más de dos meses en un país distinto de su dirección de envío, Starlink puede requerir que cambie su dirección registrada a su nueva ubicación. Los cargos del Servicio Móvil de Starlink continuarán hasta que usted pause el Servicio a través de su cuenta de Starlink.</p> <p>b) <b>Datos Móviles.</b> El Plan de Servicio Móvil incluye una cantidad ilimitada de datos "Móviles". Los datos Móviles que se asignan a los usuarios siempre tienen menor prioridad que los de otros Planes de Servicio de Starlink, lo que produce un deterioro del Servicio y velocidades más lentas en áreas congestionadas y durante las horas pico, como se describe en la <i>Política de uso justo</i>. Consulte las <i>Especificaciones de Starlink</i> para obtener información sobre el rendimiento esperado. Las velocidades establecidas y el uso ininterrumpido del Servicio no están garantizados y dependen en gran medida de las áreas geográficas. Los usuarios del Servicio Móvil con necesidades de un gran ancho de banda, uso en movimiento o uso marítimo pueden optar por un Plan de Servicio de Prioridad Móvil o pagar por datos Prioritarios Móviles por GB en virtud de su Plan de Servicio Móvil (consulte la Sección 2.5(b)).</p> <p><b>5.2 Planes de Servicio de Prioridad Móvil.</b></p> <p><b>Imagen #5:</b> Información sobre planes con Movilidad y sus condiciones. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>.</p> <p><i>También, la información publicada en el enlace Términos de Servicio Starlink, incluye, como se indicó anteriormente, condiciones que deben ser consistentes y estar incluidas en el contrato, además la información tiende a ser confusa, como cuando se señala que la legislación aplicable será la de Costa Rica y ante los tribunales peruanos, por lo que resulta necesario revisar la redacción de toda la información publicada.</i></p>									
<p><b>11. LEGISLACIÓN APLICABLE.</b></p> <p>En el caso de los Servicios prestados al planeta Tierra o la Luna, en ellos o en su órbita, este Acuerdo y cualquier disputa entre nosotros que surja de este Acuerdo, o se relacione con él, ("Disputas") se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación aplicable de Costa Rica y ante los tribunales peruanos. En el caso de los Servicios prestados en Marte o en tránsito a Marte a través de Starship u otra nave espacial, las partes reconocen a Marte como un planeta libre y que ningún gobierno terrestre tiene autoridad o soberanía sobre las actividades marcianas. En consecuencia, las Disputas se resolverán a través de principios autónomos, establecidos de buena fe, al momento del asentamiento en Marte.</p> <p><b>12. DISPOSICIONES GENERALES.</b></p> <p>12.1 <b>Atención al cliente.</b> El servicio de atención al cliente está disponible para los Servicios y el Kit en el Portal del Cliente de Starlink y <a href="https://support.starlink.com/">https://support.starlink.com/</a>. Usted reconoce y acepta que la atención al Cliente que se proporciona por teléfono puede ser grabada con fines de formación y calidad.</p> <p>12.2 <b>Divisibilidad.</b> Si algún término de este Acuerdo es en cualquier medida nula, ilegal o inaplicable, dicho término será excluido en la medida de dicha invalidez, ilegalidad o inaplicabilidad; todos los demás términos del presente permanecerán en plena vigencia y efecto.</p> <p>12.3 <b>Elegibilidad.</b> Debe tener al menos 18 años de edad (o la mayoría de edad legal en su jurisdicción de residencia) para inscribirse en los Servicios.</p> <p><b>Imagen #6:</b> Información sobre los términos y condiciones de Starlink. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>.</p> <p><i>La información sobre las velocidades de los paquetes es confusa, en el enlace de los planes no se indican las velocidades contratadas, sin embargo, igualmente se publican</i></p>									

21 de diciembre del 2023  
10894-SUTEL-SCS-2023

	OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																														
el de	<p>velocidades que no corresponden a servicios fijos sin indicar que no aplican para Costa Rica.</p> <table border="1" style="background-color: #f0f0f0; width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="5">Velocidades esperadas por plan de servicio:</th> </tr> <tr> <th>PLAN DE SERVICIO</th> <th>STANDARD (FJO)</th> <th>PRIORITY (FJO)</th> <th>MOBILE (MOVILIDAD)</th> <th>MOBILE PRIORITY (MOVILIDAD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DISPONIBILIDAD</td> <td>≥99%</td> <td>≥99%</td> <td>≥99%</td> <td>≥99%</td> </tr> <tr> <td>DESCARGAR</td> <td>Haga clic para velocidades de descarga</td> <td>40-220 Mbps</td> <td>5-50 Mbps</td> <td>40-220 Mbps</td> </tr> <tr> <td>CARGAR</td> <td>Haga clic para ver velocidades de carga</td> <td>8-25 Mbps</td> <td>2-10 Mbps</td> <td>8-25 Mbps</td> </tr> <tr> <td>LATENCIA*</td> <td>Haga clic para obtener latencia</td> <td>25-60 ms</td> <td>&lt;99 ms</td> <td>&lt;99 ms</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*Los clientes en ciertas ubicaciones remotas experimentarán una mayor latencia (p. ej., océanos, islas, Antártida, Alaska, norte de Canadá, etc.)</small></p> <p><b>Imagen #7:</b> Información sobre los términos y condiciones de Starlink. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90</a>.</p> <p>En razón de lo anterior, es que resulta necesario que la información publicada en el sitio <a href="https://www.starlink.com/legal">https://www.starlink.com/legal</a>, cuando se selecciona Costa Rica (<a href="https://www.starlink.com/legal?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal?regionCode=CR</a>) incluya únicamente información que resulte aplicable para Costa Rica y sea consistente con lo incluido en la carátula y el contrato de adhesión.</p>	Velocidades esperadas por plan de servicio:					PLAN DE SERVICIO	STANDARD (FJO)	PRIORITY (FJO)	MOBILE (MOVILIDAD)	MOBILE PRIORITY (MOVILIDAD)	DISPONIBILIDAD	≥99%	≥99%	≥99%	≥99%	DESCARGAR	Haga clic para velocidades de descarga	40-220 Mbps	5-50 Mbps	40-220 Mbps	CARGAR	Haga clic para ver velocidades de carga	8-25 Mbps	2-10 Mbps	8-25 Mbps	LATENCIA*	Haga clic para obtener latencia	25-60 ms	<99 ms	<99 ms	<p>(...).</p> <p><b>3)</b> Que, el 24 de noviembre del 2023, <b>Starlink</b> aportó copia la personería jurídica del operador y aportó el “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL”, para que esta Dirección</p>
Velocidades esperadas por plan de servicio:																																
PLAN DE SERVICIO	STANDARD (FJO)	PRIORITY (FJO)	MOBILE (MOVILIDAD)	MOBILE PRIORITY (MOVILIDAD)																												
DISPONIBILIDAD	≥99%	≥99%	≥99%	≥99%																												
DESCARGAR	Haga clic para velocidades de descarga	40-220 Mbps	5-50 Mbps	40-220 Mbps																												
CARGAR	Haga clic para ver velocidades de carga	8-25 Mbps	2-10 Mbps	8-25 Mbps																												
LATENCIA*	Haga clic para obtener latencia	25-60 ms	<99 ms	<99 ms																												

efectuara la segunda revisión. Posteriormente, el día 27 de noviembre del 2023 el operador remitió una nueva versión del contrato objeto de homologación, para que se realizara la revisión formal. (NI-14307-2023 y NI-14411-2023).

