

8393-SUTEL-SCS-2021

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 artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 2 de setiembre del 2021, mediante acuerdo 059-062-2021, de las 16:40 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-186-2021

“ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES / PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y AJUSTE DE LA CARÁTULA Y CONTRATO MODELO”

EXPEDIENTE: GCO-NRE-REL-01869-2018

RESULTANDO

1. Que en el Alcance N°59 de La Gaceta N°150 del 4 de agosto de 2015, se publicó la resolución número RCS-107-2015, denominada “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores / proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 023-034-2015 de la sesión ordinaria 34-2015 celebrada el 1° de julio de 2015.
2. Que por medio del Alcance N°36 La Gaceta N°35 del 17 de febrero de 2017, se publicó el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante acuerdo número 06-04-2017 del 24 de enero de 2017.
3. Que en el Alcance N°141 de La Gaceta N°112 del 14 de junio de 2017 se publicó la resolución número RCS-152-2017 denominada “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*”, aprobado mediante acuerdo 024-043-2017 de la sesión ordinaria número 043-2017 celebrada el 31 de mayo de 2017.
4. Que, en el Alcance N°43 de La Gaceta N°39 del 25 de febrero del 2019, se publicó la resolución número RCS-412-2018 denominada “*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores /proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, aprobada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 003-084-2018 de la sesión extraordinaria 084-2018, celebrada el 7 de diciembre del 2018.
5. Que, en el Alcance N° 96 de la Gaceta N°89 del 23 de abril del 2020, se publicó la resolución número RCS-084-2020, denominada “*Sobre la homologación de contratos de libre negociación, su impacto en la competencia y en la regulación de permanencia mínima*”, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo número 019-026-2020 de la sesión ordinaria número 026-2020 celebrada el 26 de marzo del 2020.

8393-SUTEL-SCS-2021

6. Que, en el Alcance N°118 de La Gaceta N°115 del 19 de mayo del 2020, se publicó la resolución número RCS-128-2020 denominada “*Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19*”, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo número 015-036-2020 de la sesión ordinaria número 036-2020 celebrada el 7 de mayo del 2020.
7. Que, en el Alcance N°238 de La Gaceta N°227 del 10 de setiembre del 2020, se publicó la resolución número RCS-234-2020 denominada “*Sobre disposiciones y aspectos operativos para la implementación del Sistema de Gestión de Terminales Móviles*”, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo número 019-060-2020 de la sesión ordinaria número 060-2020 celebrada el 3 de setiembre del 2020.
8. Que, por medio del oficio número 00551-SUTEL-DGC-2021 del 21 de enero del 2021, la Dirección General de Calidad incorporó dentro de su plan de trabajo del 2021, la actualización de la resolución RCS-412-2018 antes mencionada, así como, del contrato de adhesión modelo y su respectiva carátula, para que resulte conforme con las disposiciones regulatorias vigentes.
9. Que, mediante oficio número 07956-SUTEL-DGC-2021 del 25 de agosto de 2021, la Dirección General de Calidad remitió para valoración al Consejo de esta Superintendencia, la propuesta de actualización de la Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y adecuación de la carátula y contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios finales, entre ellos los que se encuentran establecidos en la normativa vigente, así como en las disposiciones regulatorias y que son recopilados en los contratos de adhesión. De esta forma, la Sutel es responsable de velar porque se respeten los derechos de los usuarios finales, que se cumplan las obligaciones por parte de los operadores, como los parámetros de calidad del servicio y demás condiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Reglamento de Prestación Calidad de los Servicios.
- II. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: “*a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...)*”.
- III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otros: “*a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)*”.
- IV. Que la Ley General de Telecomunicaciones (N°8642) en su artículo 41 dispone que: “*(...) A la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca*”.
- V. Que el artículo 80 inciso i) de la Ley N°7593 señala: “*La Sutel establecerá y administrará el*

8393-SUTEL-SCS-2021

Registro Nacional de Telecomunicaciones. Dicho Registro será de carácter público y su regulación se hará por reglamento. Deberán inscribirse en el Registro: i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel”.

- VI. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones reza: “*La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados*”.
- VII. Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece: “*Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (...)*”.
- VIII. Que el contrato de adhesión es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, la otra parte, es decir, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.
- IX. Que la Sala Constitucional en el Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 1992-01441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992 señaló sobre el contrato de adhesión que: “... *es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos*”. (Destacado intencional).
- X. Que tanto la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, como la carátula y contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en el sitio WEB <https://www.sutel.go.cr/contratos-adhesion>, deben ser actualizados y ajustados a las nuevas disposiciones regulatorias emitidas por el Consejo de la Sutel que no fueron contempladas en dicha Guía por emitirse con posterioridad, entre ellas, las resoluciones **RCS-084-2020** “*Sobre la homologación de contratos de libre negociación, su impacto en la competencia y en la regulación de permanencia mínima*”, **RCS-128-2020** “*Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19*” y **RCS-234-2020** “*Sobre disposiciones y aspectos operativos para la implementación del Sistema de Gestión de Terminales Móviles*”.
- XI. Que, con el fin de promover el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, así como facilitar la presentación de solicitudes de homologación de contratos que contemplen las particularidades de la reglamentación y regulación aplicable, resulta necesario la actualización de la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, y el ajuste de la carátula y contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

8393-SUTEL-SCS-2021

Por consiguiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones; el Reglamento de Prestación de Servicio de Calidad y resoluciones emitidas por el Consejo de la Sutel,

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

1. **ACoger** el oficio número 07956-SUTEL-DGC-2021 de fecha 25 de agosto del 2021 rendido por la Dirección General de Calidad, denominado *“PROPUESTA PARA ACTUALIZAR LA GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN Y AJUSTAR LA CARÁTULA Y CONTRATO MODELO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”*.
2. **ACTUALIZAR** la *“Guía para la presentación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones para su homologación ante la Sutel”* emitida mediante resolución número RCS-412-2018 del Consejo de la Sutel, en el acuerdo 003-084-2018 de la sesión extraordinaria 084-2018, celebrada el 7 de diciembre del 2018, para que en adelante se lea de la siguiente forma:

