

25 de enero del 2021
00611-SUTEL-SCS-2021

Señores
Instituto Costarricense de Electricidad

Señores
Glenn Fallas Fallas
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 004-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 21 de enero del 2021, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 019-004-2021

En relación con el oficio 00334-SUTEL-DGC-2021 del 14 de enero de 2021, sometido a conocimiento de este Consejo *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE” SOMETIDO AL PROCEDIMIENTO DE HOMOLOGACIÓN POR PARTE DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”*, resuelve lo siguiente:

CONSIDERANDOS:

1. Que mediante documento sometido a valoración identificado bajo el número NI-10556-2020 del 7 de agosto de 2020, el ICE solicitó ante esta Superintendencia la homologación del contrato de adhesión denominado *“CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE”*. (Folios 1 al 26).
2. Que con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como las disposiciones de los numerales 20 y 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, esta Dirección procedió con la revisión integral del documento sometido a valoración, con base en las disposiciones contenidas en la resolución número RCS-412-2018 denominada *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”* así como la normativa vigente que rige la materia, con el objetivo de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, de los abonados; asimismo con el propósito de velar porque dicho contrato establezca condiciones iguales o superiores a las establecidas en los citados instrumentos eliminen o menoscaben los derechos y demás disposiciones emitidas por la SUTEL.
3. Que mediante oficio número 08353-SUTEL-DGC-2020 del 18 de setiembre del 2020, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno al ICE las primeras observaciones a la propuesta del contrato sometido a valoración, las cuales se indican de seguido: (Folios 27 al 32).

“(…)”

1. *En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente:*

- a) *Sobre la dirección del operador, aunque se señala como dirección Sabana Norte, no se indica la dirección exacta de su sede principal, por lo que se solicita especificar conforme el artículo 21 inciso 2) del RPUF.*
- b) *Se incluyó como medio de notificaciones al usuario los mensajes de texto; sin embargo, debe eliminarse en razón que ese no es un medio oficial para recibir notificaciones, conforme el artículo 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.*
- c) *Tomando en consideración que los planes no se suscriben bajo un plazo de permanencia mínima, debe eliminarse la referencia en la carátula *“(…) Sin permanencia”*, para evitar crear confusión al usuario.*

