

08533-SUTEL-SCS-2023

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 N° 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 extraordinaria 061-2023 celebrada el 06 de octubre del 2023, mediante acuerdo número 002-061-2023, de las 10:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-234-2023

GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASÍ COMO CARÁTULA Y CONTRATO MODELO

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00991-2023

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°186 de La Gaceta N°179 del 17 de setiembre del 2021, se publicó la resolución número RCS-186-2021 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 ajuste de la carátula y contrato modelo*", aprobada

08533-SUTEL-SCS-2023

por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo número 059-062-2021 de la sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 2 de setiembre del 2021.

6. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se publicó en el Alcance N°200 de la Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y entró a regir el pasado 23 de setiembre de 2023. (Páginas 42 al 121 del Alcance N°200, visible en el expediente GCO-NREREG-00682-2020).
7. Que, mediante oficio número 06876-SUTEL-DGC-2023 del 17 de agosto de 2023, la Dirección General de Calidad, remitió al Consejo de esta Superintendencia el criterio jurídico denominado *"INFORME DE PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASI COMO LA CARÁTULA Y CONTRATO MODELO"*. (Folios 4 al 22).
8. Que, según el acuerdo número 040-049-2023 del 17 de agosto del 2023, el Consejo de esta Superintendencia resolvió: *"I. DAR por recibido y acoger el oficio número 06876-SUTEL-DGC-2023 del 17 de agosto de 2023, de la Dirección General de Calidad donde emitió el informe sobre la propuesta de resolución de la "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo". II. APROBAR para el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de resolución "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo" la cual establece lo siguiente: (...) III. SOMETER a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo". Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta de resolución deben indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone, asimismo, que éstas se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación en La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr. IV. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia para que gestione la publicación de la propuesta de resolución que se someterá a consulta pública en el Diario Oficial La Gaceta. V. INSTRUIR a la Dirección General de Calidad para que, una vez realizado el proceso de consulta pública, presente al Consejo de esta Superintendencia, el análisis de posiciones recibidas durante dicho proceso."* (Folios 23 al 49). (Resaltado del original).
9. Que, la Imprenta Nacional publicó la propuesta de la resolución en mención en el Alcance número 168 a La Gaceta N°160 con fecha 1° de setiembre del 2023. (Folios 50 a 86).
10. Que, según correo electrónico de fecha 18 de setiembre de 2023, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.** y **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** (en adelante **Liberty**), remitieron a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución de referencia bajo el oficio número LY-Reg 0214-2023 de esa misma fecha; las cuales serán analizadas en la siguiente sección. (Folios 87 a 98).
11. Que, mediante correo electrónico del 18 de setiembre de 2023, **Millicom Cable Costa Rica S.A.** (en adelante **Tigo**) remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la

08533-SUTEL-SCS-2023

consulta pública de la propuesta de resolución señalada, bajo el oficio número CAFF-181-2023 de esa misma fecha; las que serán analizadas en la siguiente sección. (Folios 99 a 104).

12. Que, mediante correo electrónico del 18 de setiembre de 2023, **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** (en adelante **Claro**) remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución señalada, bajo el oficio número RI-506-2023 de esa misma fecha. (Folios 105 a 116).
13. Que por medio del oficio número 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023 la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el *“Informe de atención a las oposiciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución denominada “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”.*
14. Que, se han realizado las gestiones necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

I. Sobre las competencias de la Sutel y la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

1. 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/proveedores, 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 y Calidad de Servicios.
2. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 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 (...).”*
3. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 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 (...).”*
4. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 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”.*

08533-SUTEL-SCS-2023

5. Que el artículo 80 inciso i) de la Ley N°7593 señala: “La Sutel establecerá y administrará el 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”.

II. Sobre los contratos de adhesión y su correspondiente homologación

1. 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”.
2. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final regula en su capítulo VIII denominado “Contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones” lo relacionado con los contratos de adhesión que suscriben los usuarios finales con los operadores/proveedores de servicios, así como, lo relativo a la homologación de estos por parte del Regulador.
3. 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.
4. Que la Sala Constitucional en el Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 199201441 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).
5. Que el artículo 37 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, señala expresamente que: “(...) La Sutel mediante resolución motivada, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos, para lo cual debe cumplir con el procedimiento de consulta de diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública. (...)”.

III. Sobre las disposiciones regulatorias de la resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y su derogatoria expresa

1. Que la Constitución Política, en su artículo 129, contiene una serie de reglas que permiten, hasta cierto punto, vislumbrar de qué manera se debe proceder para la eliminación de normas obsoletas en el ordenamiento jurídico: “Artículo 129.- (...) La ley no queda abrogada ni derogada sino por otra posterior; contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario. Por vía de referéndum, el pueblo podrá abrogarla o derogarla, de conformidad con el artículo 105 de esta Constitución.” (Destacado intencional)

08533-SUTEL-SCS-2023

2. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República, en el dictamen 276 del 14 de diciembre de 2022, aclara que: “(...) *la Procuraduría General no puede recomendar al órgano consultante, o bien a cualesquiera de las instituciones o dependencias que conforman la Administración Pública costarricense, la desaplicación de normas legales que, a su juicio o de la propia Administración, pudieran resultar contrarias al Derecho de la Constitución; esto con base en el principio de legalidad (artículos 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública-LGAP- corolario, el principio general de inderogabilidad singular de normas (art. 13 de la LGAP), según el cual, por el principio general que señala la obligatoriedad de las normas jurídicas (artículo 129 constitucional), **la Administración Pública no puede dejar de aplicar una norma que se ha integrado al ordenamiento, si no es derogándola, modificándola o abrogándola por los procedimientos correspondientes (artículos 121.1, 129 de la Constitución y 8 del Código Civil)**, o bien cuando, por el control concentrado existente, se declare su inconstitucionalidad por la Sala especializada que establece el numeral 10 de la Constitución Política (Véase, entre otros muchos, los dictámenes C-126-2011, de 10 de junio de 2011; C-205-2019, de 12 de julio de 2019 y C-263-2019, de 16 de setiembre de 2019) (...)*”. (Destacado intencional).
3. Que, el numeral 8 del Código Civil, señala que: “*Las leyes sólo se derogan por otras posteriores y contra su observancia no puede alegarse desuso ni costumbre o práctica en contrario. La derogatoria tendrá el alcance que expresamente se disponga y se extenderá también a todo aquello que, en la ley nueva, sobre la misma materia, sea incompatible con la anterior. Por la simple derogatoria de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado*”.
4. Que en la doctrina se establecen dos tipos de derogatorias de normas jurídicas, la expresa y la tácita. Al respecto, la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-012-2000 del 26 de enero de 2000, dispuso sobre la derogatoria de normas lo siguiente:

“(…)”

 - 1) Por **derogación expresa** se entiende la cesación de la vigencia de una norma producida en virtud del **mandato explícito contenido en la norma sucesiva**, con indicación concreta y inequívoca del texto o parte del mismo cuya extinción se pretende. Se trata (...) de un imperativo derogatorio en estado puro, que no tiene por que basarse necesariamente en la existencia de una incompatibilidad o contradicción de contenido entre el articulado de la norma derogante y el de la derogada: tal contradicción puede darse, o no (...).
 - 2) Por **derogación tácita** se entiende, en segundo lugar, **la cesación de la vigencia de una norma producida por la incompatibilidad objetiva existente entre el contenido de sus preceptos y los de la nueva norma**; puede hablarse **también**, en este caso, **de derogación por sustitución de contenidos normativos, y su fundamento es tan obvio como en el tipo anterior**. Su eficacia es la misma, con la diferencia de que la derogación tácita, al contrario de la expresa, requiere para su constatación y puesta en práctica de una **operación interpretativa** ulterior, tendente a fijar la existencia efectiva de incompatibilidad y su alcance. (...) “Hay **dos formas de derogación tácita**: a) cuando una materia se halla disciplinada por un sistema completo de normas **y se establece otro sistema igualmente completo que no incluye algunas disposiciones de la anterior**. (...) b) cuando **dos textos legales son incompatibles**, de manera que el anterior no pueda recibir aplicación simultánea con el posterior por tratar del mismo objeto y tener los mismos destinatarios, aunque integren cuerpos legales distintos. (...)”. (Destacado intencional).
5. Que en el dictamen C-041-96 del 11 de marzo de 1996, la Procuraduría General de la República indicó: “*El operador jurídico puede concluir en la existencia de una derogación tácita o implícita cuando el análisis comparativo de la ley anterior y de la posterior revela una antinomia normativa, que torne incompatibles las normas e impida una armonización del régimen jurídico establecido, o bien cuando en virtud de la aprobación de la nueva ley se produzca una dualidad de la regulación de determinados aspectos, aun cuando no exista una verdadera oposición entre la norma primigenia y la segunda (...)*”.

08533-SUTEL-SCS-2023

6. Que, concordantemente, el principio de paralelismo de las formas establece que los actos en derecho deben dejarse sin efecto en la misma forma en fueron creados y por tanto obliga al operador jurídico a seguir el mismo procedimiento y observar los mismos requisitos que se dieron para la creación una determina institución, cuando pretende extinguirla o modificarla sustancialmente. (PGR, Dictámenes N°088 del 23/03/2007 y N°306 del 11/11/2015).
7. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final fue emitido de manera posterior a la resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de la Sutel el 2 de setiembre del 2021, 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 ajuste de la carátula y contrato modelo*”; además, dicho reglamento goza de una jerarquía normativa superior, y con base en el principio de legalidad, debe desarrollarse el artículo 37 del nuevo RPUF y emitirse la resolución motivada que establezca el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión y complemente o modifique el contenido mínimo de estos, por lo que, las disposiciones de dichas resoluciones quedan superadas, por razones fundadas en circunstancias sobrevinientes.
8. En virtud de lo anteriormente expuesto, y dado que el nuevo RPUF entra en vigencia el 23 de setiembre de 2023, resulta procedente y ajustado a derecho, derogar totalmente la resolución número RCS-186-2021 y emitir la nueva guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como la carátula y contrato modelo.

IV. Sobre el análisis de las oposiciones presentadas en consulta pública a la propuesta de resolución

1. Que por medio del oficio número 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el “*Informe de atención a las oposiciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución denominada “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*”.
2. Que sobre el análisis de oposiciones realizado por la Dirección General de Calidad al proyecto de resolución “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, conviene incorporar el siguiente extracto del oficio 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la Sutel:
 2. “(...) **Análisis de observaciones presentadas en la consulta pública sobre la propuesta de resolución “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”**

De seguido se procede con el análisis de las oposiciones presentadas por los interesados sobre la audiencia pública de las disposiciones regulatorias sobre la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los

08533-SUTEL-SCS-2023

operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”. Las cuales deben sustentarse con las razones de hecho y derecho pertinente, con fundamento en el artículo 361 numeral 3 de la ley N°6227, Ley General de la Administración Pública. Para la atención de lo señalado, se procederá a detallar en qué consiste la observación u oposición, quién la formuló y cuál es la posición de esta Superintendencia al respecto, ya sea para acogerla o rechazarla.