2.1. GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.

ABREVIATURAS	
CP	Constitución Política
LGT	Ley General de Telecomunicaciones
LNJ	Ley Notificaciones Judiciales
RPCS	Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios
RPUF	Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
ASPECTOS GENERALES	Presentación ante la Sutel	Artículo 46 LGT	<i>“La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados”.</i>	<i>La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante las instalaciones de la Sutel, o bien, en digital al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr, debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio, en la cual se debe señalar medio para recibir notificaciones; asimismo, se deberá remitir una certificación de personería jurídica que acredite dicha representación. En cualquier caso, se deberá presentar, además, una versión digital en formato Word al correo antes señalado, para facilitar su revisión.</i>
		Artículo 20 del RPUF	<i>“(…) Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (…).”</i>	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	Idioma del Contrato	Artículo 76 de la Constitución Política	"El español es el idioma oficial de la Nación (...)"	
		Artículo 45 inciso 28) LGT	"Acceder a la información en idioma español".	
	Tamaño de la letra del Contrato	Artículo 45 inciso 1) LGT	"Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (...)"	El contrato debe ser perfectamente legible y entendible por todos los usuarios, por lo que la letra debe ser Arial 9 puntos o equivalente.
	Publicación de la información	Artículo 13 incisos g) y h) del RPUF	<p>"g) La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados".</p> <p>"h) (...) los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal. 2. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo cargos incluidos en las tarifas o cargos por instalación, tarifas mensuales o planas u otros especiales. 3. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas. 4. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos. 5. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos. 6. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso. 7. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales. 8. Procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador. 9. Información, general sobre características y derechos del servicio universal." 	<p>El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito (cobro revertido).</p> <p>El operador debe contar con una página WEB donde brinde la información solicitada en el numeral 13 inciso h) del RPUF.</p>
CARÁTULA	Información del Operador	Artículo 21 inciso 2) del	"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	y del Usuario	RPUF	aspectos: (...) 2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal (...)."	
		Artículo 23 inciso b) subinciso 1) RPUF	"(...) b) Asimismo, los operadores proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información: 1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal (...)."	
		Artículo 21 inciso 3) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: (...) 3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente (...)."	El número de telegestión debe ser gratuito
		Artículo 21 inciso 13) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: (...) 13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsimile de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación".	
		Artículo 21 inciso 1) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros (...)."	
		Artículo 21 inciso 15) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos".	El usuario debe consentir expresamente el tratamiento de sus datos personales, por lo que, se debe indicar SI () NO ().
		Artículo 44 LGT	"Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente. (...) En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho. Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica	El usuario debe consentir expresamente el envío de información con fines de venta directa de bienes y servicios por parte del operador o de terceros, lo cual se deberá consignar en una casilla SI () NO ().

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones”.</i>	
	¿Qué se incluye?	Artículo 23 inciso b) subinciso 2.1) del RPUF	<i>“2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales (...)</i>	<i>Las tarifas u distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de la empresa</i>
		Artículo 21 inciso 7) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 7) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables”. (Destacado intencional).</i>	<i>El operador debe señalar en su página WEB todo precio, tarifa o cargo por la provisión de los servicios de telecomunicaciones, como lo son los precios mensuales, precios de instalación, depósitos de garantía, cargos por reposición de equipo terminal, cargos por visitas injustificadas, u otros.</i>
		Artículo 23 inciso b) sub 2.2) del RPUF	<i>“(…) 2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas”. (Destacado intencional).</i>	
		Artículo 20 del RPUF	<i>“(…) Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado”.</i>	<i>Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.</i>
		Artículo 21 inciso 8) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario (...).” (Destacado intencional).</i>	
		Artículo 23 inciso b) sub. 2.5) del RPUF	<i>“2.5 Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso (...).” (Destacado intencional).</i>	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 20 párrafo séptimo RPUF	“(…) Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad, así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas. (...)”.	Contemplar RCS-364-2012 y RCS-253-2016, para que se indique si la permanencia mínima corresponde a subsidio (se debe señalar la suma subsidiada y precio del terminal sin subsidio y con subsidio) o financiamiento sin intereses (se debe señalar plazo, cuota mensual, prima y monto total financiado). La permanencia debe ser máximo de 24 meses y se debe indicar la penalización por retiro anticipado. Se le debe dar la opción al usuario de que aporte sus propios terminales (contratos sin permanencia).
		Artículo 21 inciso 14) del RPUF	“(…) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 14) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial (...)”. (Destacado intencional).	Entre los medios de pago común se encuentra el depósito bancario (se deben señalar los números de cuenta bancarias), rebajo automático, cancelación en las sucursales (se deben señalar la dirección), cancelación en los puntos autorizados (se deben señalar cuáles son los lugares autorizados), entre otros.
		Resolución número RCS-041-2014, emitida por el Consejo de la Sutel	“(…) a) Los operadores o proveedores de servicios que brinden servicios Roaming Internacional facilitarán a todos los usuarios, en el momento de suscribir el contrato de adhesión y por escrito, información completa sobre las condiciones de uso y tarifas del servicio Roaming Internacional aplicables al momento de contratar el servicio. (...) f) Al momento de firmar el contrato de adhesión, los operadores o proveedores de servicios se asegurarán que sus usuarios de Roaming Internacional estén adecuadamente informados de las tarifas aplicables al uso específico de los servicios de Roaming Internacional de datos. (...) g) Al momento de firmar el contrato de adhesión, los operadores o proveedores de servicios informarán por escrito a sus usuarios sobre los costos financieros que se derivan de las conexiones y las descargas automáticas de datos en Roaming Internacional. (...) l) el operador o proveedor de servicios deberá poner a disposición uno o más límites financieros máximos para el consumo por servicios Roaming Internacional, con la condición	El usuario debe consentir expresamente la activación del servicio Roaming Internacional. Asimismo, se debe indicar uno o más límites financieros máximos para el consumo por el servicio de Roaming Internacional de datos.