- 4) Que según oficio 10237-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023, debidamente notificado el día 4 de diciembre de 2023, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **Starlink** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																				
<b>Observaciones a la carátula del contrato</b>																					
En la casilla correspondiente al plazo de instalación, se debe incluir que éste es de 4 días hábiles; tomando en consideración la naturaleza del servicio y que únicamente se ofrece el servicio de acceso a Internet fijo vía satelital, por lo que el plazo es único.	Por Tanto XV de la resolución RCS-234-2023. Artículo 26 del RPCS.																				
El número gratuito incluido en la carátula del contrato <u>no es de cobro revertido</u> , de las pruebas realizadas por esta Superintendencia se registró que el servicio no es gratuito y generó cobros en los operadores Kólbi y Claro, por lo que, se recuerda la necesidad de contar con un servicio de acceso gratuito para los usuarios finales, por cuanto, hasta no cumplir con dicho requisito se podrá superar el procedimiento de homologación.	Artículo 11 incisos 2) sub inciso i); 36 inciso 4) del RPUF. RCS-234-2023.																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Operador de Origen</th> <th>Numero de Origen</th> <th>Numero Destino</th> <th>Registro Cobros</th> <th>Acceso al Centro de Telegestión de StarLink Si/No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kólbi (Prepago)</td> <td>86253006</td> <td>46009715</td> <td>Si</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>Claro (Prepago)</td> <td>71687852</td> <td>46009715</td> <td>Si</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>Liberty (Prepago)</td> <td>61416775</td> <td>46009715</td> <td>No</td> <td>Si</td> </tr> </tbody> </table>	Operador de Origen	Numero de Origen	Numero Destino	Registro Cobros	Acceso al Centro de Telegestión de StarLink Si/No	Kólbi (Prepago)	86253006	46009715	Si	Si	Claro (Prepago)	71687852	46009715	Si	Si	Liberty (Prepago)	61416775	46009715	No	Si	
Operador de Origen	Numero de Origen	Numero Destino	Registro Cobros	Acceso al Centro de Telegestión de StarLink Si/No																	
Kólbi (Prepago)	86253006	46009715	Si	Si																	
Claro (Prepago)	71687852	46009715	Si	Si																	
Liberty (Prepago)	61416775	46009715	No	Si																	
<b>Observaciones al contrato</b>																					
En la cláusula 15 sobre Calidad del servicio se deben eliminar los indicadores de tiempo de instalación relacionados a los casos en los que no haya infraestructura disponible inmediatamente y cuando no existe, ya que, según se indicó al contarse con cobertura en todo el territorio nacional y por la naturaleza del servicio, el único plazo aplicable es el de 4 días hábiles.	Por Tanto XV de la resolución RCS-234-2023. Artículo 26 del RPCS																				

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURIDICO
<p>La cláusula 17 sobre la atención y reparación de fallas que afecten el servicio se debe incluir el primer y último párrafo de la cláusula del contrato modelo, ya que al incluir el texto que se eliminó información relevante.</p> <p>Además, en la misma cláusula, se informa que el operador no realiza la instalación del servicio y se dan los enlaces para consultar la información relacionada con dicho tema, al respecto es necesario indicar que se debe contar con una cláusula específica sobre la instalación del servicio, por lo que, dicha información debe ser eliminada de la cláusula 17 e incluida en una nueva específica de la instalación.</p>	<p>Artículo 11 inciso 28) RPUF. Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF.</p>
<p>Revisando el enlace incluido en la cláusula 25 sobre el tratamiento de los datos personales se considera necesario que se revise la información publicada en su sitio WEB al respecto, para que se ajusten a lo establecido en la legislación sobre protección de datos. Para lo anterior se les remite la cláusula del contrato modelo; "Cláusula X. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que: (Detallar los fines para los cuales se requiere la información personal del usuario final, las entidades con las cuales se compartirá esta información y demás requisitos exigidos por la Ley N°8968).".</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Ley N°8968.</p>
<p>Se mantiene la observación relacionada con la necesidad de incluir las cláusulas que a continuación se enumeran, para lo cual se remite al contrato modelo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Depósito de garantía: si no se realiza este cobro así se debe indicar en la carátula y en el contrato. Se puede señalar un "N/A" de "no aplica".</li> <li>8. Condiciones y plazos de instalación.</li> <li>9. Reactivación.</li> <li>10. Reconexión.</li> <li>11. Desactivación y desconexión de servicios adicionales.</li> </ol>	<p>Artículo 36 inciso 5) y 46 inciso 6) del RPUF. Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF. Artículo 26 del RPCS Artículos 30, 31 y 32 del RPUF.</p>
Observaciones al sitio WEB	
<p>En la sección de términos y legal del sitio WEB<sup>1</sup>, específicamente en la pestaña de Términos de servicio de Starlink se incluye un enlace a políticas de uso justo del operador; razón por la cual, es necesario utilizar un lenguaje distinto, toda vez, en Costa Rica dichas políticas ya no están autorizadas para ningún servicio. Además, en el caso de Starlink una sección de estas disposiciones están dirigidas más a la neutralidad de red, sin embargo, es necesario que se revise toda la sección de políticas de uso justo, para asegurarse que no se está aplicando dichas disposiciones a los usuarios en Costa Rica, especialmente lo señalado para los servicios fijos.</p> <div style="background-color: black; color: white; padding: 5px;"> <p>b) <b>Datos adicionales de Prioridad o Prioridad Móvil.</b> Si corresponde, cargos automáticos adicionales por GB de uso de datos, si opta por comprar datos adicionales de Prioridad o Prioridad Móvil después de alcanzar su límite de datos en virtud de ciertos Planes de Servicio. Puede hacer un seguimiento de su uso excesivo de datos mensual y comprar datos adicionales de Prioridad o Prioridad Móvil en cualquier momento a través de la aplicación Starlink o a través de su cuenta Starlink. Su uso excesivo de datos por mes también se mostrará en su próxima factura mensual. <b>Una vez que se inscriba, se le facturarán automáticamente los datos adicionales de Prioridad o Prioridad Móvil utilizados hasta que se dé de baja, incluyendo en los siguientes ciclos de facturación.</b> Puede darse de baja de la compra de Prioridad o Prioridad Móvil adicionales en cualquier momento a través de su cuenta en el Portal del Cliente de Starlink. Puede encontrar información adicional en las Preguntas Frecuentes de Starlink y la Política de uso justo de Starlink.</p> </div> <p>Imagen #1: Información sobre datos adicionales y enlace a políticas de uso justo. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>.</p> <div style="background-color: black; color: white; padding: 5px;"> <p><b>SERVICIOS FIJOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plan de servicio Standard.</b> El plan de servicio Standard asigna una cantidad ilimitada de datos "Standard" cada mes a los clientes. El Plan de servicio Standard está diseñado para uso personal, familiar o doméstico. Consulte las Especificaciones de Starlink para obtener detalles sobre el rendimiento esperado según el Plan de servicio. Starlink busca distribuir datos estándar entre nuestros usuarios de manera justa y equitativa. Si los patrones de ancho de banda superan sistemáticamente lo que se asigna a un usuario residencial típico, Starlink puede tomar medidas de gestión de red, como reducir temporalmente las velocidades de un cliente, para prevenir o mitigar la congestión de los Servicios. Es más probable que estas acciones afecten a las aplicaciones que consumen mucho ancho de banda, como la transmisión de videos, juegos o la descarga de archivos grandes. Los clientes plan Standard Service con necesidades de ancho de banda elevadas deben considerar la posibilidad de actualizar a un plan Priority Service. Consulte las Condiciones de servicio y las Preguntas frecuentes para obtener más detalles.</li> </ul> <p>Imagen #2: Políticas de uso justo en servicios fijos. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75</a>.</p> </div> <p>En la misma pestaña de políticas de uso justo, así como de términos de servicio se continúa mencionando información sobre planes movilidad, los cuales se entiende que no son aplicables en Costa Rica, por lo que, la información al respecto debe ser eliminada o indicar expresamente que no son de aplicación para nuestro territorio.</p>	<p>RCS-185-2021 denominada "ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL PERIODO 2022-2023".</p> <p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Capítulo IV del RPUF.</p> <p>Artículo 34 del RPUF.</p> <p>Artículo 62 del RPUF y 22 de la LNJ.</p> <p>RCS-152-2017 denominada "UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)".</p> <p>Ley N°8968.</p>