Preliminarmente y a efectos de determinar si procede o no el análisis de las oposiciones planteadas, es importante considerar que, conforme el artículo 361 de la Ley General de Administración Pública, el plazo para presentar las oposiciones respectivas es de 10 días hábiles a partir de la publicación de la publicación en el Diario Oficial la Gaceta, y dado que la publicación se llevó a cabo el 1° de setiembre de 2023, la fecha de vencimiento para presentar las oposiciones era el 18 de setiembre de 2023.

Al respecto, se debe señalar que las oposiciones de **Liberty, Tigo, y Claro** fueron remitidas vía correo electrónico en fecha 18 de setiembre del 2023, por lo que, se tienen presentadas en tiempo y, por ende, procede el análisis por el fondo.

2.1. Sobre las oposiciones de Liberty

En fecha 18 de setiembre de 2023, **Liberty** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución señalado, las cuales se analizan de seguido:

- a. “(...) **A. Oposición al Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión.** El régimen de competencia actual debería promover una oferta diversificada, contraria a lo que podría ocasionar la obligatoriedad de que todos los operadores/proveedores utilicemos una misma caratula y contrato de adhesión. Mis representadas comparten la necesidad de que el usuario final cuente con la información necesaria para una decisión adecuada y con su deber de garantizar que el usuario final tenga los elementos para actuar ante una eventualidad surgida en la relación comercial. Sin embargo, la imposición de una caratula y un contrato de adhesión parte de una premisa equivocada que es que todos los operadores/proveedor brindamos servicios sin mayor diferenciación, y que la naturaleza jurídica, corporativa, organizacional, comercial y cualquier otra que exista entre todos y cualesquiera de los operadores/proveedores es la misma.

Esta Superintendencia tiene la obligación de incentivar la inversión en el sector de las telecomunicaciones de conformidad con el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, y consideramos que esta promoción debe ser bajo un esquema menos rígido, en los que no se establezcan limitaciones de forma, siempre y cuando los operadores/proveedores cumplamos con las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que pronto entrarán a regir, que a su vez ya establecen un marco de protección muy amplio y exhaustivo a favor del usuario final. (...)

E. Sobre el carácter y naturaleza de modelo de la carátula y el contrato de adhesión.

La propuesta de resolución es confusa en cuanto al establecimiento de una guía para la revisión, a la misma vez que hace referencia a una carátula y a un contrato de adhesión que son un MODELO, y al establecer que el modelo de caratula y el contrato de adhesión de la propuesta de resolución incluye el contenido mínimo que debemos cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones. Si bien es cierto el modelo de caratula y contrato de adhesión es una expectativa de la SUTEL en cuanto a los documentos a revisar y podría facilitarle a la Dirección General de Calidad la revisión de estos documentos, estos documentos no pueden constituirse en una obligación o una imposición para que los operadores/proveedores tengamos que utilizar este documento, siempre y cuando vayamos a cumplir con la normativa. Esto se reduce a un tema de forma y no de fono (sic), por lo que, debería respetarse y aclararse que tanto el modelo de caratula como el contrato de adhesión son una guía y un modelo a seguir, y no una imposición de documentos.

Mis representadas consideran que esta diferencia y esta aclaración es indispensable para dotar de seguridad jurídica al proceso de homologación, y evitar que como parte de este proceso se quiera imponer la utilización de una caratula o un contrato específico, que

08533-SUTEL-SCS-2023

ignore que los contratos de adhesión responden a la variada naturaleza que podría existir entre los operadores y proveedores, y a sus políticas comerciales internas.

*Es por esto, que solicitamos los siguientes cambios marcados en azul en la propuesta de resolución: **4. APROBAR** 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 con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones~~, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.*

***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~~, resultan de aplicación para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.*

***5.1 INDICAR** que la carátula y el contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que constan en los anexos de esta resolución, ¿constituyen un documento modelo y de referencia para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y que el uso de estos anexos no es de carácter obligatorio siempre y cuando los operadores y proveedores cumplan con la presente resolución y lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes.*

***6.-REQUERIR SUGERIR** a los operadores/proveedores que no cuentan con un contrato de adhesión debidamente homologado, que utilicen como base de sus solicitudes de homologación la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023).*

*En relación con los **puntos A y E**, Liberty señaló que no se debe imponer la aplicación de una misma carátula y contrato de adhesión para todos los operadores, dado que, con el fin de fomentar la inversión en el sector de las telecomunicaciones, se debe ser menos rígido y considerar la diferencia entre operadores y sus políticas comerciales internas.*

Al respecto, se debe indicar que, tanto el contrato como la carátula modelo son una referencia para los operadores/proveedores de servicios; y con estos se busca garantizar la inclusión del contenido mínimo requerido en los contratos de adhesión, según la regulación vigente, y de esta manera agilizar su proceso de revisión. No obstante, es necesario recalcar que los instrumentos de referencia no son obligatorios y no pueden considerarse como una imposición, en todo caso pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.

*Al respecto, el Resuelve 4 del proyecto de resolución señala que “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 con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, **los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores**”. (Destacado intencional).*

*Lo anterior es concordante con el numeral 34 del nuevo RPUF que dispone “(...) La Sutel mantendrá a disposición en su sitio WEB, un modelo de contrato y carátula, **el cual constituye una referencia** para que los operadores/proveedores inicien el procedimiento de homologación, **pudiendo ser complementado a discreción de estos** (...)” (Destacado intencional), así como con el artículo 37 del mismo cuerpo normativa, que dispone que “La Sutel mediante resolución motivada, establecerá el procedimiento para la homologación de contratos de adhesión **y podrá complementar o modificar el contenido mínimo de estos** (...)” (Destacado intencional),*

En esos términos, los extractos del documento sujeto a consulta, así como el mismo RPUF, son claros en que estos contratos y carátula modelo son instrumentos de referencia, los cuales pueden ser ajustados de acuerdo con el modelo de negocio y estrategia comercial de cada operador/proveedor, siempre y cuando incluyan el contenido mínimo que establece la

08533-SUTEL-SCS-2023

normativa, respetando de esta manera la libre competencia en el sector de telecomunicaciones.

Aquí resulta pertinente recalcar que, dentro del trámite de la audiencia pública celebrada para la aprobación del RPUF y una vez recibidas las oposiciones presentadas por los operadores e Infocom, el Consejo de la Sutel mediante el Acuerdo N°017-082-2021 del 9 de diciembre de 2021, ordenó en lo que interesa, lo siguiente:

“(…) Tercero. Solicitar a la Dirección General de Mercados, a la Unidad Jurídica y a la Dirección General de Competencia que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, nombren a un representante responsable para atención de consultas técnicas que versen sobre las oposiciones remitidas por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos en relación con la propuesta del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”.

Tal y como se evidencia en el acuerdo tercero, el Consejo Directivo de la Sutel instruyó a la Dirección General de Competencia (DGCO) para que analizara las oposiciones según el ámbito de su competencia, en relación exclusivamente con los potenciales efectos de la citada propuesta de modificación del reglamento en materia de competencia y libre concurrencia en el mercado, en particular, en relación con la generación de distorsiones o barreras de entrada a la competencia entre los agentes del mercado.

Dicho informe de opinión que, consta en el procedimiento de aprobación del reglamento en estudio fue presentado mediante el oficio número 00703-SUTEL-OTC-2022 del 25 de enero de 2022 denominado “INFORME DE OPINIÓN DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL “REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”, acogido por unanimidad por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo número 024-039-2022 del 19 de mayo de 2022, en el cual se concluyó en lo que interesa, lo siguiente:

“(…)”

1. Que la DGCO basándose en la “Guía para la evaluación de la regulación desde la óptica de competencia” de la COFECE, realizó el análisis de la propuesta de RPUF.

2. Que de acuerdo con los principios evaluados se encuentra que:

1. b. La propuesta no limita la capacidad o aptitud de uno o más operadores de redes y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones para competir en igualdad de condiciones con los otros agentes del mercado.

a. La propuesta no limita el número participantes del mercado.

c. La propuesta no limita las opciones e información disponibles para los operadores de redes y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

d. La propuesta no reduce los incentivos de las empresas para competir.

3. Que, a partir de los resultados de los anteriores parámetros, se considera que **la propuesta de modificación del RPUF no tiene el potencial de generar barreras a la competencia entre los agentes del mercado** (…). (Negrita es del original)

Debido a lo anterior, resulta claro que el RPUF fue analizado de conformidad con lo que instruye la “Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia” y se determinó que no genera barreras a la competencia entre los agentes del mercado.

Así las cosas, la existencia de un modelo de contrato y carátula donde se indique el contenido mínimo que deben contener, pudiendo ser complementado a discreción de los operadores/proveedores, responde a lo regulado en el nuevo RPUF, el cual según lo analizado por la DGCO de conformidad con lo que instruye la “Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia”, no genera barreras a la competencia entre los agentes del mercado.

Por las razones expuestas, la oposición del operador no es correcta, ya que no es una imposición ni afecta la libre competencia en el sector de telecomunicaciones, por lo que, se recomienda que la misma sea **rechazada**.

b. “(…) B. Solicitud de publicaciones en la página web.

08533-SUTEL-SCS-2023

Mis representadas no están de acuerdo y solicitan que se elimine la propuesta que dentro del contenido de los contratos de adhesión se incluyan enlaces específicos o URL de la página web de los operadores y proveedores, con el supuesto objetivo de que los usuarios finales sean redirigidos y cuenten con la información respectiva; específicamente para las cláusulas que regulan la permanencia mínima, la modificación contractual, los equipos terminales, los medios de pago, el depósito de garantía, las condiciones y los plazos de instalación/conexión, reactivación, reconexión del servicio, las compensaciones y los reembolsos, la atención y reparación de fallas que afecten el servicio, la devolución de equipos terminales, el roaming internacional, y la modificación de parrilla televisiva. El exceso de enlaces o URL's dentro del contrato de adhesión no garantiza per se una mejor información para el usuario final, ya que la generación del contrato y la entrega de la copia al cliente no permitiría una redirección a la página web del operador.

El artículo 11 del Reglamento de Protección al Usuario Final que entrara a regir establece la información que el operador debe publicar en su página web y bajo este artículo, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones tiene la potestad de variar y administrar su página web, siempre y cuando vaya a cumplir con el contenido mínimo solicitado en la norma. Es decir, que, por situaciones de contenido, administración o de cualquier otra índole un enlace específico o URL podría variar, por el posicionamiento de la página web, cambio en el contenido o alguna otra que puede variar este enlace.