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
			que el usuario sea informado previamente de los volúmenes de datos correspondientes a dichos límites financieros. En caso que el usuario y el operador no fijen dichos límites, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$200,00 (doscientos dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones (sin incluir impuestos)."		
CONTRATO MARCO	Objeto del Contrato	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales , tanto técnicas como legales del servicio contratado (...)" (Destacado intencional).		
	Obligaciones del operador / proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales	Artículo 49 LGT	"3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley". (Destacado intencional).	En el contrato se deben estipular todas y cada una de las obligaciones con las que deben cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final.	
		Artículo 32 del RPUF	"(...) los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (...)". (Destacado intencional).		
	Características del servicio	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales (...)". (Destacado intencional).		
	Calidad del Servicio		Artículo 21 inciso 5) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 5) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo". (Destacado intencional).	Esta aplica para cada uno de los servicios incluidos dentro de la oferta comercial.
			Artículo 45 inciso 14) LGT	"Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público". (Destacado intencional).	
			Artículo 5 del RPCS	"Relación entre la calidad de los servicios y sus precios. (...) Los operadores/proveedores deben informar a los usuarios al momento de la contratación, de manera clara y veraz, las condiciones de prestación y los niveles de calidad con que prestan sus servicios, así como el precio correspondiente a los servicios contratados. Asimismo, deben incorporar en los contratos de adhesión los medios a través de los cuales los usuarios pueden acceder en todo momento a la información actualizada sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			servicios adquiridos". (Destacado intencional).	
		Artículo 16 del RPCS	<p>"Información básica a los usuarios de los servicios. Todo operador/proveedor deberá poner a disposición de sus usuarios la información relacionada con las condiciones de prestación de los servicios y los indicadores de calidad de éstos, la cual deberá estar disponible en la página web del operador/proveedor de servicios. La SUTEL podrá requerir a los operadores/proveedores modificaciones o mejoras en la forma en que se publican estos datos. La información sobre las condiciones de prestación de los servicios y sus indicadores de calidad, proporcionada por los operadores/proveedores, debe incluir como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de prestación de los servicios, incluyendo como mínimo, cuando aplique: las tarifas, unidades mínimas de consumo, cuotas de instalación, plazos para instalación, condiciones para la suspensión temporal y definitiva del servicio, plazos para reconexión del servicio, servicios y facilidades adicionales incluidas en el servicio, las condiciones de permanencia mínima, tarifas preferenciales, subsidios de terminal, penalización por retiro anticipado, y cualquier otra condición que permita identificar claramente las particularidades del servicio contratado. 2. Características de calidad de servicio, incluyendo los valores de cada uno de los indicadores establecidos en el presente reglamento para cada tipo de servicio. 3. Información de calidad de servicio de los siguientes tipos: <ol style="list-style-type: none"> a. Mapas de cobertura reales, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica las áreas de cobertura de los servicios sobre las zonas del país donde se brindan, con una desagregación de provincia, cantón, distrito y poblado, indicando la intensidad de señal según los rangos y escalas de colores que establezca la SUTEL. Esto es aplicable a servicios móviles. b. Mapas de velocidad de transferencia de datos, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica las velocidades reales de descarga y envío de datos sobre las zonas del país donde se brindan, con una desagregación de 	Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones					
			<p>provincia, cantón, distrito y poblado, indicando los valores de velocidad según los rangos y escalas de colores que establezca la SUTEL, diferenciando claramente entre velocidades de descarga y de envío. Esto es aplicable a servicios móviles.</p> <p>c. Mapas de alcance de red, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica claramente los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, el cantón y el distrito, según las escalas y características de despliegue de información que establezca la SUTEL. Esto es aplicable a servicios fijos.</p> <p>d. Mapas, gráficos, tablas o documentos con información de desempeño en los que se muestren los indicadores de calidad de servicio incluido en los artículos 26 al 46 del presente reglamento.” (Destacado intencional).</p>						
		<p>Artículo 13 inciso e) e i) del RPUF</p>	<p>“(…) e) Todo operador o proveedor deberá informar las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenido serán definidos por la SUTEL. Los cuales deberán estar disponibles, en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (...)</p> <p>i) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios”. (Destacado intencional).</p>						
	<p>Parámetros de Calidad del Servicio</p>	<p>Capítulo IV Indicadores Comunes Artículos 25 al 33</p>		<p>Los indicadores de calidad deben incluirse para cada servicio comercializado y, además, deben estar publicados en el sitio WEB.</p>					
<p>Capítulo V Indicadores Particulares para servicios de voz (incluye telefonía IP) Artículos 34 al 38</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP</th> </tr> <tr> <th>Indicador</th> <th>Umbral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-</td> <td>4 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table>		SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP			Indicador	Umbral	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP									
Indicador	Umbral								
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles								
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles								

8393-SUTEL-SCS-2021
GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente	20 días hábiles	
		-		
		Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil	
		Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil	
		Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%	
		Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%	
		Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50	
		Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s	
		Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms	
Capítulo VI Indicadores Particulares para servicios móviles Artículos 39 al 42				
SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL				
		Indicador	Umbral	
		Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil	
		Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil	
		Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%	
		Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 3%	
		Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50	
		Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 8s	
		Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms	
		Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)	IM-13 ≤ 2%	
		Área de cobertura del servicio móvil (IM-14)	Ver sitio WEB del operador	
		Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15).	IM-15 ≤ 20s	
		Retardo local (ID-16)	200 ms	
		Retardo internacional (ID-17)	300 ms	
		Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad provisionada (ID-18)	ID-18 (3G) ≥ 60% ID-18 (3G) ≥ 70%	
Capítulo VII Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet fijo y móvil Artículos 43 al 46				
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO				
		Indicador	Umbral	

8393-SUTEL-SCS-2021
GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones																						
			<table border="1"> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-</td> <td>4 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de reconexión del servicio</td> <td>1 día hábil</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de reparación de fallas (IC-2)</td> <td>1 día hábil</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)</td> <td>99,97%</td> </tr> <tr> <td>Retardo local (ID-16)</td> <td>50 ms</td> </tr> <tr> <td>Retardo internacional (ID-17)</td> <td>150 ms</td> </tr> <tr> <td>Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)</td> <td>80%</td> </tr> </table>	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles	Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil	Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil	Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%	Retardo local (ID-16)	50 ms	Retardo internacional (ID-17)	150 ms	Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%					
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles																									
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles																									
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles																									
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil																									
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil																									
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%																									
Retardo local (ID-16)	50 ms																									
Retardo internacional (ID-17)	150 ms																									
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL</th> </tr> <tr> <th>Indicador</th> <th>Umbral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-</td> <td>4 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de reconexión del servicio</td> <td>1 día hábil</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de reparación de fallas (IC-2)</td> <td>1 día hábil</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)</td> <td>99,97%</td> </tr> <tr> <td>Retardo local (ID-16)</td> <td>200 ms</td> </tr> <tr> <td>Retardo internacional (ID-17)</td> <td>300 ms</td> </tr> <tr> <td>Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)</td> <td>3G 60% 4G 70%</td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL		Indicador	Umbral	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles	Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles	Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil	Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil	Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%	Retardo local (ID-16)	200 ms	Retardo internacional (ID-17)	300 ms	Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	3G 60% 4G 70%	
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL																										
Indicador	Umbral																									
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles																									
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles																									
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles																									
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil																									
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil																									
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%																									
Retardo local (ID-16)	200 ms																									
Retardo internacional (ID-17)	300 ms																									
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	3G 60% 4G 70%																									
	Instalación del Servicio	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	<p><i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el</i></p>	<p><i>Se debe indicar en qué horario se realizan las instalaciones para coordinar con el usuario el ingreso al lugar de interés; además, señalar que el personal del operador/proveedor se presentará debidamente identificado.</i></p>																						

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio ". (Destacado intencional).	
		Artículo 26 del RPCS	"Tiempo de entrega del servicio (IC-1). El tiempo de entrega del servicio (IC-1), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será evaluado como la razón porcentual de la cantidad de servicios entregados mensualmente dentro de los tiempos máximos (umbrales) que establezca la SUTEL, respecto del total de servicios entregados mensualmente por el operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula (...)"	En los servicios fijos, el operador/proveedor deberá proceder con la instalación en los siguientes plazos: cuatro (4) días hábiles en infraestructura disponible inmediatamente; diez (10) días hábiles en infraestructura no disponible inmediatamente y; veinte (20) días hábiles en infraestructura externa no existente, los cuales se deben contabilizar a partir de la suscripción del contrato respectivo. Los plazos señalados se encuentran considerados en las tablas del subtema " Parámetros de Calidad del Servicio "
	Costo y plazo de la Instalación y arrendamiento o de terminales	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación (...)" (Destacado intencional).	
Artículo 21 inciso 6) del RPUF		"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación . (...)" (Destacado intencional).	Las tarifas de instalación de los servicios deben estar debidamente publicadas en el sitio WEB del operador.	
Artículo 22 del RPUF		"Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios (...). Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna. Adicionalmente, si el abonado mantiene		