25 de enero del 2021

00611-SUTEL-SCS-2021

- d) En la carátula se hace referencia a la “velocidad comercializada”, la cual debe sustituirse por “velocidad aprovisionada”, lo anterior para ajustarse a lo dispuesto en el artículo 46 del RCPS.*
 - e) Sobre las facilidades incluidas, resulta necesario que se indique expresamente que el servicio a contratar no cuenta con el servicio de Roaming Internacional en virtud de su naturaleza como sustituto de servicio fijo. Asimismo, se indicó que algunas facilidades pueden generar un costo al usuario, por lo cual debe indicarse el sitio WEB (y su ruta) donde puede consultarse dicha información, lo anterior conforme con el artículo 21 inciso 7) del RPUF.*
 - f) En el apartado de instalación, se añadió el servicio “Costo Control de Consumo”; por lo que se recomienda cambiar por “Tope control consumo”, en el entendido que el servicio consiste en establecer al usuario un tope máximo como monto a utilizar en el servicio.*
 - g) En la referencia “(1)” sobre la capacidad contratada, se indicó que el usuario puede adquirir capacidad adicional para aumentar la velocidad, por lo cual debe señalarse el enlace Web (y su ruta) donde se pueden consultar los precios correspondientes, conforme el artículo 21 inciso 7) del RPUF.*
 - h) En la referencia “(8)” se señaló que la instalación incluye los costos de materiales, herramientas y mano de obra, por lo cual debe facilitarse el enlace Web (y su ruta) donde se puedan consultar los precios, esto conforme el artículo 21 inciso 4) del RPUF. No obstante, debe verificarse la procedencia de esta disposición ya que según se manifestó en la reunión previa, el servicio no requerirá de instalación.*
 - i) En la carátula se señalan las características técnicas de los equipos, de igual manera la información del precio y especificaciones técnicas de los equipos homologados por la SUTEL debe constar en el sitio WEB (y su ruta) del operador, según lo dispone el numeral 17 del RPUF.*
 - j) En cuanto al precio del servicio, en la sección “Otros”, añadir un espacio adicional (“_____”) para que se informe al usuario de manera clara qué incluye este rubro, lo anterior de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
 - k) Asimismo, se señala que el usuario debe utilizar el equipo “en el lugar donde la factibilidad fue positiva”, por lo cual debe cambiarse por la “dirección donde se instalará el servicio”, conforme se indicó al inicio de la carátula.*
 - l) En la autorización de envío de información con fines de venta directa, si el usuario desea recibir este tipo de información, debe incluirse la posibilidad de que éste señale el medio por el cuál desea recibirla.*
 - m) Finalmente, en la carátula debe incluirse la autorización del usuario para el cargo automático como medio de pago, de conformidad con el artículo 45 inciso 12) de la LGT. Además, igualmente sobre información debe incorporarse un espacio para que el usuario manifieste si se le brindó la información sobre la cobertura 4G en la zona, de la cual se deberá adjuntar una copia.*
- 2. En relación con la **cláusula segunda** debe sustituirse “por medio de un dispositivo digital” por “sobre un dispositivo digital”, según la definición de firma digitalizada establecida mediante la resolución número RCS-128-2020.*
 - 3. En la **cláusula quinta** debe aclararse si el servicio se brindará únicamente por la red móvil 4G, para cumplir con la información relacionada a las especificaciones técnicas del servicio, dispuesta por el artículo 21 inciso 4) del RPUF. Además, debe hacerse referencia en el párrafo final, a la dirección que el cliente indicó en la carátula del contrato.*
 - 4. Sobre la **cláusula sexta** relacionada al usuario y contraseña, aclarar si ésta corresponde al código CIP indicado en la cláusula tercera, en este caso se deberá desarrollar en la misma cláusula; caso contrario, detallar mejor a qué se refiere y si corresponde a la instalación del servicio por parte del usuario.*
 - 5. Sobre el plazo de instalación y traslado del servicio, en la **cláusula séptima** debe eliminarse el plazo de instalación del servicio fijo, dado que el servicio únicamente se brindará a través de la red móvil y no le es aplicable este indicador y así como tampoco los umbrales del servicio fijo, lo anterior de conformidad con el RCPS y las disposiciones de la resolución número RCS-152-2017. Asimismo, tampoco resulta aplicable los escenarios desarrollados en el párrafo final de dicha cláusula.*
 - 6. En la **cláusula nueve** debe eliminarse la disposición relacionada a los costos del traslado dada la naturaleza del servicio móvil, no se requiere de ninguna acción por parte del operador.*
 - 7. En la **cláusula diez**, debe cambiarse la “velocidad comercializada a la “velocidad aprovisionada” por el usuario, conforme se señaló en la carátula del contrato.*
 - 8. En relación con la **cláusula dieciséis**, debe eliminarse en su totalidad el párrafo final, debido a que este supuesto no aplica para el caso de los servicios brindados por redes móviles, como el presente caso.*