Adicionalmente, la imposición de esto podría constituir en una extralimitación de la resolución propuesta contraria a la intención del regulador en el artículo 11 indicado.

La propuesta de la inclusión de enlaces específico no prevé ni analiza la naturaleza de una página web y las variaciones que esta puede tener. Resulta ilógico que cada vez que un operador modifique alguno de los enlaces específicos que se pretenden incorporar en el contrato de adhesión tenga que someter a homologación esos cambios o informar, cuando la información contenida en esto que es la intención de la norma no se vea afectada. (...)" (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023).

Ahora bien, con respecto al **punto B, Liberty** solicitó que se elimine la propuesta de inclusión de enlaces específicos o URL dentro del contrato de adhesión.

Sobre el tema, se debe traer a colación el artículo 11 inciso 2) del nuevo RPUF que indica que la información publicada en el sitio WEB de los operadores debe ser fácilmente accesible. Sin embargo, de la revisión de contratos de adhesión en el proceso de homologación, así como, en la atención de reclamaciones, esta Superintendencia ha evidenciado que en numerosas ocasiones la información contenida en las páginas WEB de los operadores/proveedores resulta de difícil acceso, debido a la gran cantidad de datos e información que manejan e, incluso, que la misma es eliminada una vez que el Regulador aprueba el contrato de adhesión.

Al respecto, nótese que el numeral 46 inciso 3) del nuevo RPUF dispone en cuanto a los precios, que los operadores/proveedores deben señalar en el contrato la referencia de la página WEB del operador/proveedor, de forma que permita redirigir a los usuarios a la ubicación específica donde se encuentra la información actualizada de precios.

De modo tal que, en aras de garantizar el derecho de información de los usuarios finales regulado en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y, de conformidad con los principios de beneficios al usuario y de transparencia, establecidos en el numeral 2 del mismo cuerpo normativo, resulta necesario que los operadores/proveedores incluyan en los contratos de adhesión enlaces específicos que permitan que la información sobre los servicios resulte de fácil acceso, lo que incluso no constituye un requisito novedoso, por cuando ha sido solicitado por la Sutel en el trámite de homologación de contratos de adhesión, en respeto a la normativa mencionada supra. En esos términos, se recomienda **el rechazo** de la oposición de **Liberty**.

c. **"(...) C. Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final.**

El artículo 43 del Reglamento de Protección al Usuario Final que entra en vigencia este mes de septiembre es el que establece el alcance de las firmas válidas en los contratos de adhesión, que expresamente indica: "Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio

08533-SUTEL-SCS-2023

electrónico u otro tipo definido legalmente. Estos documentos tendrán el mismo valor legal y eficacia probatoria.

Contrariamente, el alcance de la propuesta de resolución determina un alcance más reducido en la casilla de firma del operador/proveedor de servicios de Telecomunicaciones y el usuario final al omitir medio electrónico: Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente. Por lo anterior, solicitamos que se haga referencia exclusivamente al artículo 43, sin delimitar un alcance más reducido de una norma de carácter especial sobre las firmas válidas. (...) (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023).

En cuanto al **punto C, Liberty** alegó que en el apartado de la “Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final” se debe incluir la opción de firma mediante medio electrónico, tal y como lo establece el artículo 43 del nuevo RPUF que dispone que: “Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso **o medio electrónico** u otro tipo definido legalmente.” (Destacado intencional).

Al respecto, se le debe señalar a los operadores que la guía de referencia se debe interpretar en apego al nuevo RPUF y, en esos términos, se entiende que la firma por medio electrónico es válida.

No obstante, con el fin de que exista mayor claridad sobre este punto, **se acoge** la oposición de los operadores, por lo que, se propone que en el apartado de la “Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final” se lea la siguiente frase así:

“Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso **o medio electrónico** u otro tipo definido legalmente. (...)” (Destacado corresponde al ajuste propuesto).

Asimismo, en relación con la suscripción de los contratos de adhesión, se recomienda agregar una disposición adicional en donde se recuerde a los operadores la obligación de garantizar que los contratos de adhesión se encuentren debidamente firmados, según se extrae del numeral 11 inciso 19) y artículo 43 del nuevo RPUF, que se lea de la siguiente forma: “SEÑALAR a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que los contratos de adhesión deben ser firmados debidamente por los usuarios finales.”

d. “(...) D. Omisión del establecimiento de plazos para la SUTEL

Tanto la resolución RCS-186-2021 actual como la propuesta del procedimiento son omisos en cuanto a los plazos que debería tener la SUTEL para resolver la homologación de los contratos de adhesión y sus anexos, en cada uno de sus pasos.

Esto ocasiona que los procedimientos de homologación de contratos de adhesión tarden actualmente un periodo de tiempo indeterminado. La homologación de los contratos de adhesión es una acción urgente e importante para que los operadores/proveedores podamos comercializar nuestros servicios al público en general, y este debe ser un proceso ágil y expedito.

Adicionalmente, no hay proporcionalidad ni concordancia en el establecimiento de plazos para nosotros los operadores/proveedores, en comparación con la inexistencia y la omisión de plazos para la administración encargada de estos procedimientos, como es el caso de la SUTEL.

De conformidad con el artículo 27 de la Constitución Política, el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, y la Ley No. 8220, de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, solicitamos que en el procedimiento propuesto se establezcan plazos que tengan que ser respetados por la Dirección General de Calidad.

De seguido nuestras propuestas de inclusión al punto 2 sobre el procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión marcadas en azul:

b. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará **en un plazo máximo de cinco días hábiles** que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior.

08533-SUTEL-SCS-2023

c. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará en un plazo máximo de diez días hábiles 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.

e. La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la Sutel en un plazo máximo de diez días hábiles y, posteriormente en un plazo adicional de tres días hábiles emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.

f En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio en un plazo máximo de diez días hábiles 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. (...)” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023)

Ahora bien, en el **punto D**, los operadores solicitaron que en la propuesta de resolución se indiquen los plazos en los que la Sutel deberá revisar, los cuales deben ser razonables y proporcionales. Dicha oposición **se acoge** y, en esos términos, se proponen los siguientes ajustes en la resolución:

“2. ESTABLECER el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:

a. 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 punto 1. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.

b. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá, **en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, a** realizar **una única** prevención, en la cual se le otorgará **al interesado** un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública **y, por ende, finalizará el trámite de homologación.**

c. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará **la propuesta de** contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, **el cual será emitido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** 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.

d. El operador/proveedor de servicios, **contará** con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel **la propuesta de contrato de adhesión con** los cambios y mejoras señalados por **la Dirección General de la Calidad, los cuales son de atención obligatoria,** bajo los apercibimientos y

08533-SUTEL-SCS-2023

sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.

- e. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad, **en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles**, 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.
 - f. **Cuando la** Dirección General de Calidad **revise y verifique** el fiel cumplimiento de los cambios **requeridos, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles**, emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
 - g. El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.
 - h. La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.” (Lo subrayado en negrita corresponde a los ajustes propuestos).
- e. **“(…) F. Transitoriedad.**
Contrario al artículo 34 de la Constitución Política, la propuesta de resolución es omisa en cuanto al procedimiento que aplicaría en relación con los contratos de adhesión que hayan sido presentados a homologación previo a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final. Para mis representadas, es trascendental que la nueva normativa que entrara a regir este mes y el proyecto de resolución no tengan un efecto retroactivo a los procedimientos que se encuentran en curso. La omisión de un podría ocasionar una inseguridad jurídica tanto para los operadores como para la SUTEL en cuanto al procedimiento a seguir.” (Mayúsculas, destacado y subrayado son del original). (NI-11177-2023)

Por último, en cuanto al **punto F** relativo a la solicitud de que en la propuesta de resolución se regule sobre los efectos retroactivos de dicha normativa, se recomienda el **rechazo** de esta oposición, por cuanto, resulta innecesario si se considera que el numeral 34 de la Constitución Política dispone que “A ninguna ley se le dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, o de sus derechos patrimoniales adquiridos o de situaciones jurídicas consolidadas.”

Asimismo, resulta menester traer a colación los artículos 142 y 143 de la Ley General de la Administración Pública en cuanto disponen:

“Artículo 142.-

1. El acto administrativo producirá efecto en contra del administrado únicamente para el futuro, con las excepciones que se dirán.
2. Para que produzca efecto hacia el pasado a favor del administrado se requerirá que desde la fecha señalada para el inicio de su efecto existan los motivos para su adopción, y que la retroacción no lesione derechos o intereses de terceros de buena fe.

Artículo 143.-El acto administrativo tendrá efecto retroactivo en contra del administrado cuando se dicte para anular actos absolutamente nulos que favorezcan a éste; o para consolidar, haciéndolos válidos o eficaces, actos que lo desfavorezcan.”

De conformidad con lo transcrito supra, se deduce que el proyecto de resolución no tendría efectos retroactivos y, en ese sentido, a las solicitudes de homologación de contratos de

08533-SUTEL-SCS-2023

adhesión presentadas a la Sutel antes de la publicación de dicha resolución no les resultaría aplicable lo dispuesto en esta última.

De igual forma, las solicitudes interpuestas antes del 23 de setiembre del 2023 -fecha de entrada en vigencia del nuevo RPUF- tampoco les aplicaría lo regulado en el nuevo reglamento de maras. Sin embargo, debe quedar claro que, cualquier solicitud de homologación de contratos de adhesión presentada luego de la fecha recién mencionada, deberá ser tramitada y revisada de conformidad con lo establecido en el nuevo RPUF.

Asimismo, es importante aclarar que, diversas solicitudes ingresadas en las últimas semanas han sido revisadas con el nuevo RPUF, debido a que así fue solicitado por los operadores/proveedores y, además, con base en los principios de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia establecidos en el numeral 269 de la Ley General de la Administración Pública; por cuanto, desde que entró a regir el nuevo RPUF, todos los operadores/proveedores deberán someter los contratos de adhesión al proceso de homologación, de forma que atiendan las nuevas disposiciones, en los términos del numeral 37 del reglamento de cita que dispone: "(...) Los contratos de adhesión deben establecer condiciones iguales o más favorables para los clientes, a las establecidas en este Reglamento y los derivados de la Ley General de Telecomunicaciones y demás disposiciones de la Sutel."