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p><i>el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido.</i></p> <p><i>En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.”</i></p>	
		Artículo 17 del RPUF	<p><i>“(…) Los operadores o proveedores que incluyan dentro de sus servicios los equipos terminales, deberán tener una oferta suficiente de estos equipos a disposición de los clientes o usuarios para venta o reposición, así como permitirles el uso de sus propios terminales.</i></p> <p><i>Los operadores tendrán que publicar en su página de Internet, en idioma español, las características mínimas de los equipos terminales homologados por la SUTEL, que pueden ser puestos en operación en sus redes, además le indicarán a sus proveedores y a los vendedores de equipos terminales la forma en que han de suministrar a sus abonados las características técnicas de los equipos, en idioma español. (...)”</i></p>	<p><i>Se deben indicar la modalidad y las condiciones en las que el operador brindará el equipo terminal al usuario, así como, las características técnicas de dicho equipo (marca, modelo, número de serie o dirección MAC, entre otras) y su costo de reposición. Esta información debe estar publicada por el sitio Web.</i></p>
		Adendum VII del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, oficio número 07241-SUTEL-DGC-2018 de la Dirección General de Calidad de la Sutel y las resoluciones número RCS-104-2016 y RCS-154-2018 emitidas por el Consejo de la Sutel.	<p><i>“(…) previo a la utilización de las frecuencias de uso libre, se debe llevar a cabo el procedimiento de homologación de equipos terminales de usuario final ante la SUTEL, según la resolución dictada para tal fin (...)”</i></p>	<p><i>Los equipos terminales móviles o aquellos que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones.</i></p> <p><i>Si el cliente aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, según lo dispuesto por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en los votos 3089-2011 de las 08:38 horas del 11 de marzo del 2011 y 02220-2013 de las 14:30 horas del 19 de febrero de</i></p>

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
				2013.	
	Suspensión y reconexión del servicio	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) “Las características generales (...) Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio ”. (Destacado intencional).	Según lo dispuesto en el RPCS, el plazo de reconexión del servicio es de un (1) día hábil.	
		Artículo 21 inciso 6) del RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio ”. (Destacado intencional).		
		Suspensión Temporal			
		Artículo 30 del RPUF	“En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución”. (Destacado intencional).	Esta es a solicitud del usuario.	
		Artículo 12 del RPUF	“En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta (...) ningún operador o proveedor podrá, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta”. (Destacado intencional).	Esta modalidad opera en caso de falta de pago por parte del usuario.	
		Suspensión Definitiva			
	Artículo 12 del RPUF	“En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se	De conformidad con el artículo 34 del RPUF, el operador debe dar aviso al cliente, antes de proceder con la suspensión definitiva del servicio o		

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 siguiente. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo". (Destacado intencional).</i>	<i>liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.</i>
		Reconexión		
		Artículo 12 del RPUF	<i>"La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo". (Destacado intencional).</i>	
		Artículo 26 del RPCS	<i>"Tiempo de entrega del servicio (IC-1). El tiempo de entrega de servicio, aplica para la instalación de nuevos servicios, la reconexión de servicios y la activación y desactivación de facilidades sobre servicios ya instalados. En caso de que el operador/proveedor y el usuario acuerden un tiempo de instalación distinto del establecido por SUTEL (umbral), la evaluación del indicador IC-1 se realizará con respecto al tiempo acordado entre el operador/proveedor y el usuario. (Destacado intencional).</i>	
	Atención de Averías y No Conformidades	Artículo 27 del RPCS	<i>"Tiempo de reparación de fallas (IC-2). El tiempo de reparación de fallas (IC-2), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será medido como la razón porcentual de la cantidad de fallas reparadas dentro del límite de tiempo (umbral) que establezca la SUTEL, respecto de la cantidad total de fallas reportadas, de acuerdo con la siguiente fórmula (...)."(Destacado intencional).</i>	<i>Según el RPCS, el tiempo de reparación de fallas es de un (1) día hábil.</i>
	SopORTE técnico	Artículo 13 inciso h) subartículo 5. del RPUF	<i>"Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos".</i>	<i>Para los casos de averías provocadas por el usuario, se deberá publicar en el sitio WEB los costos asociados según reparación.</i>

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 21 inciso 10 del RPUF	“Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos”.	El operador/proveedor puede realizar visitas técnicas en las instalaciones del cliente, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el cliente y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado.
		Artículo 17 del RPCS	<p>“Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Los operadores/proveedores deberán informar a la SUTEL cualquier tipo de trabajo de intervención, mejora o modificación que se planeen efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad de estos, incluyendo, pero no limitado a: mantenimientos preventivos, ampliaciones, mejoras en las redes o sistemas de telecomunicaciones. Los reportes deberán remitirse vía electrónica a la SUTEL por parte del operador/proveedor, en un plazo no menor a tres (3) días hábiles de previo a la fecha de ejecución del trabajo, indicando los cambios en las redes o sistemas de telecomunicaciones, en el entendido de que son trabajos planificados (...).</p> <p>Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación de los servicios sea mínima.</p> <p>Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio web del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deberán informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos”.</p>	
	Formas de pago	Artículo 45 inciso 12) del	“Elegir el medio de pago de los servicios recibidos”.	Se debe señalar los canales disponibles para tal efecto en el