<sup>1</sup> <https://www.starlink.com/legal?regionCode=CR>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURIDICO
<p><b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plan de Mobile Service.</b> El plan de Mobile Service asigna una cantidad ilimitada de datos "Mobile" cada mes a los clientes. Los datos móviles están diseñados para un uso portátil basado en tierra y de baja demanda, como acampar o vivir nómadamente. Los datos móviles asignados a los usuarios de Mobile siempre se depriorizan en comparación con otros planes de servicio de Starlink, lo que resulta en un servicio degradado y velocidades más lentas en áreas congestionadas y durante las horas pico. Las velocidades indicadas y el uso ininterrumpido del Servicio no están garantizados y dependen en gran medida de las áreas geográficas. Los datos móviles no están disponibles en mar abierto. Consulte las <i>Especificaciones de Starlink</i> para obtener detalles sobre el rendimiento esperado según el Plan de servicio. Es más probable que las aplicaciones intensivas de ancho de banda, como la transmisión de video y los juegos, se vean afectadas. Los usuarios de dispositivos móviles con necesidades de ancho de banda, movimiento u océano elevadas deben considerar la posibilidad de actualizar a un plan de servicio Mobile Priority u optar por pagar los datos de Mobile Priority por gigabit a través de su plan de servicio móvil. Consulte las <i>Condiciones de servicio</i> y las <i>Preguntas frecuentes</i> para obtener más detalles.</li> </ul> <p><b>PLANES MOBILE SERVICE</b></p> <p><i>Imagen #3: Información sobre servicios de movilidad.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75</a></p> <p><i>Continuando en la sección de Términos del servicio, es necesario revisar la redacción de la sección 9 sobre la indemnización que recae sobre los usuarios finales, para que se ajusten a la normativa vigente, toda vez, los usuarios finales no pueden renunciar a sus derechos y para la aceptación de condiciones y cargas se requiere su manifestación expresa de aceptación, por lo que se recomienda eliminar esta sección.</i></p> <p><b>9. INDEMNIZACIÓN.</b></p> <p>Usted se compromete a compensar y eximir de responsabilidad a Starlink frente a todas las reclamaciones, responsabilidades, daños y perjuicios, costos y gastos, incluidos, entre otros, los honorarios razonables de abogados, que surjan de estos Términos, cualquier uso de su cuenta y su uso de los Servicios, o en relación con ello. Esto incluye, sin limitación: (a) responsabilidad por todas las consecuencias que surjan de acciones por parte de usted o de cualquier usuario de su cuenta en violación de estos Términos, la <i>Política de uso aceptable</i>, o cualquier ley o reglamentación; (b) actos negligentes, imprudentes o intencionalmente ilícitos por parte de usted o cualquier usuario de su cuenta; y (c) cualquier incumplimiento por su parte de cualquiera de los pactos establecidos en estos Términos.</p> <p><i>Imagen #4: Información sobre indemnización.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a></p> <p><i>En la sección 11, sobre la Legislación aplicable, es necesario limitarse al territorio nacional de Costa Rica, por lo que, debe eliminarse cualquier referencia a otros lugares.</i></p> <p><i>La información incluida en la sección 12 sobre condiciones generales debe ser revisada y ajustada a la legislación vigente, toda vez, la autorización para recibir información y el medio para recibirla se acepta y establece en la carátula del contrato, de igual manera, la obligación de mantener los registros y contratos corresponde al operador.</i></p> <p><b>12.4 Registros.</b> Debe conservar copias de estos Términos y cualquier recibo de venta u otros materiales relacionados con su compra del Kit y los Servicios Starlink para sus registros. Puede solicitar una copia de estos Términos para iniciar sesión en el Portal del cliente de Starlink. Starlink se reserva el derecho de sustituir, cambiar, cancelar o realizar adiciones a cualquier parte de estos Términos en cualquier momento mediante notificación a usted, y su uso continuo de los Servicios constituye la aceptación de los Términos actualizados. Starlink le notificará por escrito 30 días antes de cambiar sustancialmente sus Términos. Visite el Portal del Cliente de Starlink para conocer los términos más recientes.</p> <p><b>12.5 Política de entrega electrónica, consentimiento del cliente y avisos.</b> Usted acepta recibir todos los acuerdos, actualizaciones, divulgaciones, políticas, avisos y otra información (en conjunto, "Avisos") proporcionados por Starlink o sus filiales a través de entrega impresa y/o electrónica a entera discreción de Starlink. Starlink puede entregarle o mostrarle Avisos por correo electrónico o ventana emergente, o publicando un mensaje en los Servicios o en el Portal del Cliente de Starlink. Es posible que reciba mensajes de texto, correos electrónicos u otras comunicaciones periódicas de Starlink, como avisos sobre el vencimiento de su cuenta y cambios en estos Términos.</p> <p><i>Imagen #5: Información sobre condiciones generales.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a></p> <p><i>En el enlace <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90</a>, se incluye un cuadro con parámetros y especificaciones que debe ser sustituido para que sea consistente con el incluido en el contrato de adhesión y de acuerdo con los umbrales del RPCS. Asimismo, se incluye información sobre la FCC de Estados Unidos, la cual se debe sustituir por los procesos aplicables en Costa Rica.</i></p> <p><i>En el enlace de Política de privacidad de Starlink, <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1000-41799-67?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1000-41799-67?regionCode=CR</a>, como se indicó en las observaciones al contrato, estás deben de revisarse para que se ajusten a las disposiciones de la legislación de protección de datos nacionales.</i></p> <p><i>En el enlace de Política de uso razonable y política de gestión del tráfico, <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75</a>, se incluye otro enlace para consultar los precios de los datos priority adicionales, sin embargo, la información está en inglés y debe estar en idioma español, y los precios ahí establecidos deben ser consistentes con los señalados en la otra sección de la página WEB.</i></p> <p><i>En relación con el enlace de User Content License, Release &amp; Waiver, a saber, <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1486-43578-82?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1486-43578-82?regionCode=CR</a>, es</i></p>	