2.2. Sobre las oposiciones de Tigo

En fecha 18 de setiembre de 2023, **Tigo** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución señalado, las cuales se proceden a analizar:

- a. *"En primera instancia, quisiéramos señalar que vemos con algo de preocupación que se promulgue una nueva resolución con los lineamientos para homologación de contratos a muy pocos días de que entre en vigencia el nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final. Si bien es cierto, se entiende que el espíritu es mejorar el cuerpo normativo y buscar el beneficio para el usuario final, esta modificación no fue programada y tampoco se dio visibilidad que dicha publicación se iba a realizar. Es importante mencionar, que TIGO ha estado realizando las gestiones necesarias para prepararse para la entrada en vigencia del nuevo RPUF desde su publicación. Como parte de ello, se ha trabajado en la preparación de un contrato cuyas cláusulas y carátula atiendan los lineamientos de la resolución RCS-186-2021. Dicho trabajo, no sólo se ha limitado a modificaciones del clausulado. Debe entenderse, que esto conlleva trabajo adicional para alinear políticas y procesos internos, así como la ejecución de un plan de capacitación a todas las áreas involucradas. En razón de lo expuesto en el párrafo anterior y sin importar si las propuestas presentan grandes o pequeñas modificaciones, se solicita se puedan dar a conocer un calendario anual sobre modificaciones que se encuentren planeadas, con el fin de que los operadores puedan prepararse oportunamente y destinar los recursos necesarios para acoger las disposiciones normativas de forma adecuada. (...)"*. (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

En relación con la solicitud de un calendario anual sobre modificaciones normativas que se encuentren planeadas para que los operadores/proveedores puedan ajustar sus recursos y políticas comerciales, se debe indicar en primer lugar que la propuesta de la resolución en estudio es una actualización de la resolución RCS-186-2021, con el fin de que se incluyan y ajusten las disposiciones del nuevo RPUF, el cual, cabe recalcar, fue publicado en el Alcance N°200 de la Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y se contempló en su Transitorio I que entrará en vigor en el plazo de doce (12) meses calendario posteriores a dicha publicación.

De modo tal que los operadores/proveedores tuvieron un plazo de 12 meses calendario para revisar y anticipar las nuevas disposiciones del RPUF, el cual resulta proporcional y razonable para que los operadores/proveedores realizaran los ajustes en sus políticas y regulación interna.

Aunado a lo anterior, nótese que el RPUF señala con claridad las resoluciones que deben emitirse de cara a su entrada en vigencia e, incluso, dispone que, para tal efecto, se debe

08533-SUTEL-SCS-2023

someter al procedimiento de consulta pública dispuesto en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública.

De modo tal que los operadores/proveedores conocían con anterioridad sobre las resoluciones que la Sutel emitiría conforme lo dispone el nuevo RPUF y, en todo caso, para cada propuesta de resolución, se brinda audiencia a los operadores/proveedores para que se informen y participen en la elaboración de resoluciones, tal y como se llevó a cabo en el presente procedimiento, donde se visualiza que los operadores/proveedores pudieron participar de forma efectiva.

Desde esta tesitura, se recomienda que, las oposiciones de **Tigo sean rechazadas**.

- b. En lo que corresponde al tema de "Publicación de la información", se menciona que "El operador debe contar con una página WEB donde brinde la información solicitada en los numerales 11 inciso 2) y 46, inciso 3) del RPUF. "En ese orden de ideas, dichas referencias se citan a continuación (...) Según se desprende de las citas anteriores, surge la duda de por qué como parte de las cláusulas propuestas se indica que debe señalarse el enlace específico URL donde se encuentra esta información. Se debe aclarar que los sitios web son dinámicos y están sujetos a cambios periódicos. Incluir URLs específicos resulta impráctico porque no sólo limita al operador a modificar su sitio web, sino que además los URLs específicos pueden llegar a ser sumamente extensos, lo cual podría afectar la comprensión de la cláusula por parte del usuario final si se integran dentro de estas. Inclusive, de ser así, se ve la obligación de tener que actualizar el contrato cada vez que el sitio web tiene algún cambio. (...)" (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

En cuanto a la oposición relacionada con la necesidad de incluir URL directos en los contratos, se debe remitir al punto 2.1 sobre la respuesta brindada a las oposiciones de **Liberty** señaladas en el punto B y, en ese sentido, se recomienda **rechazar** los argumentos de **Tigo**.

- c. "En cuanto a cláusula de "Entrega y pago de la factura", se menciona como parte de la propuesta de cláusulas, que se deberán implementar facturas digitales que permitan a los usuarios finales con discapacidad, informarse sobre el contenido de facturación: "El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación" En ese sentido, y siendo que dicha cláusula está referida al artículo 6 del RPUF, se consulta, ¿Cuál será el lineamiento o requisitos que SUTEL verificará en las respectivas facturas? (...)" (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

Con respecto a la oposición consistente en que se señalen los lineamientos para verificar la accesibilidad de las facturas digitales para las personas con discapacidad, **se recomienda su rechazo**, por cuanto, en el proyecto de resolución en estudio, se regulan los requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como, carátula y contrato modelo.

Además, se debe considerar que el tema en análisis corresponde al capítulo IV del nuevo RPUF, denominado "RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD", el cual tuvo su propio de procedimiento de consulta pública.

De modo tal que, la verificación de la accesibilidad de las facturas digitales no son parte del análisis del presente proyecto de resolución y, por ende, no procede referirse al respecto.

- d. Finalmente, en lo que corresponde a equipos terminales, los artículos de referencia no mencionan la obligación de indicar dirección MAC o número de serie. Desde el punto de vista operativo, solicitar se detalle este tipo de información conlleva a realizar importantes ajustes en el proceso logístico y, además, sería necesario realizar desarrollos de software para que dicha información pueda ser almacenada en la base de datos del operador, misma que por el simple hecho de agregar esos dos parámetros, requerirá del aumento

08533-SUTEL-SCS-2023

significativo de espacio. Por esta razón, y a pesar de que este requerimiento fue planteado en la resolución RCS-186-2021, se solicita eliminarlo ya que, operativamente, este requerimiento genera importantes costos y como tal no posee un fundamento en el nuevo RPUF. En virtud de los elementos expuestos anteriormente, agradecemos dichas sugerencias puedan ser tomadas en consideración a la hora de promulgar dicha resolución (...)" (Mayúsculas son del original). (NI-11212-2023).

El operador solicitó que se eliminara del presente proyecto de resolución el requisito de señalar en la carátula el número de serie o dirección MAC del equipo terminal. Al respecto, se debe resaltar que, este requisito responde a la necesidad de que los operadores/proveedores identifiquen e individualicen dichos equipos al momento de la entrega a los clientes y de cara a la obligación de devolución al final del contrato o en caso de mala manipulación por parte del cliente, costear su valor de reposición. De esta manera, se garantiza que los equipos devueltos por los usuarios finales o en los casos que corresponda cancelar su valor de reposición correspondan a los entregados por el operador/proveedor, en atención a los numerales 26, 27 y 47 del nuevo RPUF. Por lo que, se recomienda que esta oposición se **rechace**.

2.3. Sobre las oposiciones de Claro

En fecha 18 de setiembre de 2023, **Claro** presentó sus oposiciones al proyecto de resolución señalado, las cuales se analizan a continuación:

- a. "MANIFESTACIONES GENERALES
Apartado 1. Guía para la revisión de contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones. Instalación del Servicio: No es necesario que la misma quede establecida en el contrato de adhesión si no que únicamente quede publicado en la página WEB del operador, como se encuentra actualmente. (...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En atención a la oposición sobre la eliminación del requisito de incluir en el contrato la **instalación del servicio**, se **recomienda su rechazo**, dado que el numeral 46 del nuevo RPUF señala expresamente que los contratos de adhesión deben incluir los plazos de conexión o instalación. Asimismo, dicho numeral señala que, en la carátula se deben incluir las tarifas asociadas a los servicios, las cuales incluyen los costos de instalación, o bien, en caso de no incluir dichos costos en la carátula, se debe señalar el sitio WEB donde se pueden consultar.

Cabe aclarar que, conforme la disposición reglamentaria recién mencionada, el operador debe indicar en el sitio WEB el plazo de instalación que señala la normativa; sin embargo, en el contrato de adhesión se debe especificar la fecha, para que los usuarios finales cuenten con una información clara, veraz y real de la fecha máxima en que procede la instalación.

- b. "(...) **Formas de pago:** Con respecto a este particular, ni la Ley General de Telecomunicaciones ni el Reglamento de Protección Usuario Final vigente señalan que el operador este obligado a informarle al cliente que el pago NO SE HIZO EFECTIVO, el alcance de lo señalado en estos artículos es en términos de que el usuario final pueda elegir el medio de pago y los diferentes canales disponibles para realizarlo. Incluso, en la RCS-186-2021 la observación que se efectuó al respecto fue: "Se debe señalar los canales (...)" disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB." precisamente porque ese es el alcance que tiene la normativa. Informar que el pago no se realizó está implícito en la operación que el usuario realice, pero, es importante mencionar que hay escenarios donde se involucran plataformas informáticas ajenas al control del operador, por ejemplo: los sistemas de conectividad de cada entidad bancaria o supermercados, donde, si el pago no se efectúa, la transacción no será realizada, generalmente se muestra un aviso en la pantalla para informar tal situación, pero este mensaje será propio de la plataforma de dicha entidad y puede variar o simplemente mostrar un error, para estos casos el responsable de informar es el cajero de esa entidad y no CLARO. Se solicita que dicha observación sea eliminada ya que de las normas regulatorias indicadas no se extrae que el operador deba informar este particular. (...)

08533-SUTEL-SCS-2023

Cláusula X. Medios de pago: Se solicita suprimir esta parte del párrafo "El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo", ya que ni la LGT ni el RPUF señalan que el operador este obligado a informarle al cliente que el pago **NO SE HIZO EFECTIVO**, el alcance de lo señalado en estos artículos es en términos de que el usuario final pueda elegir el medio de pago y los diferentes canales disponibles para realizarlo. Incluso, en la RCS-186-2021 la observación que efectuó el Regulador fue: "Se debe señalar los canales disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB". (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Con respecto a la cláusula del contrato denominada **Medios de pago** se debe señalar que, efectivamente, el nuevo RPUF no regula la obligación de los operadores de informar a los usuarios si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo, razón por la cual se recomienda **acoger** la oposición del operador y eliminar de la cláusula "Medios de pago", así como de la casilla denominada "Formas de pago" de la "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones", la frase que indica "El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo".

Sin embargo, aquí resulta pertinente aclarar que esto no absuelve a los operadores/proveedores de atender su obligación de comunicar previamente a los usuarios la falta de pago y la consecuente suspensión temporal, tal y como lo establece el artículo 28 del nuevo RPUF.

c. "(...) Apartado 2: Procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión.

Respecto al punto e) se debe de incorporar en este inciso o bien en uno adicional el plazo que dispone la SUTEL para resolver el procedimiento de homologación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 261 de LGAP. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional).