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		RPUF		contrato o en el sitio WEB.
	Facturación	Artículo 32 del RPUF	“(…) Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (…).”(Destacado intencional).	
		Artículo 28 del RPCS	“Emisión de la factura del servicio (IC-3). La emisión de la factura del servicio (IC-3), será medida como la razón porcentual entre la cantidad de facturaciones puestas a cobro y disposición de los usuarios en el plazo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, y el total de facturaciones puestas a cobro y disposición de los usuarios, de acuerdo con la siguiente fórmula (…) Para efectos del presente indicador se considera que la factura es puesta a disposición del usuario, siempre que esta haya sido entregada por el operador/proveedor en la dirección, física o electrónica, proporcionada por el usuario como oficial para la recepción de la factura, siendo el operador/proveedor responsable de actualizar en sus registros cualquier modificación brindada por el usuario respecto del destino para la recepción de la factura ”. (Destacado intencional).	De conformidad con el punto 3.2 de la resolución RCS-152-2017 de las 15:40 horas del 31 de mayo del 2017, “Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”, aprobada por el Consejo de la Sutel en sesión ordinaria 043-2017, mediante acuerdo 024-043-2017, El plazo máximo para poner a cobro y disposición de los usuarios la factura del servicio es de 10 días calendario posterior al cierre del periodo de facturación.
		Resolución número RCS-152-2017, emitida por el Consejo de la Sutel.	3. Indicador: Emisión de la factura del servicio (IC-3). 3.1. Descripción del indicador: Se define como el tiempo en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los usuarios la facturación mensual o del periodo de cobro, una vez concluido el mes o periodo por facturar. Este indicador se mide como la razón porcentual entre la cantidad de facturaciones puestas a disposición de los usuarios en el plazo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, y el total de facturaciones puestas a disposición de los usuarios. 3.2. Umbral aplicable: El plazo máximo para poner a cobro y disposición de los usuarios la factura del servicio es de 10 días calendario posterior	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			al cierre del periodo de facturación". (Destacado intencional).	
		Artículo 45 inc. 7) LGT	Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.	
		Artículo 31 del RPUF	"Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas impresas o digitales (...) ". (Destacado intencional).	
		Artículo 24 del RPCS	<p>Los operadores/proveedores están obligados a tasar y facturar los servicios conforme a las tarifas, precios y condiciones establecidas en los contratos de adhesión, conforme con la regulación tarifaria dispuesta por la SUTEL y lo dispuesto en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de tasar y facturar de manera correcta el 100% de los servicios de telecomunicaciones, independientemente de la modalidad de cobro, asegurando siempre el cobro del precio correcto, así como la aplicación adecuada de las condiciones de tasación establecidas en la normativa vigente.</p> <p>En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, los operadores/proveedores deberán reintegrar a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el operador/proveedor y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio".</p>	
		Artículo 33 del RPUF	"(...) En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinda el servicio, el estudio correspondiente,	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p><i>cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido.</i></p> <p><i>A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.</i></p> <p><i>Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642”.</i></p>	
		Art. 31 RPUF	<p><i>“(…)El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas.</i></p> <p><i>En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el cliente o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor a tres días hábiles y una vez comprobada la situación de fraude, el operador o proveedor realizará la restricción del tráfico con este comportamiento.”</i></p>	<p><i>Aplica solo para servicios de telefonía.</i></p>

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	Plazo, prórroga y renovación Contractual	Artículo 21 inciso 8) del RPUF.	<i>"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario". (Destacado intencional).</i>	
		Artículo 23 del RPCS	<i>"Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del presente reglamento".</i>	<i>Según lo dispuesto en el numeral 21 del RPCS, para efectos de la contabilización del tiempo de interrupción, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.</i>
		Permanencia Mínima		
		Artículo 20 del RPUF párrafo 4, 6 y 7	<i>Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, del servicio instalación y provisión, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</i> <i>Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día</i>	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>con sus deudas con su operador o proveedor.</p> <p>Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad, así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas". (Destacado intencional).</p>	
		Resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016, emitidas por el Consejo de la Sutel.	<p>"Se establece el plazo máximo de 24 meses para la permanencia mínima de un servicio asociado con un terminal. Estas cláusulas deben pactarse por una única vez al inicio del contrato, en las cuales el usuario se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, bajo pena de tener que pagar los montos que para tales efectos se hayan establecido en el contrato expresamente, salvo la existencia de causas justas que lo faculten para dar por terminado el contrato, sin responsabilidad alguna".</p> <p>El monto de la penalización está constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual. Penalización=amortización mensual x meses restantes". (Destacado intencional).</p>	La sujeción a condiciones de permanencia mínima procede únicamente si se incluye el subsidio o el financiamiento sin intereses de un equipo terminal.
	Modificaciones de Condiciones Contractuales	Artículo 20 párrafo 3 del RPUF	"Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario . En esta propuesta se informará, además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones". (Destacado intencional).	
		Artículo 28 del RPUF	<p>"Modificación de tarifas. Las modificaciones tarifarias se registrarán por las siguientes pautas: a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL: De previo a toda fijación tarifaria la</p>	En caso de modificación tarifaria, además se debe cumplir este procedimiento.

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.</p> <p>b) Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva: Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.”</p>	
	Causas de extinción del contrato	Artículo 20 párrafo penúltimo del RPUF	<p>“Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna (...) Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual”. (Destacado intencional).</p>	<p>Esto no exonera la obligación de pago del usuario del terminal subsidiado, según lo disponen las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016.</p>
		Artículo 20 del RPUF	<p>“(…) Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. (...)”</p>	
		Artículo 34 del RPUF	<p>“(…) se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del</p>	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red”.</i>	
		Resolución número RCS-128-2020, emitida por el Consejo de la Sutel	<i>“(…) el operador/proveedor (…) deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador”.</i>	
	Compensaciones y reembolsos	Artículo 45 inciso 24) LGT	<i>“Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor”.</i>	
		Artículo 20 del RPUF	<i>“Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”. Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones”.</i>	
		Artículo 21 inciso 9) del RPUF	<i>“La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe”.</i>	
		Artículo 20 del RPCS	<i>“Derecho a compensación por interrupciones en los servicios. Los operadores/proveedores están en la obligación de prestar los servicios con eficiencia, confiabilidad, oportunidad, calidad y en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Las interrupciones en los servicios deberán ser evaluadas desde el punto de vista del usuario final, y los operadores/proveedores deberán compensar a sus usuarios cuando sus servicios se vean interrumpidos o afectados, con excepción de aquellas interrupciones producto de los eximentes indicados en el artículo 21 del presente reglamento”.</i>	
		Artículo 19 del RPCS	<i>“(…) se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se</i>	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>presentó alguna de estas figuras jurídicas.”</p> <p>“Cálculo de la compensación por interrupciones en los servicios. Los usuarios obtendrán la respectiva compensación por la interrupción del servicio debido a fallas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con el artículo 21 del presente reglamento. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera:</p> $\text{Compensación} = 2 \times \text{Tarifa recurrente} \times \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}$ <p>Donde: Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Para servicios prepago, la tarifa recurrente corresponde al monto de la última recarga realizada por el usuario. Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del período de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto. Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio. Para el caso de servicios prepagos, corresponde a la vigencia de la recarga.</p> <p>De acuerdo con el artículo 21 del presente Reglamento, el operador/proveedor deberá definir una compensación cuyo valor sea igual o mayor al dispuesto por la fórmula expuesta en este artículo”.</p>	
		Artículo 22 del RPCS		Esta información debe estar disponible en el sitio WEB.