9. En la **cláusula diecisiete**, debe eliminarse el párrafo señalado en el comentario al margen del contrato, ya que el operador se encuentra en la obligación de cumplir con el desempeño de la red móvil de conformidad con los indicadores establecidos en el RCPS y resolución número RCS-152-2017, con mayor razón al existir una factibilidad técnica de la zona para comercializar el servicio.
 10. Sobre las condiciones de compensación, en la cláusula **diecinueve** se debe añadir como punto adicional "4. Para el caso particular de servicios móviles, la conexión por parte del usuario de equipos terminales no homologados por la SUTEL.", según el artículo 21 del RCPS.
 11. La **cláusula veintisiete** debe eliminarse en su totalidad, debido a que los planes por comercializar no se encuentran sujetos a condiciones de permanencia mínima dispuestas por las resoluciones números RCS-364-2012 y RCS-253-2016, además debe destacarse que dicha disposición no se encuentra vigente.
 12. En la cláusula **veintiocho**, debe especificarse que la información sobre el cambio de precios y tarifas debe ser suministrada al usuario en "al menos" 2 medios de comunicación, conforme lo dispone el artículo 28 del RPUF.
 13. En relación con la **cláusula treinta**, en cuanto a las facilidades internacionales debe detallarse que el único servicio que aplica para ese caso es el servicio de cobro revertido internacional, dada la naturaleza del servicio a prestar y lo establecido en el artículo 34 del RPUF. Asimismo, debe desarrollarse una cláusula adicional relativa al robo/extravío del terminal, en este sentido para mayor facilidad puede utilizarse como base la cláusula presentada en la anterior trámite de homologación para el contrato de servicios móviles, mediante oficio 11137-SUTEL-DGC-2019 del 12 de diciembre de 2019 a excepción de los puntos 2, 3 y 6, en atención de las observaciones descritas al margen del contrato.
 14. En la cláusula **treinta y cuatro**, en cuanto al manejo de datos personales, debe aclararse que el envío de información con fines de venta directa procede únicamente cuando se haya dado el consentimiento del usuario, y no surge per se a partir de la autorización dada para el uso de los datos personales.
 15. En la cláusula **treinta y siete**, se indica que la instalación del servicio es auto gestionable por el cliente, debido a lo anterior, deben verificarse las referencias al costo de la instalación del servicio, porque en el presente caso no resulta procedente dicho cobro.
 16. Sobre el tema de la velocidad funcional, establecida en el cláusula **treinta y nueve**, según se indicó en la reunión previa esta será superior a la dispuesta en la regulación, por favor indicarla en la carátula y en la página WEB, además debe facilitarse el enlace donde se puedan consultar el costo por los GB adicionales al plan contratado, lo anterior conforme el artículo 21 inciso 7) del RPUF."
4. Que en fecha 30 de setiembre del 2020, a las 2:00 pm, se llevó a cabo una conferencia telefónica entre los representantes del Instituto Costarricense de Electricidad y los funcionarios de la Dirección General de Calidad, con el objetivo de aclarar cualquier extremo sobre lo prevenido en las primeras observaciones al contrato de adhesión sometido al proceso de homologación. (Folio 81 a 82).
 5. Que mediante el oficio número 264-1594-2020, de fecha 5 de octubre del 2020, el Instituto Costarricense de Electricidad informó que, con base en las aclaraciones realizadas en la citada conferencia, presentaría las correcciones y ajustes del contrato. (Folios 33 a 35).
 6. Que mediante oficio número 09820-SUTEL-DGC-2019 del 2 de noviembre de 2020, esta Dirección le previno al Instituto Costarricense de Electricidad las **segundas observaciones** a la propuesta del contrato sometido a valoración, que aún se encontraban pendientes de corregir en la primera revisión, por lo que se le ordenó realizar los siguientes ajustes:

(...)

 17. Actualizar el correo electrónico de contacto en la carátula del contrato a Telegest@ice.go.cr.
 18. Eliminar la referencia al depósito de garantía en la carátula, debido a que se eliminó la cláusula 32 referente a dicha figura.
 19. En la carátula, sobre la "Información brindada para servicios móviles", se debe utilizar la escala reglamentaria sobre la calidad del servicio dispuesta por el artículo 41 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. A saber:

Azul	Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores
Verde	Dentro de vehículos automotores y en exteriores
Amarillo	Solo en exteriores
Rojo	Sin cobertura

20. En la autorización para el débito automático, se solicita especificar la fecha de inicio del cobro y la tarjeta a debitar y su titular, conforme se indica en el comentario al margen del contrato adjunto.
21. Los niveles de calidad del servicio a comercializar deberán ser incluidos en la página WEB, conforme el artículo 16 del citado Reglamento.
22. Asimismo, se debe incluir en la página WEB la información relativa a la velocidad funcional para el caso específico del servicio Hogar 4G LTE, actualmente la información publicada corresponde a la velocidad de 384 kbps y se indicó que para este servicio en particular aplicaría 1Mbps.
23. En la cláusula 19, sobre las excepciones a las condiciones para compensación al usuario, debe especificar mejor el punto 4: "La conexión por parte del usuario de equipos no homologados por la SUTEL", conforme lo dispone el artículo 21 del RCPS.

Como observación general, si bien se completó la mayoría de las referencias del sitio WEB, específicos, falta por señalar la dirección relacionada con el costo y características del equipo terminal, así como los precios y tarifas del servicio en la cláusula 27, por lo cual se solicita revisar y completar dicha información con los URL, para que se facilite al usuario el acceso a la información de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la Ley N° 8642 y 13 del RPUF.

Asimismo, queda pendiente presentar a esta Superintendencia la previsualización del sitio WEB que incluya la información sobre el servicio por comercializar, conforme lo dispuesto en el artículo 13 del citado Reglamento."