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, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión. **En caso de que el operador cumpla con todos los requisitos señalados, la Sutel emitirá la resolución sobre la homologación del contrato en un plazo máximo de dos (2) meses, según lo establecido en el artículo 261 de la Ley General de Administración Pública. (...)** (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En relación con el establecimiento de plazo para que la Sutel atienda el procedimiento de homologación de contratos de adhesión, se **recomienda que se acoja la solicitud** y se proponen los plazos señalados en el apartado 2.1 del presente informe, en lo relativo al punto D de las oposiciones de **Liberty**.

d. "(...) Clausula X. Permanencia mínima: Considerar que la permanencia mínima este (sic) asociado a un descuento por instalación. (...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Por otra parte, el operador solicitó se incluya en la cláusula de **permanencia mínima** del contrato modelo la posibilidad de que dicha permanencia esté asociada a un descuento por instalación, lo que no resulta procedente, dado que en los términos del nuevo RPUF, artículo 3 inciso 24), la permanencia mínima está asociada única y exclusivamente al subsidio o pago en tratos de un equipo terminal.

Al respecto, mediante la resolución número RCS-256-2016 del 15 de noviembre del 2016, el Consejo de la Sutel revocó parcialmente la resolución número RCS-364-2012 del 5 de diciembre del 2012 denominada "Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones", de modo tal que, desde ese momento, se eliminó la posibilidad de que la permanencia mínima se

08533-SUTEL-SCS-2023

encuentra asociada a un descuento o tarifa preferencial, siendo que las únicas modalidades permitidas son el pago en tractos o el subsidio del equipo terminal, tal y como se encuentra reflejado en el nuevo RPUF, por lo que se recomienda que la oposición del operador sea **rechazada**.

e. “(...) **Cláusula X. Equipos terminales:** Se solicita eliminar el párrafo que hace referencia a la obligación de informar en la página WEB las especificaciones técnicas del equipo terminal, pues, en el RPUF no se desprende en ningún artículo que esta condición deba ser informada por los operadores. Se detalla el extracto del párrafo que se solicita eliminar. “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).” Se sugiere incorporar en la redacción de este párrafo la renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel, de conformidad con lo indicado en el artículo 76 del RPUF. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional) “Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por los problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, **y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular**. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En cuanto a la solicitud de que se elimine de la cláusula de **equipos terminales** el requisito de informar en la página WEB las especificaciones técnicas de dichos equipos, se recomienda que la misma sea **rechazada**, dado que esta obligación surge del derecho de los usuarios finales de aportar sus propios equipos terminales y de recibir información relacionada con sus servicios, en los términos del artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, de modo tal que tengan certeza de las características técnicas que deben tener los equipos que aportarán y así evitar que incurran en gastos innecesarios y permitir que los operadores/proveedores garanticen la continuidad y calidad de los servicios.

Además, el nuevo RPUF en el artículo 11, inciso 2) subinciso ix) señala que los operadores deben publicar en el sitio WEB el “Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados”, por lo que, es posible deducir que el detalle de dichos equipos incluye las características técnicas, las cuales deben encontrarse en idioma español para que sean entendibles para los usuarios finales, considerando que el español es el idioma oficial de Costa Rica, según lo dispone el artículo 76 constitucional.

Aunado a lo anterior, el operador solicitó la inclusión en la cláusula de referencia la renuncia a futuras reclamaciones en caso de que los usuarios aporten su propio equipo terminal no homologado por la Sutel, ante lo cual, se recomienda **acoger** el requerimiento, considerando que así se encuentra establecido en el numeral 76 del nuevo RPUF. En esos términos, se propone la siguiente redacción en la “Cláusula X. Equipos terminales” del modelo de contrato de adhesión:

“Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por los problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, **y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular**. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta”. (Lo subrayado corresponde al ajuste propuesto)

f. “(...) **Cláusula X. Entrega y pago de la factura:** Aclarar las consideraciones que debe de tener el operador con respecto al tema de las facturas digitales para usuarios finales con discapacidad, para garantizar que se cumpla con la misma. (...)”. (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Con respecto a la **entrega y pago de la factura**, el operador solicitó que se indiquen las consideraciones que debe tener el operador en las facturas digitales para usuarios finales con

08533-SUTEL-SCS-2023

discapacidad, para lo cual se debe remitir a la respuesta brindada a la oposición de **Tigo**, señalada en el apartado 2.2. punto C y, en esos términos, se **recomienda el rechazo** de esta solicitud.

g. “(...) Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil): Incorporar la redacción propuesta dentro del párrafo, pues, en la redacción actual el usuario puede interpretar que si no solicita la reactivación de las llamadas salientes queda eximido de los consumos realizados previo al bloqueo, y no necesariamente tiene que ser un consumo irregular (fraudulento, no consentido por el usuario, etc.), el usuario pudo haberlo realizado y al solicitar la no activación puede utilizarlo como una herramienta para evadir el pago por ese concepto. (...)” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En lo relativo al **tráfico telefónico excesivo**, el operador solicitó “Incorporar la redacción propuesta dentro del párrafo (...)”. No obstante, no señala dicha propuesta y tampoco resulta clara la oposición planteada por el operador.

En todo caso, nótese que la cláusula de referencia se encuentre conforme con el numeral 65 del RPUF que dispone:

“Artículo 65. Tráfico telefónico excesivo

El operador/proveedor debe bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las siguientes condiciones:

1. Llamadas con frecuencia, duración, volumen, horarios o destinos identificados de alto riesgo, según la experiencia del operador/proveedor o mejores prácticas internacionales de prevención.
2. Superado en un 50% el consumo mensual promedio del último trimestre del tráfico nacional o internacional afectado, o en su defecto, el precio mensual del plan.
3. Una vez superado el monto fijo mensual establecido como control de consumo dentro del contrato, o una vez superado en un 50% el precio mensual del plan, cuando el cliente tenga menos de tres (3) meses de utilizar el servicio.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el cliente solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto. El operador/proveedor debe registrar evidencia de la información al usuario final y de su respuesta.

El operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados al tráfico telefónico excesivo, desde el momento en que se cumpla al menos una (1) de las condiciones señaladas y hasta tanto realice el bloqueo del tráfico telefónico.”

Así las cosas, debido a que la cláusula propuesta se encuentra conforme a lo establecido en la normativa vigente, se recomienda su **rechazo**.

h. “(...) Cláusula X. Calidad del servicio: Se requiere que los umbrales correspondientes a los servicios, no se detallen en el contrato, e indicar que se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentra esta información) del operador/proveedor. También es importante indicar que de conformidad con la RCS-152-2017, no existen umbrales de cumplimiento para el servicio de Televisión por Suscripción, los únicos umbrales de servicios fijos existentes son los de Telefonía y Acceso a Internet Fijo, por lo que, se solicita que estos sean eliminados hasta tanto se emita una resolución con los indicadores específicos para este servicio. (...)” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Con respecto a la cláusula **Calidad del servicio**, **Claro** solicitó que los umbrales de calidad de los servicios no se detallen en el contrato, sino que únicamente en el sitio WEB, lo que se recomienda que **sea denegado**, en virtud de que en el nuevo RPUF en el numeral 46, inciso

08533-SUTEL-SCS-2023

8) señala expresamente que los contratos deben incluir “Los indicadores de calidad y los umbrales de cumplimiento para cada servicio comercializado.”

Asimismo, el operador indicó que, de conformidad con la RCS-152-2017, no existen umbrales de cumplimiento para el servicio de televisión por suscripción, por lo que, deben ser eliminados del contrato modelo. Este argumento se recomienda sea **rechazado**, dado que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios regula los Indicadores Comunes (IC) y señala expresamente que estos son “aquellos aplicables **a cualquier servicio de telecomunicaciones**” (destacado intencional), lo que incluye los servicios de televisión por suscripción. Cabe recalcar que la resolución RCS-152-2017 en mención detalla los umbrales de cumplimiento para esos indicadores.

i. “(...) **Cláusula X. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio:** modificar este párrafo ya que la SUTEL está limitando el cobro a partir de una segunda visita. Los materiales en los que pueda incurrir el operador tienen un costo y si se determina que el usuario tuvo la responsabilidad del daño, el operador debería tener la facultad de efectuar el cobro correspondiente. En ningún artículo del RPUF o RPCS se señala que el operador no pueda realizar el cobro y hasta la segunda ocasión. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional). “Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y **estará, a partir de la segunda visita técnica injustificada, facultado a cobrar al usuario final los montos indicados en el sitio WEB:** (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos). (...)” (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En relación con la cláusula del contrato modelo denominada **Atención y reparación de fallas** que afecten el servicio, se **recomienda el rechazo** de la oposición presentada por el operador, dado que el artículo 33 del nuevo RPUF señala expresamente “**Únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda visita técnica injustificada**, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente.” (Destacado intencional), por lo que, el proyecto de resolución se ajusta a las disposiciones del nuevo reglamento, en cual es una norma de mayor jerarquía y pasó por su propio proceso de consulta pública.

j. “(...) **Cláusula X. Formas de extinción del contrato:** Es importante indicar que si al usuario no se le condiciona con respecto a sus responsabilidades y el contrato se da de baja, el mismo no realiza la devolución del equipo ni el pago del pago de sus facturas, por lo que se solicita eliminar el siguiente párrafo: “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. (...)”. (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En cuanto a la cláusula denominada **Formas de extinción del contrato**, **Claro** solicitó que se elimine el siguiente párrafo: “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.”, dado que consideran que se debe condicionar a los usuarios para que devuelvan los equipos y paguen sus facturas. Al respecto, se le debe recordar al operador que los usuarios tienen el derecho elegir y cambiar libremente de operadores/proveedores de servicios, en los términos del numeral 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones, por lo que imponer condiciones a los usuarios para la rescisión contractual constituye impedimentos o barreras injustificada de salida que atentan contra dicho derecho.

En ese sentido, resulta pertinente traer a colación el nuevo RPUF que, en su artículo 47, dispone que “En ningún caso, el operador/proveedor podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o comodato o al pago de mensualidades o deudas pendientes.”, por lo que, se recomienda el **rechazo** de la, petición del operador dado que el proyecto de resolución se encuentra acorde al artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones y a las nuevas disposiciones del RPUF, este último que, como se ha venido indicando, pasó por su propio proceso de consulta pública.