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 21 del RPCS	<i>"(...) la compensación por parte del operador/proveedor deberá materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el operador/proveedor y el usuario afectado, y siempre que dicha compensación sea igual o superior al monto calculado utilizando el artículo 22 del presente reglamento."</i>	
		Artículo 36 del RPUF	<i>"Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios".</i>	
	Medios de Atención a los usuarios	Artículo 13 inciso c) del RPUF	<i>Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.</i>	<i>El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito.</i>
		Artículo 21 inciso 3) del RPUF	<i>"El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente".</i>	
		Artículo 21 inciso 13) del RPUF	<i>"La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación".</i>	
		Artículo 34 de la LNJ	<i>"Con las salvedades establecidas en esta Ley, las resoluciones no comprendidas en el artículo 19 de esta Ley, se notificarán por correo electrónico, por fax, en casilleros, en estrados o por cualquier otra forma tecnológica que permita la seguridad del acto de comunicación; para ello, la parte tiene la obligación de señalar un medio</i>	<i>El usuario debe señalar cuál es su medio de notificación autorizado.</i>

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			conforme al artículo 36 de esta Ley (...). "La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel".	
	Procedimiento para resolución de reclamaciones ante el operador	Artículo 48 LGT	"La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel".	
		Artículo 10 del RPUF	"(...) los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final (...) El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (...)".	
	Caducidad de la acción para reclamar ante el operador/proveedor y la Sutel	Artículo 10 del RPUF	"(...) La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. (...)".	
		Artículo 48 LGT	"(...) La acción para reclamar caduca en un plazo de dos meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. (...)".	Aplica solo para servicios móviles.
	Roaming Internacional	Resolución RCS-041-2014, emitida por el Consejo de la Sutel	"a) Los operadores o proveedores de servicios que brinden servicios Roaming Internacional facilitarán a todos los usuarios, en el momento de suscribir el contrato de adhesión y por escrito, información completa sobre las condiciones de uso y tarifas del servicio Roaming Internacional aplicables al momento de contratar el servicio. (...) f) Al momento de firmar el contrato de adhesión, los operadores o proveedores de servicios se asegurarán que sus usuarios de Roaming Internacional estén adecuadamente informados de las tarifas aplicables al uso específico de los servicios de Roaming Internacional de datos. (...) g) Al momento de firmar el contrato de adhesión, los operadores o proveedores de servicios informarán por escrito a sus usuarios sobre los costos financieros que se derivan de las conexiones y las	

8393-SUTEL-SCS-2021

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>descargas automáticas de datos en Roaming Internacional. (...) l) el operador o proveedor de servicios deberá poner a disposición uno o más límites financieros máximos para el consumo por servicios Roaming Internacional, con la condición de que el usuario sea informado previamente de los volúmenes de datos correspondientes a dichos límites financieros. En caso de que el usuario y el operador no fijen dichos límites, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$200,00 (doscientos dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones (sin incluir impuestos)".</i>	
	Robo o extravío de dispositivos móviles	Artículo 54 del RPUF	<i>"La SUTEL tiene la potestad de establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio (...)</i>	<i>Aplica solo para servicios móviles. El operador debe considerar las disposiciones de la resolución RCS-234-2020 del Consejo de la Sutel.</i>
		Artículo 56 del RPUF	<i>"(...) el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales. Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios. Los operadores y proveedores deberán compartir sus bases de datos de terminales robados o de dudosa procedencia (listas negras y grises) con el fin de evitar este tipo de prácticas. (...)</i>	
	Homologación por parte de la Sutel	Artículo 46 LGT	<i>"La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados".</i>	<i>Se debe señalar que el contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel mediante Acuerdo del Consejo señalando el número respectivo.</i>
	Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicación	Artículo 20 párrafo noveno del RPUF	<i>"(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)"</i> .(Destacado intencional).	

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	ciones y el usuario final	Resolución número RCS-128-2020, emitida por el Consejo de la Sutel	<p>“1. Suscripción de nuevos contratos. Se permite por medio de firma manuscrita física o electrónica, digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos); las cuales, por equivalencia funcional tienen la misma validez. La oportunidad idónea para realizar dicha suscripción es de previo o al momento de la instalación o entrega del servicio. (...)</p> <p>2. Para ampliación o modificación de contratos ya suscritos. El operador/proveedor puede utilizar diversas herramientas para registrar el consentimiento del cliente, tales como correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos; lo anterior, debe ser informado en el sitio WEB del operador/proveedor y demás canales de información. De igual forma, para este caso, el operador/proveedor debe: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario y b) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual.”</p>	<p>La carátula debe estar firmada por el usuario para que tenga validez legal.</p> <p>Modificaciones posteriores de común acuerdo, podrán realizarse por medios remotos si el usuario así lo consiente, siempre y cuando el operador registre el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual y hasta dos meses después de finalizada.</p> <p>Para la suscripción de contratos de adhesión, únicamente es válida la firma manuscrita física o electrónica, digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos). Se debe aclarar que la firma digitalizada es distinta a la escaneada; esta última no es válida.</p>
	Entrega de copia fiel y exacta al usuario final	Artículo 45 inciso 1) LGT	“Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final”. (Destacado intencional).	
		Artículo 20 párrafo 9 del RPUF	“(…) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión , desde el momento de su suscripción y firma (...).”(Destacado intencional).	
	Anexos			Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre el Contrato y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos.

3. APROBAR el ajuste de la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de la presente resolución e incluyen el contenido mínimo que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y

8393-SUTEL-SCS-2021

tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.

4. ACTUALIZAR el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:

- 4.1. La Sutel recibe la solicitud del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátula, certificación de personería jurídica y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el *Por Tanto 1*). Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante podrá remitir el documento en formato *Word* a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.
- 4.2. La Dirección General de Calidad de la Sutel, procederá a valorar y revisar el contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, notificará al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.
- 4.3. El operador/proveedor de servicios, cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel los cambios y mejoras señalados al contrato de adhesión y sus documentos anexos, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
- 4.4. La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la Sutel y, posteriormente emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, indicando las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
- 4.5. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador/proveedor contará con un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigidos.
- 4.6. El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, quien deberá mantener en un lugar visible dicho contrato para consulta de sus usuarios. De igual forma, tanto el acuerdo como el contrato homologado se publicarán en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en la página Web de la SUTEL.

5. INDICAR que la guía y el procedimiento dispuesto en la presente resolución, así como, las condiciones mínimas establecidas en la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de esta resolución, son aplicables a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que, a la fecha, no han solicitado ante la Sutel la homologación de los contratos de adhesión.

8393-SUTEL-SCS-2021

6. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que a los contratos de libre discusión en donde se evidencie que el cliente, sea persona física o jurídica, cuenta con poder de negociación, no les resulta aplicable el procedimiento de homologación de contratos dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; no obstante, dichos contratos deben respetar los parámetros de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como, los derechos de los usuarios dispuestos en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y demás disposiciones regulatorias vigentes.
7. **INDICAR** que cualquier omisión, total o parcial, de requisitos previa o posteriormente dispuestos mediante ley, reglamento, resolución o cualquier otra disposición, no exime a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de acatarlos, ni restringe la obligación de esta Superintendencia de exigir su cumplimiento.
8. **SOLICITAR** a la Dirección General de Mercados que en las recomendaciones de autorización de títulos habilitantes de los operadores/proveedores, incorpore como obligación: *“Solicitar ante la Sutel, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados; para lo cual debe considerar la resolución emitida por el Consejo de la SUTEL (presente resolución), denominada **“Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”** y el modelo del **“Contrato de adhesión para la prestación del servicio y su respectiva carátula”**, publicados en el sitio WEB www.sutel.go.cr”*.
9. **PUBLICAR** en el sitio WEB www.sutel.go.cr la resolución de *“Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”* y el modelo del *“Contrato de adhesión modelo para la prestación del servicio y su respectiva carátula”*, que constan como anexos del presente oficio.
10. **PUBLICAR** en el diario oficial La Gaceta el texto íntegro de la presente resolución.