21 de diciembre del 2023  
10894-SUTEL-SCS-2023

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>necesario indicar que la información debe estar publicada en idioma español, y aclarar que estas indicaciones no resultan aplicables a la provisión del servicio de telecomunicaciones sino que está dirigido al uso de la WEB.</p> <p>Finalmente, debe quedar claro en toda la información publicada en la WEB que cualquier modificación al servicio en relación con la velocidad, <u>no puede afectar o modificar la velocidad contratada</u>, ya que esa es la velocidad que se compromete a brindar el operador durante la relación contractual.</p>	

el  
del

(...):

5) Que,  
5 de  
diciembre  
2023,  
**Starlink**  
remitió en

tiempo una nueva versión corregida del contrato, en respuesta al oficio número 10237-SUTEL-DGC-2023. (NI-14708-2023).

- 6) Que según oficio 10424-SUTEL-DGC-2023 del 7 de diciembre de 2023, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las terceras observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **Starlink** que, en el plazo máximo de 3 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<b>Observaciones a la carátula del contrato</b>	
En la casilla correspondiente al nombre del plan se eliminó la palabra "Residencial" ya que como se ha indicado en las observaciones anteriores, estos espacios deben quedar en blanco para que sean completados de acuerdo con cada caso en concreto, ya que se ofrece otros planes y no solo el residencial.	Por Tanto XV de la resolución RCS-234-2023.
<b>Observaciones al contrato</b>	
En la cláusula 17 sobre la atención y reparación de fallas que afecten el servicio se corrigió un error de redacción, toda vez, en el párrafo cuarto de dicha cláusula se indicó que se le enviará una terminal "son" costo para usted", y se cambió a "sin".	Artículo 45 inciso 1) LGT
En la cláusula 20 sobre Reactivación y reconexión se incluyó con control de cambios la redacción de las cláusulas el contrato modelo con la indicación de los plazos aplicables en cada caso, ya que con los cambios realizados solo se estableció que no se realizaba cobro por la reactivación y reconexión de los servicios y el operador debe cumplir con los plazos normativos.	Artículos 31 y 32 del RPUF
La cláusula 27 sobre el Procedimiento de intervención de la Sutel se eliminó el número del artículo de la Ley General de la Administración Pública, en aras de evitar una modificación contractual en caso de que se presente una modificación en la numeración de dicha Ley.	Artículo 45 inciso 1) LGT RCS-234-2023.
<b>Observaciones al sitio WEB</b>	
Se mantiene lo señalado en las observaciones y en la reunión realizada el 4 de diciembre de 2023, sobre la necesidad de indicar expresamente precios finales en el sitio WEB, es decir, se debe señalar que todos los precios deben incluir el impuesto de valor agregado (IVA), así como, otras cargas como el impuesto rojo y el 911.	Artículo 7 de la Ley N°7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911" Artículo 2 de la Ley N°9896 "Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense".
Se mantiene la observación realizada sobre la utilización de la frase de "Política de uso justo de Starlink", ya que como fue señalado en observaciones anteriores y en la reunión virtual sostenida el 4 de diciembre de este año, se debe utilizar un lenguaje distinto, toda vez, en Costa Rica dichas políticas no están autorizadas para ningún servicio y, además, en la información contenida el enlace ( <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a> ) se debe indicar claramente, como fue incluido en el contrato de adhesión, que cualquier reducción de velocidad no puede afectar el mínimo de velocidad contratada ("Para efectos de claridad, se aclara en este acto que toda la información publicada en la WEB y cualquier modificación al servicio en relación con la velocidad, no puede afectar o modificar la velocidad mínima contratada e indicada en la	RCS-185-2021 denominada "ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE

21 de diciembre del 2023  
10894-SUTEL-SCS-2023

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																									
<p>carátula del presente Contrato, misma que esa es la velocidad mínima que Starlink se compromete a brindar a lo largo de la relación contractual.”).</p> <div data-bbox="412 380 1013 646" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>4. PLANES DE SERVICIO FIJOS</b></p> <p>4.1 <b>Plan de Servicio Estándar.</b> El Plan de Servicio Estándar (disponible en "Residencial") está diseñado para uso personal, familiar o doméstico en una ubicación fija terrestre. Consulte las <i>Especificaciones de Starlink</i> para obtener información sobre el rendimiento típico. La activación del servicio y la facturación asociada no se pueden pausar en virtud del Plan Estándar. El Plan de Servicio Estándar incluye una cantidad ilimitada de datos "Estándar". En tiempos de congestión de la red y durante las horas pico de uso, los usuarios pueden experimentar velocidades más lentas y un rendimiento reducido que puede provocar el deterioro o la falta de disponibilidad de ciertos servicios o aplicaciones de terceros, como se describe en la <i>Política de uso justo</i>. Es más probable que las aplicaciones que consuman mucho ancho de banda, como la transmisión de videos, los videojuegos o la descarga de archivos grandes, se vean afectadas durante las horas de uso pico. Los clientes con grandes necesidades de ancho de banda que experimenten deterioro del Servicio como consecuencia de las prácticas de administración de red de Starlink pueden optar por un Plan de Servicio Prioritario. La atención al cliente complementaria para solicitudes comerciales o gubernamentales específicas (por ejemplo, facturación modificada o certificaciones de exención de impuestos) solo puede estar disponible bajo el Plan de Servicio Prioritario de Starlink y no será compatible con las suscripciones al Plan de Servicio Estándar.</p> </div> <p><i>Imagen #1: Información sobre datos adicionales y enlace a políticas de uso justo.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>. Es importante que para los planes "Mobile" se utilice en español un término diferente a "Móvil", toda vez, en Costa Rica, ese término se utiliza para otros servicios y cuenta con una regulación diferente.</p> <div data-bbox="570 772 857 1087" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>MÓVIL</b></p> <p>Ideal para viajeros, nómades y autocaravanas</p> <p><b>CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES</b></p> <p>Datos Móviles ilimitados en tierra</p> <p>Portabilidad</p> <p>Pausa del servicio</p> </div> <p><i>Imagen #2: Información sobre el plan Movil.</i> <a href="https://www.starlink.com/service-plans">https://www.starlink.com/service-plans</a>.</p> <p>Se mantiene la observación realizada y relacionada con la información contenida en el enlace <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90</a>, toda vez, se mantiene el cuadro con parámetros y especificaciones que no corresponden a las incluidas en el contrato y a la publicada en la pestaña de "Indicadores de calidad", por lo que debe ser sustituido para que sea consistente con los umbrales del RPCS. Asimismo, se incluye información sobre la FCC de Estados Unidos, por lo que se debe indicar que esa información solo aplica para los servicios en barcos por las regulaciones de la FCC.</p> <div data-bbox="443 1304 984 1608" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Velocidades esperadas por plan de servicio:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>PLAN DE SERVICIO</th> <th>STANDARD (FIJO)</th> <th>PRIORITY (FIJO)</th> <th>MOBILE (MOVILIDAD)</th> <th>MOBILE PRIORITY (MOVILIDAD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DISPONIBILIDAD</td> <td>&gt;99%</td> <td>&gt;99%</td> <td>&gt;99%</td> <td>&gt;99%</td> </tr> <tr> <td>DESCARGAR</td> <td>Haga clic para ver velocidades de descarga</td> <td>40-220 Mbps</td> <td>5-50 Mbps</td> <td>40-220 Mbps</td> </tr> <tr> <td>CARGAR</td> <td>Haga clic para ver velocidades de carga</td> <td>8-25 Mbps</td> <td>2-10 Mbps</td> <td>8-25 Mbps</td> </tr> <tr> <td>LATENCIA*</td> <td>Haga clic para obtener latencia</td> <td>25-60 ms</td> <td>&lt;99 ms</td> <td>&lt;99 ms</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p><i>Imagen #3: Información de velocidades de los planes.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1470-99699-90</a>.</p> <p>Continúa siendo necesario que la información contenida en el documento de PDF que se encuentra en el enlace de Política de uso razonable y política de gestión del tráfico, <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75</a>, se presente en idioma en español con precios finales. Adicionalmente se solicita que los precios ahí establecidos sean consistentes con los señalados en la otra sección de la página WEB.</p>	PLAN DE SERVICIO	STANDARD (FIJO)	PRIORITY (FIJO)	MOBILE (MOVILIDAD)	MOBILE PRIORITY (MOVILIDAD)	DISPONIBILIDAD	>99%	>99%	>99%	>99%	DESCARGAR	Haga clic para ver velocidades de descarga	40-220 Mbps	5-50 Mbps	40-220 Mbps	CARGAR	Haga clic para ver velocidades de carga	8-25 Mbps	2-10 Mbps	8-25 Mbps	LATENCIA*	Haga clic para obtener latencia	25-60 ms	<99 ms	<99 ms	<p>INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL PERIODO 2022-2023".</p> <p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículo 34 del RPUF.</p> <p>RCS-152-2017 denominada "UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)".</p> <p>Artículo 48 de la LGT.</p>
PLAN DE SERVICIO	STANDARD (FIJO)	PRIORITY (FIJO)	MOBILE (MOVILIDAD)	MOBILE PRIORITY (MOVILIDAD)																						
DISPONIBILIDAD	>99%	>99%	>99%	>99%																						
DESCARGAR	Haga clic para ver velocidades de descarga	40-220 Mbps	5-50 Mbps	40-220 Mbps																						
CARGAR	Haga clic para ver velocidades de carga	8-25 Mbps	2-10 Mbps	8-25 Mbps																						
LATENCIA*	Haga clic para obtener latencia	25-60 ms	<99 ms	<99 ms																						

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																																																																																																																						
<p><b>FAIR USE POLICY</b>                      Price for Priority Service, Additional Priority Data, and Mobile Priority Data  <small>Prices shown are tax exclusive                      Mobile Priority Service Prices Not Listed</small></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Country</th> <th rowspan="2">Currency</th> <th colspan="4">Service Price (Tax-Exclusive)</th> <th colspan="2">Price / GB (Tax-Exclusive)</th> </tr> <tr> <th>Priority 4GB</th> <th>Priority 1TB</th> <th>Priority 2TB</th> <th>Priority 6TB</th> <th>Priority Data</th> <th>Mobile Priority</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Australia</td><td>AUD</td><td>209.00</td><td>340.00</td><td>460.00</td><td>2,030.00</td><td>0.47</td><td>2.90</td></tr> <tr><td>Austria</td><td>EUR</td><td>93.00</td><td>180.00</td><td>360.00</td><td>1,060.00</td><td>0.35</td><td>1.91</td></tr> <tr><td>Bahamas</td><td>USD</td><td>140.00</td><td>250.00</td><td>1,500.00</td><td>5,000.00</td><td>0.55</td><td>2.00</td></tr> <tr><td>Barbados</td><td>USD</td><td>79.00</td><td>141.00</td><td>282.00</td><td>845.00</td><td>0.28</td><td>2.00</td></tr> <tr><td>Belgium</td><td>EUR</td><td>93.00</td><td>180.00</td><td>360.00</td><td>1,060.00</td><td>0.35</td><td>1.91</td></tr> <tr><td>Brazil</td><td>BRL</td><td>379.00</td><td>730.00</td><td>1,450.00</td><td>4,340.00</td><td>1.44</td><td>10.26</td></tr> <tr><td>Bulgaria</td><td>BGN</td><td>182.00</td><td>350.00</td><td>690.00</td><td>2,040.00</td><td>0.68</td><td>3.74</td></tr> <tr><td>Canada</td><td>CAD</td><td>185.00</td><td>320.00</td><td>635.00</td><td>1,920.00</td><td>0.64</td><td>2.63</td></tr> <tr><td>Chile</td><td>CLP</td><td>64,100.00</td><td>120,000.00</td><td>239,000.00</td><td>717,000.00</td><td>250.00</td><td>1,730.50</td></tr> <tr><td>Christmas Island</td><td>AUD</td><td>229.90</td><td>374.00</td><td>748.00</td><td>2,233.00</td><td>0.74</td><td>3.19</td></tr> <tr><td>Cocos (Keeling) Islands</td><td>AUD</td><td>229.90</td><td>374.00</td><td>748.00</td><td>2,233.00</td><td>0.74</td><td>3.19</td></tr> <tr><td>Colombia</td><td>COP</td><td>321,000.00</td><td>576,000.00</td><td>1,151,000.00</td><td>3,451,000.00</td><td>1,240.00</td><td>8,753.12</td></tr> <tr><td>Costa Rica</td><td>CRC</td><td>42,700.00</td><td>87,800.00</td><td>176,000.00</td><td>527,000.00</td><td>180.00</td><td>1,247.94</td></tr> </tbody> </table> <p>Imagen #4: Lista de precios. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75</a>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #333; color: white; text-align: center;"> <p><b>DATOS ESTÁNDAR ILIMITADOS</b> +</p> <p>PRIORIDAD: 40 GB <b>49.000 CRC</b> /MES</p> <p>PRIORIDAD: 1 TB <b>85.000 CRC</b> /MES</p> <p>PRIORIDAD: 2 TB <b>169.000 CRC</b> /MES</p> <p>PRIORIDAD: 6 TB <b>505.000 CRC</b> /MES</p> </div> <p>Imagen #5: Lista de precios de datos prioridad. <a href="https://www.starlink.com/service-plans">https://www.starlink.com/service-plans</a>.</p> <p>Se mantiene la observación realizada sobre el enlace de User Content License, Release &amp; Waiver, a saber, <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1486-43578-82?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1486-43578-82?regionCode=CR</a>, ya que la información continúa en inglés y debe ser presentada en idioma Español.</p> <p>En la pestaña de "Canales de atención a clientes" se estableció que el plazo de atención de las reclamaciones es de 5 días hábiles, al respecto, se debe aclarar que el plazo máximo de atención y resolución de reclamos es de 10 días naturales, aunque el plazo de 5 días hábiles es menor, en Costa Rica y por los feriados nacionales, como por ejemplo el caso de Semana Santa, este plazo podría llegar a ser superior a los 10 días hábiles, por lo que debe corregirse, se sugiere la siguiente redacción: "Una vez que recibamos un reclamo, le será facilitado el código o número de consecutivo, y lo resolveremos dentro del plazo de 10 días naturales, indicando si su reclamo fue aceptado en su totalidad en parte, o si lo rechazamos". Asimismo, se debe eliminar lo que se encuentra dentro del cuadro de color rojo de la imagen siguiente, porque implica la imposición de un plazo indeterminado para la solución definitiva de la reclamación que evidentemente excede el plazo de 10 días naturales del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #333; color: white;"> <p><b>CÓMO RESOLVEMOS LAS QUEJAS</b></p> <p>Una vez que recibamos un reclamo, le notificaremos dentro de los cinco días hábiles si aceptamos el reclamo en su totalidad o en parte, o si lo rechazamos. En su caso, <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">incluiremos un plazo para la solución definitiva de la situación que da lugar a su reclamación.</span></p> </div> <p>Imagen #6: Detalle del plazo para resolver quejas. <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1514-62808-71?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1514-62808-71?regionCode=CR</a>.</p> <p>Como se indicó en la reunión virtual del 4 de diciembre de este año, toda la información publicada debe ser consistente y es necesario que los planes cuenten con velocidades mínimas establecidas, y no con rangos, sin embargo, a pesar de que se modificaron en la información relacionada a planes Estándar, para los demás se mantienen rangos de velocidad y umbrales de calidad que no se ajustan a los establecidos en el RPCS, por lo que estos deben ser modificados.</p>	Country	Currency	Service Price (Tax-Exclusive)				Price / GB (Tax-Exclusive)		Priority 4GB	Priority 1TB	Priority 2TB	Priority 6TB	Priority Data	Mobile Priority	Australia	AUD	209.00	340.00	460.00	2,030.00	0.47	2.90	Austria	EUR	93.00	180.00	360.00	1,060.00	0.35	1.91	Bahamas	USD	140.00	250.00	1,500.00	5,000.00	0.55	2.00	Barbados	USD	79.00	141.00	282.00	845.00	0.28	2.00	Belgium	EUR	93.00	180.00	360.00	1,060.00	0.35	1.91	Brazil	BRL	379.00	730.00	1,450.00	4,340.00	1.44	10.26	Bulgaria	BGN	182.00	350.00	690.00	2,040.00	0.68	3.74	Canada	CAD	185.00	320.00	635.00	1,920.00	0.64	2.63	Chile	CLP	64,100.00	120,000.00	239,000.00	717,000.00	250.00	1,730.50	Christmas Island	AUD	229.90	374.00	748.00	2,233.00	0.74	3.19	Cocos (Keeling) Islands	AUD	229.90	374.00	748.00	2,233.00	0.74	3.19	Colombia	COP	321,000.00	576,000.00	1,151,000.00	3,451,000.00	1,240.00	8,753.12	Costa Rica	CRC	42,700.00	87,800.00	176,000.00	527,000.00	180.00	1,247.94	
Country			Currency	Service Price (Tax-Exclusive)				Price / GB (Tax-Exclusive)																																																																																																															
	Priority 4GB	Priority 1TB		Priority 2TB	Priority 6TB	Priority Data	Mobile Priority																																																																																																																
Australia	AUD	209.00	340.00	460.00	2,030.00	0.47	2.90																																																																																																																
Austria	EUR	93.00	180.00	360.00	1,060.00	0.35	1.91																																																																																																																
Bahamas	USD	140.00	250.00	1,500.00	5,000.00	0.55	2.00																																																																																																																
Barbados	USD	79.00	141.00	282.00	845.00	0.28	2.00																																																																																																																
Belgium	EUR	93.00	180.00	360.00	1,060.00	0.35	1.91																																																																																																																
Brazil	BRL	379.00	730.00	1,450.00	4,340.00	1.44	10.26																																																																																																																
Bulgaria	BGN	182.00	350.00	690.00	2,040.00	0.68	3.74																																																																																																																
Canada	CAD	185.00	320.00	635.00	1,920.00	0.64	2.63																																																																																																																
Chile	CLP	64,100.00	120,000.00	239,000.00	717,000.00	250.00	1,730.50																																																																																																																
Christmas Island	AUD	229.90	374.00	748.00	2,233.00	0.74	3.19																																																																																																																
Cocos (Keeling) Islands	AUD	229.90	374.00	748.00	2,233.00	0.74	3.19																																																																																																																
Colombia	COP	321,000.00	576,000.00	1,151,000.00	3,451,000.00	1,240.00	8,753.12																																																																																																																
Costa Rica	CRC	42,700.00	87,800.00	176,000.00	527,000.00	180.00	1,247.94																																																																																																																