7. Que mediante oficio número 264-1797-2020 del 7 de octubre de 2020, el Instituto Costarricense de Electricidad solicitó una prórroga del plazo concedido en el oficio número 09820-SUTEL-DGC-2019 del 2 de noviembre de 2020, el cual se otorgó mediante el oficio número 10212-SUTEL-DGC-2020 del 11 de noviembre de 2020. (Folios 42 a 46).
8. Que en fecha 18 de noviembre de 2020 por medio del oficio número 264-1873-2020, el Instituto Costarricense de Electricidad remitió la nueva versión de contrato en respuesta a las segundas observaciones realizadas por esta Dirección, identificado con el número de ingreso NI-1584-2020. (Folios 47 a 49).
9. Que mediante oficio número 10742-SUTEL-DGC-2020 del 24 de noviembre de 2020, esta Dirección previno al Instituto Costarricense de Electricidad las **terceras observaciones** a la propuesta del contrato sometido a valoración, ya que aún persistían correcciones que no se habían aplicado, y se le ordenó lo siguiente:

*"Si bien es cierto, mediante oficio número 264-1873-2020, identificado con el número de ingreso NI-15884-2020, el **Instituto Costarricense de Electricidad** (en adelante el **ICE**) realizó la mayoría de las modificaciones solicitadas en el oficio 09820-SUTEL-DGC-2020 del 2 de noviembre de 2020, también se dejan entrever algunos puntos que deben ser ajustados con el objeto de continuar con el trámite respectivo, en aras de proteger los derechos de los usuarios finales, los cuales fueron corregidos con control de cambios en el mismo texto del contrato y documento anexo sobre la visualización del sitio WEB para mayor facilidad.*

Como observación general, el costo y características del equipo terminal deben encontrarse debidamente publicados en el sitio WEB definitivo, por lo cual se solicita revisar y completar dicha información, para que se facilite al usuario el acceso a la información de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la Ley No 8642 y 13 del RPUF. Asimismo, se solicita completar la información de los respectivos URL que se utilizarán en el contrato definitivo acerca de los precios y tarifas del servicio y velocidad funcional de las cláusulas 27 y 38 del citado documento, según las páginas que serán incorporadas al sitio WEB del operador."

10. Que mediante correo electrónico de fecha 14 de diciembre de 2020, el Instituto Costarricense de Electricidad informó que tiene programada como posible fecha de comercialización de los planes Hogar 4G LTE, el **17 de mayo de 2021**, e informó que ajustó las observaciones realizadas a los documentos denominados "**formulario de inclusión en WEB-Plan PYME 4G LTE**" y "**formulario de inclusión en WEB-Planes Hogar 4G LTE**", en relación con la información que contendrá el sitio WEB.
11. Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración, esta Dirección concluye que, una vez incluidas las observaciones realizadas por esta Superintendencia, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los requisitos

25 de enero del 2021

00611-SUTEL-SCS-2021

dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

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 N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, 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 00334-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero de 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe sobre la recomendación de homologación contractual que se tramita bajo expediente **I0053-STT-HOC-01458-2020**.

SEGUNDO: Homologar al **Instituto Costarricense de Electricidad** la versión final del contrato de adhesión denominado "*CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE*" y la respectiva carátula que se adjuntan como anexo al informe indicado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593.

TERCERO: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que a partir de la homologación del "*CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE*", únicamente puede utilizar este formato para comercializar dicho servicio.

CUARTO: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que, una vez homologado el "*CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE*" y sus anexos, deberá mantenerlo disponible a los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición **antes del 17 de mayo de 2021**.

QUINTO: Señala al Instituto Costarricense de Electricidad que previo al **17 de mayo del 2021**, deberá aplicar los ajustes correspondientes en su sitio WEB, según los documentos remitidos sobre la información que contendrá dicho sitio, denominados "*formulario de inclusión en WEB-Plan PYME 4G LTE*" y "*formulario de inclusión en WEB-Planes Hogar 4G LTE*", con el fin de poner a disposición de los usuarios la información relacionada con el servicio a contratar, de conformidad con los numerales 45, inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 13 inciso h) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios. Para lo cual deberá acreditar el acatamiento de esta disposición a esta Superintendencia e indicar el respectivo URL dónde se publicó dicha información **antes del 17 de mayo de 2021**.

SEXTO: 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**

25 de enero del 2021

00611-SUTEL-SCS-2021

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.

EXP: 10053-STT-HOC-01458-2020