8393-SUTEL-SCS-2021

ANEXOS

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE (SEÑALAR EL SERVICIO QUE SE VA A BRINDAR)

Cláusula X. Objeto del contrato. *Detallar el objeto del contrato (Únicamente los servicios de telecomunicaciones que se pretenden brindar según el título habilitante, descripción de su respectiva modalidad).*

Cláusula X. Características del servicio. *Detallar las características generales (técnicas, comerciales y legales), según el servicio que se va a comercializar.*

Cláusula X. Precios y tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al usuario final con un (1) mes de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB (**señalar en enlace específico donde se encuentran las tarifas**). En caso de que el usuario final no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato sin penalización alguna.

Cláusula X. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Cláusula X. Equipos terminales. El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador, estos podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal**).

Los equipos terminales móviles o que operen en

bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado.

Clausula X. Permanencia mínima. En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el usuario final reciba un equipo terminal subsidiado o financiado, asociado al servicio. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización que, para tales efectos, se hayan establecido en la carátula del presente contrato. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final. El usuario final tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Derechos y obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula X. Facturación. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el correo electrónico señalado por el usuario en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del

8393-SUTEL-SCS-2021

periodo de facturación, y con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales. El operador/proveedor podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar un cargo de morosidad, según lo establecido en la respectiva factura.

Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil). El operador o proveedor emitirá facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al usuario final sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. En caso de que el usuario final consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el usuario asumirá las consecuencias.

Cláusula X. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios (**señalar el enlace del sitio Web donde ubicar los puntos autorizados para pagar en efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio**). El operador deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo.

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de

servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el usuario final deberá ser notificado por el operador.

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al operador/proveedor para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se suspenderán o suprimirán esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, salvo que, para esos días, el operador/proveedor tenga disponibles o habilitados medios de pago, que permitan reactivar el servicio de inmediato una vez efectuado el pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento

8393-SUTEL-SCS-2021

de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, el operador/ proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, previo aviso al deudor y, posteriormente, con la liquidación contable del servicio y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que el usuario final haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Cláusula X. Suspensión a solicitud del usuario final. El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al usuario final de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el usuario final deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula X. Depósito de garantía. El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB (**señalar la dirección específica donde se encuentra la información**). La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el usuario final no mantenga deudas sobre este servicio con el operador/proveedor. Adicionalmente, si el usuario final lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el operador/proveedor, en el mismo plazo fijado.

Cláusula X. Plazo de conexión o instalación del servicio fijo. El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación) y en la carátula de este contrato.

Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el usuario final podrá: 1. Rescindir el contrato con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario final, el operador/proveedor puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos**).

Cláusula X. Reconexión del servicio. El usuario final deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico donde se encuentra esta información**).

Una vez que el usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago.

Cláusula X. Calidad del servicio. El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad: (**Únicamente se deben mantener las tablas que correspondan al servicio o servicios contratados**.)

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1)	20 días

8393-SUTEL-SCS-2021

- Infraestructura externa no existente - Tiempo de reconexión del servicio	hábiles 1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	
Indicador	Umbral
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 3%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 8s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms
Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)	IM-13 ≤ 2%
Área de cobertura del servicio móvil (IM-14)	Ver sitio WEB del operador
Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15)	IM-15 ≤ 20s
Retardo local (ID-16)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	ID-18 (3G) ≥ 60% ID-18 (3G) ≥ 70%

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la	99,97%

red de núcleo o "core" (IC-7)	
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	3G 60% 4G 70%

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para

8393-SUTEL-SCS-2021

el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito de centro de atención al usuario señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes ante el operador, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el usuario no permita dichas visitas técnicas, el operador se encontrará exento de responsabilidad en los términos del artículo 19 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos).

Cláusula X. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. Se

consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula X. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado/financiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula X. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del usuario final. Para este último caso, el usuario final deberá comunicarlo previamente al operador/proveedor, con al menos quince (15) días hábiles, previo al momento de surtir efectos; transcurrido el plazo indicado, el operador/proveedor finiquitará el contrato y se abstendrá de facturar el servicio contratado y, en caso de existir deudas, tramitará el cobro correspondiente en la vía judicial. La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

En caso de que el usuario final no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

Cláusula X. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. El operador/proveedor dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las

8393-SUTEL-SCS-2021

reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el usuario final y, para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del usuario final, o cualquier interesado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula X. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador /proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

Cláusula X. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

Cláusula X. Roaming internacional. (aplica únicamente para servicios móviles) El operador/proveedor informa al usuario final sobre las condiciones, uso y tarifas de este servicio, así como de los costos financieros que se deriven de las conexiones y las descargas automáticas de datos, información que además puede consultar en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentra la información sobre el servicio Roaming internacional**). Cada vez que el usuario final de este servicio se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, recibirá uno o varios mensajes de texto (SMS) con la siguiente información: a) mensaje de bienvenida con indicación clara del operador que brinda el servicio en la red visitada, b) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables a la realización y recepción de llamadas, envío y

recepción de SMS y sesiones de datos, , c) advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y descontroladas de datos en Roaming Internacional, d) dirección WEB en la cual el usuario final pueda consultar información actualizada sobre tarifas y recomendaciones de uso del servicio Roaming Internacional, especialmente para Roaming Internacional de Datos, e) número telefónico de asistencia gratuita que el usuario final en Roaming Internacional puede utilizar para la realización de consultas y solicitud de soporte.

El límite financiero en Roaming internacional de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará un límite de US\$200,00.

Cláusula X. Robo o extravío de teléfonos móviles. (aplica únicamente para servicios móviles) En caso de robo o extravío del teléfono móvil, el usuario final deberá realizar el reporte ante el operador/proveedor en los siguientes medios: (**señalar los medios gratuitos habilitados para reportes de extravíos y robos de teléfonos móviles**); dicho trámite es gratuito. Para tal efecto, el operador/ proveedor verificará la identidad de la persona que lo reporta.

Una vez efectuado el reporte correspondiente, el operador/proveedor, procederá con el bloqueo del equipo terminal y la suspensión temporal del servicio; lo anterior, para garantizar al usuario final que no se realizarán comunicaciones desde dicho servicio. Asimismo, el operador/proveedor remitirá el reporte a la GSMA, con el IMEI de la última conversación o evento registrado en la Red a la base de datos de la lista negra de la GSMA.

El usuario final deberá continuar cancelando los montos correspondientes a la disponibilidad del servicio, así como las cuotas pendientes del equipo terminal, en caso de que proceda. No obstante, después de efectuado el reporte y transcurridos dos (2) meses consecutivos sin pago, el operador aplicará la suspensión definitiva del servicio.

Una vez desaparecidas estas circunstancias y, a solicitud del usuario final, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizada la solicitud.