21 de diciembre del 2023  
10894-SUTEL-SCS-2023

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO						
<p>el</p> <div data-bbox="354 325 1068 483"> <p><b>INTERNET DE ALTA VELOCIDAD DISEÑADO PARA EMPRESAS</b></p> <table border="1"> <tr> <td>DESCARGA</td> <td>SUBIR</td> <td>LATENCIA</td> </tr> <tr> <td>40-220+ MBPS</td> <td>8-25+ MBPS</td> <td>25-60 MS</td> </tr> </table> </div> <p><i>Imagen #7: Detalle del plazo para resolver quejas.</i> <a href="https://www.starlink.com/business/fixed-site">https://www.starlink.com/business/fixed-site</a>.</p> <p><i>Nuevamente, según se ha indicado, debe quedar claro en toda la información publicada en la WEB que cualquier modificación al servicio en relación con la velocidad, <u>no puede afectar o modificar la velocidad contratada</u>, ya que esa es la velocidad que se compromete a brindar el operador durante la relación contractual. Por lo que, como se desprende en la siguiente imagen, se debe aclarar que no se podrá afectar la velocidad contratada</i></p> <div data-bbox="354 697 1045 915"> <p><b>SERVICIOS FIJOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plan de servicio Standard.</b> El plan de servicio Standard asigna una cantidad ilimitada de datos "Standard" cada mes a los clientes. El Plan de servicio Standard está diseñado para uso personal, familiar o doméstico. Consulte las <b>Especificaciones de Starlink</b> para obtener detalles sobre el rendimiento esperado según el Plan de servicio. Starlink busca distribuir datos estándar entre nuestros usuarios de manera justa y equitativa. Si los patrones de ancho de banda superan sistemáticamente lo que se asigna a un usuario residencial típico, Starlink puede tomar medidas de gestión de red, como reducir temporalmente las velocidades de un cliente, para prevenir o mitigar la congestión de los Servicios.</li> </ul> <p>Es más probable que estas acciones afecten a las aplicaciones que consumen mucho ancho de banda, como la transmisión de videos, juegos o la descarga de archivos grandes. Los clientes plan Standard Service con necesidades de ancho de banda elevadas deben considerar la posibilidad de actualizar a un plan Priority Service. Consulte las <b>Condiciones de servicio</b> y las <b>Preguntas frecuentes</b> para obtener más detalles.</p> </div> <p><i>Imagen #8: Reducción de velocidad por uso justo.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1469-65206-75</a>.</p>	DESCARGA	SUBIR	LATENCIA	40-220+ MBPS	8-25+ MBPS	25-60 MS	<p>(...)"</p> <p>7) Que, 11 de diciembre del 2023, Starlink remitió en tiempo una versión final corregida del contrato y la carátula, en respuesta al oficio número 10424-SUTEL-DGC-2023. (NI-14938-2023).</p> <p>8) Que según oficio número 10570-SUTEL-DGC-</p>
DESCARGA	SUBIR	LATENCIA					
40-220+ MBPS	8-25+ MBPS	25-60 MS					

2023 del 12 de diciembre de 2023, debidamente notificado el 13 de diciembre del mismo año, la Dirección General de Calidad, tomando en consideración que los cambios necesarios corresponden únicamente al sitio WEB de **Starlink**, previno al operador sobre las cuartas observaciones, en donde se indicó al operador que, en el plazo máximo de 3 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>(...)"</p> <p><b>Observaciones al sitio WEB</b></p> <p><i>Se insiste en la necesidad de acatar lo señalado en las observaciones anteriores y en las reuniones sostenidas, sobre el <u>indicar expresamente los precios finales en el sitio WEB</u>, es decir, se debe señalar que todos los precios incluyen el impuesto de valor agregado (IVA), así como, otras cargas como el impuesto rojo y el 9-1-1. Por lo que, deben incluir en todos los precios del sitio WEB dicha información. Se sugiere que se incluya un asterisco con dicha información y se propone se utilice la siguiente frase: <b>"*Todos los precios incluyen el IVA así como toda carga legal aplicable al servicio"</b>.</i></p>	<p>Artículo 7 de la Ley N°7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911"</p> <p>Artículo 2 de la Ley N°9896 "Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense".</p>
<p><i>Se mantiene la observación realizada sobre la necesidad de incluir <u>en todo el sitio WEB</u>, es decir, en cada uno de los párrafos del sitio WEB o al final de cada una de las pestañas o enlaces en los que se especifica que se podrá reducir la velocidad, que cualquier reducción de velocidad no puede afectar la velocidad contratada, como se indicó en las observaciones anteriores se puede utilizar la misma redacción utilizada e incluida en el contrato de adhesión. ("Para efectos de claridad, se aclara en este acto que toda la información publicada en la WEB y cualquier modificación al servicio en relación con la velocidad, no puede afectar o modificar la velocidad mínima contratada e indicada en la carátula del presente Contrato, misma que esa es la velocidad mínima que Starlink se compromete a brindar a lo largo de la relación contractual.").</i></p>	<p>RCS-185-2021 denominada "ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL PERIODO 2022-2023".</p> <p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>

sin de a

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO						
<p><b>PLANES DE SERVICIO FIJOS</b></p> <p>4.1 <b>Plan de Servicio Estándar.</b> El Plan de Servicio Estándar (disponible en "Residencial") está diseñado para uso personal, familiar o doméstico en una ubicación fija terrestre. Consulte las <a href="#">Especificaciones de Starlink</a> para obtener información sobre el rendimiento típico. La activación del servicio y la facturación asociada no se pueden pausar en virtud del Plan Estándar. El Plan de Servicio Estándar incluye una cantidad ilimitada de datos "Standard". En tiempos de congestión de la red y durante los horas pico de uso, los usuarios pueden experimentar velocidades más lentas y un rendimiento reducido que puede provocar el deterioro o la falta de disponibilidad de ciertos servicios o aplicaciones de terceros, como se describe en la <a href="#">Política de uso Correcta</a>. Es más probable que las aplicaciones que consuman mucho ancho de banda, como la transmisión de videos, los videojuegos o la descarga de archivos grandes, se vean afectadas durante las horas de uso pico. Los clientes con grandes necesidades de ancho de banda que experimenten deterioro del servicio como consecuencia de las prácticas de administración de red de Starlink pueden optar por un Plan de Servicio Prioritario. La atención al cliente complementaria para solicitudes comerciales o gubernamentales específicas (por ejemplo, facturación modificada o certificaciones de exención de impuestos) solo puede estar disponible bajo el Plan de Servicio Prioritario de Starlink y no será compatible con las suscripciones al Plan de Servicio Estándar.</p> <p><i>Imagen #1: Información sobre datos adicionales y enlace a políticas de uso justo.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1503-79753-76?regionCode=CR</a>.</p> <p><b>SERVICIOS FIJOS</b></p> <p>• <b>Plan de servicio Standard.</b> El plan de servicio Standard asigna una cantidad ilimitada de datos "Standard" cada mes a los clientes. El Plan de servicio Standard está diseñado para uso personal, familiar o doméstico. Consulte las <a href="#">Especificaciones de Starlink</a> para obtener detalles sobre el rendimiento esperado según el Plan de servicio. Starlink busca distribuir datos estándar entre nuestros usuarios de manera justa y equitativa. Si los patrones de ancho de banda superan sistemáticamente lo que se asigna a un usuario residencial típico, Starlink puede tomar medidas de gestión de red, como reducir temporalmente las velocidades de un cliente, para prevenir o mitigar la congestión de los Servicios. Es más probable que estas acciones afecten a las aplicaciones que consumen mucho ancho de banda, como la transmisión de videos, juegos o la descarga de archivos grandes. Los clientes plan Standard o servicio con necesidades de ancho de banda elevadas deben considerar la posibilidad de actualizar a un plan Priority Service. Consulte las <a href="#">Condiciones de servicio</a> y las <a href="#">Preguntas frecuentes</a> para obtener más detalles.</p> <p><i>Imagen #2: Reducción de velocidad.</i> <a href="https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1524-31994-74">https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1524-31994-74</a>.</p> <p><i>Se mantiene la observación sobre la importancia de que para los planes "Mobile" se utilice en español un término diferente a "Móvil", toda vez, en Costa Rica, ese término se utiliza para otros servicios y cuenta con una regulación diferente.</i></p> <div data-bbox="534 961 823 1276" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>MÓVIL</b></p> <p>Ideal para viajeros, nómades y autocaravanas</p> <p>CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES</p> <p>Datos Móviles ilimitados en tierra</p> <p>Portabilidad</p> <p>Pausa del servicio</p> </div> <p><i>Imagen #3: Información sobre el plan móvil.</i> <a href="https://www.starlink.com/service-plans">https://www.starlink.com/service-plans</a>.</p> <p><i>Se reitera la observación respecto a que los planes cuenten con velocidades mínimas establecidas, y no con rangos; sin embargo, a pesar de que habían sido modificados para el plan estándar, actualmente ningún plan cuenta con la velocidad mínima contratada, y para los demás planes se mantienen rangos de velocidad y umbrales de calidad que no se ajustan a los establecidos en el RPCS, por lo que estos deben ser modificados.</i></p> <div data-bbox="367 1488 993 1619" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>CONECTIVIDAD EN MOVIMIENTO EN TODO EL MUNDO</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">DESCARGA</td> <td style="width: 33%;">SUBIR</td> <td style="width: 33%;">LATENCIA</td> </tr> <tr> <td>40-220+ MBPS</td> <td>8-25+ MBPS</td> <td>MENOS DE 99 MS</td> </tr> </table> </div> <p><i>Imagen #4: Detalle del plazo para resolver quejas.</i> <a href="https://www.starlink.com/business/mobility">https://www.starlink.com/business/mobility</a>.</p>	DESCARGA	SUBIR	LATENCIA	40-220+ MBPS	8-25+ MBPS	MENOS DE 99 MS	<p>(...)"</p> <p>Artículo 34 del RPUF.</p> <p>Artículo 48 de la LGT.</p>
DESCARGA	SUBIR	LATENCIA					
40-220+ MBPS	8-25+ MBPS	MENOS DE 99 MS					

9) Que, según oficio número del 15 diciembre del 2023, remitido esta

10) Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración y de la información adicional aportada, la cual se adjunta a este informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el

21 de diciembre del 2023  
**10894-SUTEL-SCS-2023**

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 número RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. Por su parte, en lo relativo al sitio WEB se recomendará al Consejo acoger las modificaciones presentadas por el operador y brindar el plazo señalado para su ajuste.

### **POR TANTO**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, la resolución 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”* y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.

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

**PRIMERO:** Dar por recibido y acoger el oficio 10722-SUTEL-DGC-2023 del 15 de diciembre de 2023, 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 SATELITAL”* y su respectiva carátula, presentado por **Starlink Costa Rica, S.R.L.**

**SEGUNDO:** Homologar la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al presente acuerdo, denominado: *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL”* y su respectiva carátula, presentado por **Starlink Costa Rica, S.R.L.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593 y su título habilitante.

**TERCERO:** Ordenar a **Starlink Costa Rica, S.R.L.** que, a partir de la homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL”*, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

**CUARTO:** Ordenar a **Starlink Costa Rica, 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 en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final.

**QUINTO:** Ordenar a **Starlink Costa Rica, S.R.L.** que deberá mantener publicado en la página principal del sitio WEB el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del presente acuerdo.

**SEXTO:** Ordenar a **Starlink Costa Rica, S.R.L.** que, para completar el proceso de homologación, a más tardar el día **15 de marzo de 2024**, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia de las modificaciones aplicadas en su sitio WEB con los cambios aprobados, correspondientes a la publicación de precios finales y las velocidades mínimas contratadas, la indicación clara y concisa en todo el sitio WEB de

21 de diciembre del 2023  
**10894-SUTEL-SCS-2023**

que el operador no podrá reducir la velocidad mínima contratada y la modificación del nombre de los planes “*Mobile*” de “*Móvil*” a “*Itinerante*”. En caso de que no se realicen los ajustes señalados en el plazo indicado, se tendrá como no cumplido el presente acuerdo y se realizará el proceso aplicable para dejar el acto administrativo emitido por el Regulador sin efecto.

**SÉTIMO:** Señalar a **Starlink Costa Rica, S.R.L** que se debe de **abstener** de realizar modificaciones en su sitio WEB, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso aplicable y se considerará un incumplimiento del presente acuerdo.

**OCTAVO:** Indicar a **Starlink Costa Rica, S.R.L** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión homologado por el Consejo de esta Superintendencia, 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.

**NOVENO:** Señalar a **Starlink Costa Rica, S.R.L** que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tomando en consideración que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas.

**DÉCIMO:** Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Starlink Costa Rica, S.R.L** de las disposiciones del presente acuerdo del Consejo.

**DÉCIMO PRIMERO:** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL*” y su respectiva carátula, presentado por **Starlink Costa Rica, S.R.L**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

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

## **ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -*

**Atentamente,**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
**Secretario del Consejo**

*Expediente:* S0508-STT-HOC-01355-2023