08533-SUTEL-SCS-2023

- k. “(...) Cláusula X. Bloqueo de terminales. (aplica únicamente para servicios móviles):** Se solicita que se incorpore el texto propuesto para que el usuario final tenga pleno conocimiento que durante la suspensión temporal no se le exime de realizar el pago por concepto de la renta básica de su servicio, caso contrario, podrían darse para interpretaciones. Se agrega redacción propuesta (resaltado intencional). "Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio. **Durante el plazo de suspensión temporal, el usuario final no queda exento del pago por concepto de la renta básica de su servicio.**" (...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

En relación con la cláusula **Bloqueo de terminales**, el operador solicitó que se incluya que durante el plazo de suspensión temporal por bloqueo de terminales, el usuario final no queda exento del pago de la renta básica de su servicio, lo que se recomienda sea **rechazado**, dado que, según lo establece el artículo 81 del nuevo RPUF, “(...) cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor deberá, suspender temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, **responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte.**” (Destacado intencional)

De modo tal que, una vez que los usuarios realizan el reporte correspondiente, el operador debe suspender temporalmente el servicio y, de no hacerlo, se debe responsabilizar por cualquier consumo generado después de dicho reporte. En esos términos, la propuesta de **Claro** responde a una interpretación que el mismo operador realizó del nuevo RPUF, la cual resulta improcedente efectuar mediante un contrato de adhesión modelo.

- l. “(...) Apartado 3: Carátula del contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones.**

Eliminar este elemento de la carátula propuesta ya que técnicamente no es factible plasmar este dato de forma automática en los sistemas. Es importante recalcar que, el RPUF no establece que esta información deba estar en el contrato, si no que será la SUTEL la que mantendrá un sitio WEB debidamente actualizado con la base de datos respectiva, de conformidad con el artículo 77 del RPUF

Nº de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):	Nº de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre):
---	---

(...)" (Mayúsculas y resaltados son del original). (NI-11216-2023).

Con respecto al número de certificado de homologación de los equipos terminales, es importante considerar que los operadores tienen la obligación de comercializar terminales móviles y equipos que operan en bandas de uso libre, los cuales deben encontrarse debidamente homologados por la Sutel, tal y como lo disponen los numerales 11, inciso 22), 76 y 77 del nuevo RPUF y el apéndice V del Plan Nacional De Atribución De Frecuencias.

Si bien es cierto, el numeral 77 de referencia señala que la Sutel debe mantener un sitio WEB actualizado con la base de datos de los equipos terminales homologados. Sin embargo, según la normativa mencionada en el párrafo anterior, los operadores/proveedores deben garantizar a los usuarios finales, al momento de suscribir el contrato, que el equipo terminal brindado se encuentra debidamente homologado para lo cual, en atención al derecho de los usuarios de recibir información exacta y oportuna, es necesario que se informe en el contrato sobre dicha homologación, mediante el número de certificado brindado por la Sutel. Lo anterior de conformidad con el numeral 45, inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 11, inciso 1) del nuevo RPUF que impone como obligación de los operadores/proveedores: “Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo.”

08533-SUTEL-SCS-2023

Aquí resulta pertinente recalcar que, de conformidad con los puntos 10 y 19 de la resolución RCS-358-2018 denominada “Modificación del procedimiento de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles”, emitida por el Consejo de la Sutel, los equipos terminales deben estar debidamente homologados de previo a su distribución o comercialización.

*Por las razones expuestas, se sugiere el **rechazo** de la oposición del operador.*

3. Sobre la inclusión de disposiciones

Adicional a lo esbozado en los apartados anteriores y considerando las oposiciones planteadas por los operadores/proveedores, se considera pertinente incluir los siguiente en la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”:

- a. **REQUERIR** a la Dirección General de Mercados que en las recomendaciones de autorización de títulos habilitantes de los operadores/proveedores, incorpore la siguiente 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 que a tal efecto haya emitido el Consejo de la SUTEL correspondiente a la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo” y el modelo del “Contrato de adhesión para la prestación del servicio y su respectiva carátula”, publicados en el sitio WEB www.sutel.go.cr. Asimismo, cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión, previamente homologado por el Consejo de la Sutel, deberá superar el proceso de homologación establecido en la normativa. Además, esta Superintendencia podrá solicitar de oficio, cualquier ajuste total o parcial del contrato de adhesión previamente homologado, si considera que el mismo se debe ajustar o actualizar conforme a la regulación vigente”.*
- b. **SOLICITAR** al Consejo de la Sutel que ordene a la Dirección General de Calidad realizar las prevenciones correspondientes a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para que se soliciten ante la Superintendencia de Telecomunicaciones la homologación de los contratos de adhesión, los cuales deben encontrarse conformes con las nuevas disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.*
- c. **REITERAR** a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante y el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones tienen el deber de contar con un contrato de adhesión debidamente homologado de previo a comercializar servicios.*
- d. **SEÑALAR** a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplimiento con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.*

4. Sobre la necesidad de realizar una segunda audiencia pública

Que mediante oficio número 581-RG-2017/20526 del 18 de julio del 2017 el Regulador General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), señor Roberto Jiménez Gómez, remitió al Consejo de la Sutel, el lineamiento número 353-RG-2017 de las 08 horas del 03 de mayo del 2017 denominado “Cambio de fondo sustancial en metodologías y reglamentos post audiencia pública”, el cual tiene como fines específicos: a) precisar el concepto de “cambio de fondo sustancial”; b) reducir la discrecionalidad del intérprete; c) satisfacer el principio de efecto

08533-SUTEL-SCS-2023

útil de la audiencia, tanta porque se atienden sus recomendaciones - no se llevan a audiencia aspectos en los que hay consenso o consentimiento de los actores - como porque se somete nuevamente a este proceso aquello que es trascendente para sus intereses de conformidad con la ley; y, d) tomar la más eficiente gestión administrativa.

Que dicho lineamiento consideró que, los criterios que se sugieren como contenido del concepto de “cambio de fondo sustancial”, se sustentan en los principios de racionalidad y objetividad y procuran: a) asegurar y garantizar el derecho a la participación ciudadana, plural (todos los sectores interesados) y sobre temas regulatorios de importancia para sus intereses; b) respetar los derechos e intereses de todos los sectores involucrados que pueden verse afectados negativamente por el cambio; y, c) introduce mayor eficiencia en la utilización de los recursos públicos, sin demérito de los derechos e intereses de prestadores y usuarios, satisfaciendo de esa manera el interés público regulatorio.

El Regulador General en el Por Tanto II de dicho lineamiento dispuso que se producirá un cambio de fondo sustancial cuando las modificaciones que se le introduzcan con ocasión y con posterioridad a la audiencia pública, reúnan alguna de las siguientes condiciones:

- “a) Reducir, restringir o limitar las garantías o derechos de los usuarios del servicio.*
- b) Agravar (agregar, aumentar) las obligaciones del prestador.*
- c) Otorgar nuevas competencias a los órganos públicos, no previstas expresamente en la legislación vigente o que no corresponden a las competencias implícitas derivadas de aquellas de forma natural y lógica”.*

En virtud de lo señalado y del análisis de las oposiciones presentadas, resulta claro que las modificaciones que se recomiendan acoger de ninguna manera afectan de forma negativa los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no agravan las obligaciones del prestador y no otorgan nuevas competencias a los órganos públicos, por cuanto, estas provienen de observaciones de los operadores, o bien, se derivan de obligaciones que se encuentran en la normativa y títulos habilitantes de los operadores, y no implican un cambio de fondo sustancial, sino que en su mayoría obedecen a cambios aclaratorios, mejoras de redacción, precisiones del alcance y ajuste de los lineamientos. Considerando lo señalado, no se considera oportuno realizar una segunda audiencia pública y en su lugar se recomienda la publicación de la versión ajustada de la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”. (Destacado y mayúsculas corresponden al original).

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones publicado en el Alcance N°200 del Diario Oficial La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y demás normativa de general y pertinente aplicación, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. **DAR** por recibido y acoger el informe rendido por la Dirección General de Calidad donde analiza las oposiciones recibidas mediante la consulta pública a la propuesta de resolución denominada “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”, según el oficio número 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023.

08533-SUTEL-SCS-2023

- II. **RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por **Liberty Telecomunicaciones** y **Liberty Servicios Fijos**, consistentes en: la supuesta imposición de la aplicación de una misma carátula y contrato de adhesión para todos los operadores, la eliminación del requisito de incluir enlaces específicos o URL dentro del contrato de adhesión y la transitoriedad de la propuesta de resolución.
- III. **RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por **Tigo**, consistentes en: la solicitud de un calendario anual de las modificaciones normativas que efectuará la Sutel, la eliminación del requisito de incluir enlaces específicos o URL dentro del contrato de adhesión, los lineamientos para verificar la accesibilidad de las facturas digitales para las personas con discapacidad y la eliminación del requisito de señalar en la carátula el número de serie o dirección MAC del equipo terminal.
- IV. **RECHAZAR** las oposiciones interpuestas por **Claro**, consistentes en: la eliminación del requisito de incluir en el contrato la instalación del servicio, la inclusión en la cláusula de “*Permanencia mínima*” del contrato modelo de la posibilidad de que esté asociada a un descuento por instalación, la eliminación de la cláusula de “Equipos terminales” el requisito de informar en la página WEB las especificaciones técnicas de dichos equipos, los lineamientos para verificar la accesibilidad de las facturas digitales para las personas con discapacidad, la modificación de la cláusula de “*Tráfico telefónico excesivo*”, la solicitud de que los umbrales de calidad de los servicios no se detallen en el contrato, la modificación de párrafo en cláusula de “*Atención y reparación de fallas que afecten el servicio*”, la eliminación de un párrafo en la cláusula denominada “*Formas de extinción del contrato*”, la inclusión de un párrafo en la cláusula de “*Bloqueo de terminales*” y la eliminación de casilla “*Nº de certificado de homologación*” de la carátula modelo.
- V. **ACOGER** las oposiciones interpuestas por **Liberty Telecomunicaciones** y **Liberty Servicios Fijos** relativas a lo siguiente:
- i. Apartado de la “*Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final*” establecido en la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, para que se lea así: “*Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. (...)*” (Destacado corresponde al ajuste propuesto), así como adicionar un Resuelve que indique: “*SEÑALAR a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que los contratos de adhesión deben ser firmados debidamente por los usuarios finales*”.
- ii. “*Procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión*” establecido en la “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, para que se lea de la siguiente forma:
- “**2. ESTABLECER** el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:
- a. *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*

08533-SUTEL-SCS-2023

- establecidos en el punto 1. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.
- b. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá, **en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, a realizar una única** prevención, en la cual se le otorgará **al interesado** un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública **y, por ende, finalizará el trámite de homologación.**
 - c. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará **la propuesta de** contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, **el cual será emitido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** 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.
 - d. El operador/proveedor de servicios, **contará** con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel **la propuesta de contrato de adhesión con los cambios y mejoras señalados por la Dirección General de la Calidad, los cuales son de atención obligatoria,** bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
 - e. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad, **en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** 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.
 - f. **Cuando la** Dirección General de Calidad **revise y verifique** el fiel cumplimiento de los cambios **requeridos, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles,** emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
 - g. El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.
 - h. La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.” (Lo subrayado en negrita corresponde a los ajustes propuestos).

VI. **ACOGER** las oposiciones interpuestas por **Claro** relativas a lo siguiente:

- i. “Procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión” establecido en la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”, para que se lea como se expuso en el Por Tanto V punto ii.

08533-SUTEL-SCS-2023

- ii. Cláusula de “Medios de pago” establecida en el contrato de adhesión y casilla denominada “Formas de pago” de la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”, de modo tal que se elimine la frase que indica: “El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo”.
- iii. Cláusula de “Equipos terminales” establecida en el contrato de adhesión modelo, para que se lea así: “Cláusula X. Equipos terminales. (...) Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por los problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, **y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular**. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.” (Lo subrayado corresponde al ajuste propuesto)

VII. VALORAR que los ajustes recomendados para la propuesta de resolución “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”, no implican un cambio de fondo sustancial, razón por la cual no se considera pertinente convocar a una segunda audiencia pública, dado que no reduce, restringe ni limita las garantías y derechos de los usuarios, así como tampoco agrava las obligaciones del prestador ni otorga nuevas competencias a los órganos públicos no previstas en la legislación vigente, de conformidad con el lineamiento número 353-RG-2017 del 3 de mayo de 2017, emitido por el señor Roberto Jiménez Gómez, Regulador General de la Aresep.

VIII. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que proceda con la notificación del oficio 08135-SUTEL-DGC-2023 del 27 de setiembre de 2023, a los participantes del proceso de consulta pública convocada en el Alcance número 168 a La Gaceta N°160 con fecha 1° de setiembre del 2023, tramitada en el expediente GCO-NRE-RCS-00991-2023.

IX. DEFINIR la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo” que señala lo siguiente:

ABREVIATURAS	
CP	Constitución Política
LGT	Ley General de Telecomunicaciones
LNJ	Ley Notificaciones Judiciales
RLGT	Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones
RPCS	Reglamento de Prestación y Calidad de 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	Observaciones
ASPECTOS GENERALES	Presentación ante la Sutel	Artículo 46 LGT	La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante las instalaciones de la Sutel, o bien, en digitalmente al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr , la cual debe estar debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio y señalar un medio
		Artículo 37 del RPUF	

08533-SUTEL-SCS-2023

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
			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 de la propuesta de contrato de adhesión y su respectiva carátula en formato Word al correo antes señalado, para facilitar su revisión.
	Idioma del Contrato	Artículo 76 de la Constitución Política Artículo 45 inciso 28) LGT	
	Tamaño de la letra del Contrato	Artículo 45 inciso 1) LGT	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 11 inciso 2) del RPUF Artículo 46 inciso 3) del RPUF	El número del Centro de Atención del Usuario Final debe ser gratuito (cobro revertido). El operador debe contar con una página WEB donde brinde la información solicitada en los numerales 11 inciso 2) y 46, inciso 3) del RPUF.
CARÁTULA	Información del operador/proveedor y del usuario final	Artículo 36 incisos 1) a 4) del RPUF	
	Descripción del servicio	Artículo 36 incisos 5) a 10) y 17) a 19) del RPUF	Las tarifas finales y distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de del operador/proveedor.
		Art. 35.1 del RPUF	El operador debe señalar en su página WEB todo precio final, 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.
		Artículo 38 del RPUF	Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.
Autorizaciones	Artículo 36 incisos 11) a 16) del RPUF Artículo 44 LGT		
CONTRATO MARCO	Objeto del Contrato y características de servicio	Artículo 45, inciso 1) LGT	
		Artículo 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF.	
	Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales	Artículo 49 LGT	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. Para lo anterior se debe considerar lo establecido en el artículo 45 de la LGT y los artículos 4, 5, 10 y 11 del RPUF.
		Artículo 35 inciso 2) RPUF	
	Calidad del Servicio	Artículo 46, inciso 5) RPUF	
		Artículo 5 del RPCS Artículo 16 del RPCS	Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.
Parámetros de Calidad del Servicio	Capítulo IV Indicadores Comunes Artículos 25 al 33 del RPCS	Los indicadores de calidad deben incluirse para cada servicio comercializado y, además, deben estar publicados en el sitio WEB del operador/proveedor.	
	Capítulo V Indicadores Particulares para	Las tablas con los umbrales aplicables para cada uno de los servicios se pueden consultar en el contrato de adhesión modelo.	

08533-SUTEL-SCS-2023

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
		servicios de voz (incluye telefonía IP) Artículos 34 al 38 del RPCS	
		Capítulo VI Indicadores Particulares para servicios móviles Artículos 39 al 42 del RPCS	
		Capítulo VII Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet fijo y móvil Artículos 43 al 46	
	Instalación del Servicio	Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF	Los costos de instalación deben estar debidamente publicados en el sitio WEB del operador/proveedor. Los plazos de instalación se pueden consultar en el contrato de adhesión modelo.
		Artículo 26 del RPCS	
	Equipos terminales y su respectivo bloqueo	Artículos 7; 11, incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF.	Se deben indicar la modalidad y las condiciones en las que el operador/proveedor 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. Los equipos terminales móviles y dispositivos que utilicen bandas de uso libre deben estar homologados por la Sutel, de previo a su comercialización, según lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.
	Suspensión del servicio	Artículos 10, inciso 4); 11, incisos 18) y 30); 24; 28; 29; 46, inciso 7); 47, inciso 3); 62; 73; 75; 80; 81; 88; 103 y; 106 del RPUF.	
	Reconexión y reactivación del servicio	Artículo 26 del RPCS Artículos 11, inciso 2) suinciso ii; 28; 31; 32; 46, inciso 7); 58; 61 inciso 14) del RPUF	
	Desconexión y desactivación	Artículos 4, inciso 2); 11, inciso 18); 28; 30; 33; 36, inciso 9) y; 100 del RPUF	
	Reparación de fallas	Artículo 27 del RPCS	El tiempo de reparación de fallas es de un (1) día hábil.
		Artículo 46, inciso 11) del RPUF.	En caso de que el usuario final no permita que se realicen visitas técnicas cuando es requerido, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.
	Soporte técnico	Artículo 17 del RPCS	
		Artículos 11, inciso 2) subincisos iv y xxii;	

08533-SUTEL-SCS-2023

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
		33 y; 46 incisos 10) y 11) del RPUF.	
	Formas de pago	Artículo 45 incisos 1) y 12) LGT	
		Artículos 46, inciso 13; 57 del RPUF.	
	Facturación	Artículo 45 inciso 7) LGT	El operador/proveedor podrá enviar mediante mensajes de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, lo cual no sustituye el envío de facturación al medio señalado en el contrato para tal efecto.
		Artículos 24 y 28 del RPCS	
		Artículos 5, inciso 9); 6; 11 incisos 4) y 14); 36, incisos 2), 14) y 16); 51; 53; 54; 57 a 76; 82; 87 y 97 del RPUF.	
	Plazo contractual	Artículo 46, inciso 4) del RPUF.	
	Permanencia mínima	Artículos 11, incisos 2), subinciso v y 31); 27; 35, inciso 1); 36, inciso 6); 38; 40, inciso 1); 41; 45; 46, inciso 4); 76; 81 y 82 del RPUF.	Se deberá considerar lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada.
	Modificaciones de condiciones contractuales y ajustes de precios y tarifas	Artículos 11, inciso 5); 40 y 56 del RPUF	
		Artículo 45, inciso 1) LGT	
	Causas de extinción del contrato	Artículo 147 del RLGT	
		Artículos 46, inciso 12) y 47 del RPUF.	
	Compensaciones y reembolsos	Artículo 45 inciso 24) LGT	
		Artículos 19 a 22 del RPCS	
		Artículos 4, inciso 7); 11, incisos 2), subinciso iii y 24); 26; 46, inciso 9) y; 70 del RPUF.	
	Centros de Atención al Usuario Final	Artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del RPUF	Los Centros de Atención al Usuario Final son un conjunto de canales gratuitos soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial.
	Procedimiento para resolución de reclamaciones ante el operador y la Sutel	Artículo 48 LGT	
		Artículos 4, incisos 8) y 9); 11, incisos 2) subinciso X, 9) y 20); 12 al 21; 46, inciso 17) del RPUF	
	Caducidad de la acción para reclamar ante el operador/proveedor y la Sutel	Artículo 48 LGT.	
		Art. 17 RPUF.	
	Roaming Internacional	Artículos 11, inciso 10); 36, inciso 13); 50 incisos 3), 4) y 5) y; 83 a 88 del RPUF	Se deberá considerar lo dispuesto por la Sutel mediante resolución motivada.
	Homologación de contratos de adhesión	Artículo 46 LGT	Se debe señalar que el contrato de adhesión es homologado por el Consejo de la Sutel y el operador/proveedor debe publicarlo en su respectivo sitio WEB haciendo referencia al
		Artículos 34 y 37 RPUF	

08533-SUTEL-SCS-2023

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
Tema	Subtema	Normativa	Observaciones
			número respectivo de acuerdo del Consejo donde se homologó.
	Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final	Artículos 11, inciso 19); 14, inciso 5); 24; 35; 36, inciso 19); 43 y; 47 del RPUF.	Los contratos pueden suscribirse, de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. De cara a la suscripción de los servicios, el operador/proveedor debe establecer mecanismos de seguridad, dentro de los que se citan pero no se limitan a los siguientes: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario, b) obtener una copia impresa o digital del documento de identidad, c) 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, d) abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa.
	Entrega de copia fiel y exacta al usuario final	Artículo 45 inciso 1) LGT Artículos 11, inciso 19); 43 y; 44 del RPUF	
	Anexos	Artículo 11, inciso 9; 35; 43 del RPUF	

X. ESTABLECER el siguiente procedimiento que realiza la Sutel para la homologación de contratos de adhesión:

- i. 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 punto a. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada de forma física o digital, por el representante legal del operador/proveedor o quien ostente el poder correspondiente, e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante deberá remitir el documento en formato Word a la dirección gestiondocumental@sutel.go.cr.
- ii. La Dirección General de Calidad de la Sutel revisará que la solicitud de homologación de contrato presentada cumpla con todos los requisitos señalados en el punto anterior. Ante la falta de alguno de estos, procederá, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, a realizar una única prevención, en la cual se le otorgará al interesado un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la notificación del acto, para cumplir con lo requerido. En caso de incumplimiento, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública y, por ende, finalizará el trámite de homologación.

08533-SUTEL-SCS-2023

- iii. Una vez cumplidos con todos los requisitos de admisibilidad, la Dirección General de Calidad de la Sutel revisará la propuesta de contrato de adhesión presentada y, mediante un oficio, el cual será emitido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, 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.
 - iv. El operador/proveedor de servicios, contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la Sutel la propuesta de contrato de adhesión con los cambios y mejoras señalados por la Dirección General de la Calidad, los cuales son de atención obligatoria, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
 - v. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, 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.
 - vi. Cuando la Dirección General de Calidad revise y verifique el fiel cumplimiento de los cambios requeridos, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
 - vii. El Consejo de la Sutel acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones; este último deberá mantener debidamente publicado en la página principal de su sitio WEB dicho contrato para consulta de sus usuarios.
 - viii. La Sutel publicará tanto el acuerdo como el contrato homologado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en su página WEB.
- XI. SEÑALAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión previamente homologado por el Consejo de la Sutel deberá superar el proceso de homologación antes descrito.
- XII. APROBAR** 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 con que deben cumplir los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo requerido por la normativa y disposiciones regulatorias vigentes, y tienen como fin agilizar el trámite de

08533-SUTEL-SCS-2023

homologación del contrato de adhesión, los cuales pueden ser complementados a discreción de los operadores/proveedores.

XIII. 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, resultan de aplicación para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

XIV. REQUERIR a los operadores/proveedores que no cuentan con un contrato de adhesión debidamente homologado, que utilicen como base de sus solicitudes de homologación la carátula y el contrato de adhesión modelo para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

XV. SOLICITAR a los operadores/proveedores que deberán llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario final.

XVI. 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.

XVII. REQUERIR a la Dirección General de Mercados que en las recomendaciones de autorización de títulos habilitantes de los operadores/proveedores, incorpore la siguiente 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 que a tal efecto haya emitido el Consejo de la SUTEL correspondiente a la “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo” y el modelo del “Contrato de adhesión para la prestación del servicio y su respectiva carátula”, publicados en el sitio WEB www.sutel.go.cr. Asimismo, cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión, previamente homologado por el Consejo de la Sutel, deberá superar el proceso de homologación establecido en la normativa. Además, esta Superintendencia podrá solicitar de oficio, cualquier ajuste total o parcial del contrato de adhesión previamente homologado, si considera que el mismo se debe ajustar o actualizar conforme a la regulación vigente”.*

XVIII. ORDENAR a la Dirección General de Calidad realizar, en función de las cuotas del mercado de cada uno de los operadores en sus respectivos mercados, las prevenciones correspondientes a éstos para gestionar la homologación de los contratos de adhesión ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, los cuales deben encontrarse conformes con las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

XIX. REITERAR a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante y el 46 de la Ley General de

08533-SUTEL-SCS-2023

Telecomunicaciones tienen el deber de contar con un contrato de adhesión debidamente homologado de previo a comercializar servicios.

XX. SEÑALAR a los operadores/proveedores de telecomunicaciones que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.

XXI. DEROGAR EN SU TOTALIDAD por razones de oportunidad, conveniencia y mérito la resolución número RCS-186-2021, 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 ajuste de la carátula y contrato modelo*”; adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante acuerdo número 059-062-2021 de la sesión ordinaria 062-2021, celebrada el 2 de setiembre del 2021, para cumplir con la normativa vigente y las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En este punto es importante aclarar que, la misma no tendrá efecto a partir de que se publique la presente resolución en el diario oficial La Gaceta.

XXII. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que gestione la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta para su debida publicación.

XXIII. REQUERIR a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la presente resolución en el diario oficial La Gaceta debe proceder con la publicación correspondiente en el sitio WEB de esta Superintendencia, señalando que dicha resolución de carácter general se encuentra vigente. Asimismo, a partir de esa fecha se debe indicar que la resolución número RCS-186-202, no se encuentra vigente.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

08533-SUTEL-SCS-2023

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

08533-SUTEL-SCS-2023

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 pretender 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. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán 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. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

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, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

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 asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tractos, conforme la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado.

Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran publicados los canales**) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula X. Precios o 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, en caso de que aplique. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

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 y conforme la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.

08533-SUTEL-SCS-2023

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales 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 previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

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, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Cláusula X. Entrega y pago de la factura. La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. 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 a partir de su registro o utilización. 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, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. (aplica para servicios de telefonía fija y móvil). En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores/proveedores deberán bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

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 al menos dos medios de pago, tales como efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio**).

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. 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 y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, 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

08533-SUTEL-SCS-2023

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 presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula X. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

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 (**señalar plazo para la devolución del depósito de garantía**) posteriores a la finalización de la relación contractual, conforme a las siguientes condiciones (**señalar las condiciones para la devolución del depósito de garantía**).

Cláusula X. Condiciones y plazos de instalación/conexión. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

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.

08533-SUTEL-SCS-2023

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación**).

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación**).

Cláusula X. Reactivación. La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula X. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico donde se encuentra esta información**).

El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula X. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final.

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

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) - 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

08533-SUTEL-SCS-2023

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 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%

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 TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
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 (IC-7)	99,97%

08533-SUTEL-SCS-2023

Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador/proveedor 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 la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentra esta información**) del operador/proveedor.

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

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos 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 finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas 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 que el usuario final proceda a rescindir el contrato con el operador/proveedor sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tramos, 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 del contrato. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el

08533-SUTEL-SCS-2023

cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

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.

Cláusula X. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor**).

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales**).

Cláusula X. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

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. 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, cuya atención será conforme a la normativa vigente. 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 la normativa.

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 informará al usuario final, conforme a la normativa vigente, sobre las condiciones de consumo acumulado, uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones en el servicio de Roaming internacional, información que además podrá 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 de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, como mínimo la información establecida en la normativa.

08533-SUTEL-SCS-2023

El límite financiero en Roaming internacional de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará el límite establecido por la Sutel, mediante resolución motivada.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

Cláusula X. Servicios de Información de Tarificación Adicional. Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

Cláusula X. Bloqueo de terminales. (aplica únicamente para servicios móviles) El operador/proveedor bloqueará de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, el operador/proveedor procederá de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.

Adicionalmente, cuando el usuario final realiza el reporte de hurto, robo o extravío al operador/proveedor suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio.

El operador/proveedor no activará o permitirá el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

En caso de recuperación del terminal el usuario final deberá presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del operador/proveedor para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

Una vez desaparecidas los motivos por los que se realizó el bloqueo 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.

Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados los operadores/proveedores estarán en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del usuario final.

Cláusula X. Modificación de parrilla televisiva. (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 (10) días naturales, a través de su página WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, 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).

08533-SUTEL-SCS-2023

Cláusula X. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital 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, firmamos en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

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

08533-SUTEL-SCS-2023

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 Final:
Representada en este acto por:	Página WEB:
Cédula jurídica:	Otros medios de contacto:
Apartado Postal:	Correo electrónico:
Contacto Comercial:	Dirección física:

Nombre o razón social del usuario final:	Cédula jurídica:
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:
Número de teléfono:	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)
2.1. Servicios móviles:

Información del servicio o plan seleccionado:							
Nombre del Plan				Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos)			
Servicios suscritos	Telefonía móvil: <input type="checkbox"/>	Internet móvil: <input type="checkbox"/>	Mensajería SMS: <input type="checkbox"/>				
Telefonía móvil	Minutos incluidos: _____		Red operador: _____		Otras redes: _____		
	Minutos internacionales: _____						
	Precio por minuto excedente (IVA): _____		Red operador: ₡ _____		Otras redes: ₡ _____		
Servicios adicionales	Móvil: ₡ _____		Fijo: ₡ _____		Internacional: los precios se encuentran publicadas en el sitio WEB _____		
	Servicios que desea activar:						
	▪ Roaming internacional (voz, SMS y datos) <input type="checkbox"/>						
	▪ Llamadas internacionales: <input type="checkbox"/>						
Internet	Volumen de datos (GB)	Velocidad comercializada (3G)		Velocidad comercializada (4G)		Velocidad mínima funcional ¹	
		Descarga	Carga	Descarga	Carga	Descarga	Carga
Mensajería	SMS: _____ Otro: _____ (Detallar)						
Servicios de información adicionales:	Servicios 900: _____ <input type="checkbox"/>		Costo mensual: _____				
	Servicios de información de tarificación adicional: _____ <input type="checkbox"/>		Costo mensual: _____				

¹ La Sutel establecerá la velocidad mínima funcional mediante resolución motivada.

08533-SUTEL-SCS-2023

	Otros: _____ <input type="checkbox"/>	Costo mensual:
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación
		Depósito de garantía

2.2. Servicios fijos:

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:			
Nombre del Plan:		Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos):	
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:
			IPV6:
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 de información adicionales:	Servicios 900: _____	<input type="checkbox"/>	Costo mensual:
	Servicios de información de tarificación adicional: _____	<input type="checkbox"/>	Costo mensual:
	Otros: _____	<input type="checkbox"/>	Costo mensual:
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
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 ₡ (IVAI):	Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVAI):
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 (IVAI)
() Venta	
() Alquiler	
() Comodato	N/A
() Aportado por el usuario final	N/A

08533-SUTEL-SCS-2023

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 de contado del terminal (IVAI): _____
	Prima (IVAI): _____
	Monto subsidiado (IVAI): _____
() Pago en tractos ²	Precio de contado del terminal (IVAI): _____
	Prima (IVAI): _____
	Monto total del pago en tractos (IVAI): _____
	Cuota Mensual (IVAI): _____

4. Información brindada para servicios móviles o fijos

NO () SI ()	El usuario final señala que el operador/proveedor 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.
------------------	---

5. Aplicación de promociones

NO () SI ()	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que el operador/proveedor le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
------------------	---

6. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO () SI ()	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 usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, al siguiente medio: _____
------------------	--

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

NO () SI ()	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.
------------------	---

8. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO () SI ()	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: _____
------------------	---

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

NO () SI ()	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.
------------------	--

10. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Roaming internacional (aplica únicamente para servicios móviles)

NO () SI ()	El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de Roaming Internacional presente un límite financiero de consumo de \$ _____, con los impuestos de ley.
------------------	---

11. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Servicios de Información de Tarificación Adicional (aplica únicamente para servicios de telefonía móviles y fijos)

² Pago en cuotas mensuales sin intereses.

08533-SUTEL-SCS-2023

NO () SI ()	El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de información de tarificación adicional presente un límite financiero de consumo de \$ _____, con los impuestos de ley.
------------------	---

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

08533-SUTEL-SCS-2023

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

RCS-234-2023

**GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN
DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASÍ COMO CARÁTULA Y CONTRATO
MODELO**

EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00991-2023

Se notifica la presente resolución a:

Liberty Telecomunicaciones y Liberty Servicios Fijos

Millicom de Costa Rica

Claro CR Telecomunicaciones

Secretaría del Consejo

Unidad de Comunicación

Operadores y Proveedores de Telecomunicaciones

Dirección General de Mercados

Dirección General de Calidad