Cláusula X. Modificación de parrilla televisiva.

8393-SUTEL-SCS-2021

(aplica únicamente para servicios de televisión por suscripción). En caso de que el operador/proveedor modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez días naturales, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el usuario no se encuentra conforme.

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).**

Cláusula X. Cesión del contrato. (Señalar si es permitida o no la cesión del contrato).

Cláusula X. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato,

deberá ser aprobada por la Sutel, y ser comunicada al usuario final con una antelación mínima de un (1) mes calendario. Asimismo, en esa propuesta el operador/proveedor informará al usuario final sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Firma del cliente:

Firma del operador/proveedor:

Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel.

Incluir aquí el logo de la empresa

CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Fecha: _____

N° de Contrato: _____

N° de servicio o línea: _____

1. Partes

Nombre o razón social del operador/proveedor:	
Nombre comercial:	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario:
Representada en este acto por:	Página WEB:
Cédula jurídica:	Otros medios de contacto:
Apartado Postal:	Dirección electrónica:
Contacto Comercial	Dirección física

Nombre o razón social del usuario final:	Cédula jurídica
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:
Número de contacto:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____	
<input type="checkbox"/> Domicilio _____	
<input type="checkbox"/> Apartado postal _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: () SI () NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio:	

2. Servicios incluidos en el contrato.

(INCLUIR EL CUADRO QUE CORRESPONDA SEGÚN EL SERVICIO A PRESTAR)

Servicios móviles:			
Nombre del Plan			
Cargo mensual del servicio (IVA)			
Servicios suscritos	Voz móvil: <input type="checkbox"/>	Internet móvil: <input type="checkbox"/>	Mensajería SMS: <input type="checkbox"/> Mensajería MMS: <input type="checkbox"/>
Voz	Minutos incluidos:	Red operador: _____	Otras redes: _____
	Minutos internacionales:	_____	
	Precio por minuto excedente (IVA):	Red operador: _____	Otras redes: _____
	Móvil: _____	Fijo: _____	Internacional: las tarifas se encuentran publicadas en el sitio WEB _____
	Servicios que desea activar:		
	▪ Roaming internacional de voz:	<input type="checkbox"/>	
	▪ Roaming internacional de datos:	<input type="checkbox"/>	Límite financiero Roaming internacional de datos ¹ : _____
	▪ Llamadas internacionales:	<input type="checkbox"/>	
▪ Servicios 900:	<input type="checkbox"/>	Límite financiero Servicios 900: _____	
▪ Servicios de información:	<input type="checkbox"/>	Límite financiero Servicios de _____	

¹ En caso de que no se fije un límite financiero, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$200,00, según la resolución RCS-041-2014 emitida por el Consejo de la Sutel.

Incluir aquí el logo de la empresa

	información ² :				
	Otros: _____		<input type="checkbox"/>		
Internet	Volumen de datos (GB)	Velocidad comercializada (3G)	Velocidad comercializada (4G)		Velocidad funcional
		Descarga Carga	Descarga Carga	Descarga Carga	
Mensajería	SMS: _____ MMS: _____ Otro: _____ (Detallar)				
Servicios de información adicionales:	Servicio 1: _____		<input type="checkbox"/>		Costo mensual: _____
	Servicio 2: _____		<input type="checkbox"/>		Costo mensual: _____
	Servicio 3: _____		<input type="checkbox"/>		Costo mensual: _____
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación		Fecha de corte de la facturación		Depósito de garantía

2.1. Servicios fijos:

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:					
Nombre del Plan:			Precio mensual del servicio (IVAI):		
Servicios suscritos	Acceso a Internet: <input type="checkbox"/>		Telefonía: <input type="checkbox"/>	Televisión por suscripción: <input type="checkbox"/>	
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas		
	Descarga	Envío	IPV4:		
Telefonía	Modalidad: Conmutada <input type="checkbox"/> IP <input type="checkbox"/>				
	Minutos incluidos: _____		Red operador: _____	Otras redes: _____	
	Minutos internacionales: _____				
	Precio por minuto excedente (IVAI): _____		Red operador: _____	Otras redes: _____	
	Móvil: _____		Fijo: _____	Internacional: _____	
	Servicios que desea activar:				
	▪ Llamadas internacionales: _____		<input type="checkbox"/>		
	▪ Servicios 900: _____		<input type="checkbox"/>	Límite financiero Servicios 900:	
▪ Servicios de información: _____		<input type="checkbox"/>	Límite financiero Servicios de información ³ :		
▪ Otros: _____		<input type="checkbox"/>			
Televisión por suscripción	Cantidad de canales en definición estándar: _____	Cantidad de canales en alta definición: _____	Cantidad de televisores: _____		
Modalidad	Individual: <input type="checkbox"/>	Dúo: <input type="checkbox"/>	Triple: <input type="checkbox"/>		
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía		

3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1	Equipo terminal 2

² En caso de que no se fije un límite financiero, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$20,00, según la resolución RCS-111-2015 emitida por el Consejo de la Sutel.

³ En caso de que no se fije un límite financiero, se aplicará por defecto un límite financiero de US\$20,00, según la resolución RCS-111-2015 emitida por el Consejo de la Sutel.

Incluir aquí el logo de la empresa

Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
IMEI (para terminales móviles):	IMEI (para terminales móviles):
Versión Software:	Versión Software:
Costo de contado o valor de reposición ¢ (IVA):	Costo de contado o valor de reposición ¢ (IVA):
N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):	N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
() Venta	
() Alquiler	
() Comodato	N/A
() Aportado por el usuario final	N/A

El equipo terminal descrito se entrega sujeto a condiciones de permanencia mínima ()	
Permanencia mínima por equipo terminal	Penalización. El monto por retiro anticipado será de:
____ meses	
Condiciones de otorgamiento de terminal	
() Subsidio	Precio terminal sin subsidio (IVA):
	Precio terminal con subsidio (IVA):
	Monto subsidiado (IVA):
() Financiamiento ⁴	Plazo:
	Cuota Mensual (IVA):
	Prima (IVA):
	Monto total financiado (IVA):

4. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO ()	El usuario final autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el cliente señala para el envío de esta información al mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, el siguiente correo electrónico:
SI ()	

5. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato

NO ()	El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
SI ()	

6. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO ()	El usuario final autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____
SI ()	

7. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro

NO ()	El usuario final autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.
SI ()	

⁴ Financiamiento sin intereses.

Incluir aquí el logo de la empresa

8. Información brindada para servicios móviles o fijos

NO () SI ()	El usuario final señala que el operador le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidades del servicio de Internet móvil, en las siguientes zonas de su interés, de lo cual guarda copia adjunta al contrato, o bien, los mapas de distribución de red, en los casos de servicios fijos.
------------------	--

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día _____ de _____ del _____.

*Firma representante del
operador/proveedor*

Firma del titular del servicio

**ACUERDO FIRME
PUBLIQUESE.**

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

**Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo**