

**250-SUTEL-SCS-2019**

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión extraordinaria 084-2018, celebrada el 7 de diciembre del 2018, mediante acuerdo 003-084-2018, de las 9:30 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

**RCS-412-2018**

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

**EXPEDIENTE: GCO-NRE-REL-01869-2018**

---

**RESULTANDO**

1. Que mediante acuerdo 018-051-2012 de la sesión ordinaria N° 051-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 30 de agosto de 2012, se dispuso lo siguiente: *“Dar por recibido y aprobar el “Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones”*.
2. Que los contratos que presentan los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para ser homologados, se evidencia algunas inconsistencias a nivel de protección de derechos de usuarios, por lo que resulta necesario uniformar el procedimiento y los requisitos que deben de cumplir dichos instrumentos jurídicos.
3. Que a hoy existen muchos operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan dichos servicios; no obstante, no tienen los contratos debidamente homologados por este Superintendencia, tal y como lo dispone la ley.
4. Que en los títulos habilitantes de todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones otorgados por éste Superintendencia, se estableció la obligación de solicitar a la SUTEL la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con los usuarios finales.
5. Que en La Gaceta alcance número 59, del 4 de agosto de 2015, se publicó la resolución RCS-107-2015 emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 023-034-2015 en la sesión ordinaria 34-2015 celebrada el 1° de julio de 2015.
6. Que por medio de La Gaceta alcance número 36 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 06-04-2017 del 24 de enero de 2017.
7. Que en el alcance número 141 del 14 de junio de 2017 se publicó la resolución RCS-152-2017 denominada “Umbral 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 043-2017 celebrada el 31 de mayo de 2017.

**CONSIDERANDO**

1. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios, entre ellos los que se encuentran establecidos en la normativa vigente y que son recopilados en los contratos de adhesión. De esta forma, la SUTEL es responsable de velar porque se cumplan los derechos de los usuarios, así como los parámetros de calidad del servicio y demás

### 250-SUTEL-SCS-2019

condiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y Reglamento de Prestación Calidad de los Servicios.

2. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: *“a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...).”*
3. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entre otros: *“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 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”.*
5. 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”.*
6. Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones establece: *“Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (...)*
7. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, señala los aspectos que como mínimo deben contener los contratos de adhesión para que éstos sean homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de previo para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan brindar su servicio a los usuarios finales.
8. 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 o el proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, la otra parte, es decir, el usuario de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.
9. Que la Sala Constitucional en el Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 1992-01441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992 señaló sobre el contrato de adhesión que: *“... es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello **su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos.** (Destacado intencional).*
10. Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 en su artículo 41 dispone que: *“(...) A la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca”,* principalmente los enunciados en el numeral 45 incisos 1, 7 y 9 de la citada ley.
11. Que, con el fin de promover el cumplimiento de lo dispuesto en la ley, así como facilitar la presentación de

**250-SUTEL-SCS-2019**

solicitudes de homologación de contratos que contemplen las particularidades de la reglamentación y regulación aplicable, se procede a brindar un esquema general de los requerimientos que deberán analizar los interesados en el proceso de homologación de contratos de adhesión para servicios de telecomunicaciones.

Por consiguiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y el Reglamento de Prestación de Servicio de Calidad.

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

1. **ACTUALIZAR** la “Guía para la presentación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones para su homologación ante la Sutel” emitida mediante resolución RCS-107-2015 por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones según acuerdo 023-034-2015 en la sesión ordinaria 34-2015 celebrada el 1° de julio de 2015, de forma que incluya lo dispuesto en el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, así como, la resolución “Umbral de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)” que se encuentre vigente a la fecha, para que en adelante se lea de la siguiente forma:

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

ABREVIATURAS	
<b>CP</b>	Constitución Política
<b>LGT</b>	Ley General de Telecomunicaciones
<b>LNJ</b>	Ley Notificaciones Judiciales
<b>MEIC</b>	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
<b>RPCS</b>	Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios
<b>RPUF</b>	Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los Servicios de Telecomunicaciones.
<b>RTCD</b>	Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito reformado por Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC de 8 de julio del 2013 publicado en La Gaceta No. 182 de 23 de setiembre del 2013
<b>SUTEL</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>Presentación ante la Sutel</b>	Artículo 46 LGT	“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”.	La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante las instalaciones de la Sutel, debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio; asimismo, se deberá remitir al correo electrónico <a href="mailto:info@sutel.go.cr">info@sutel.go.cr</a> , en versión digital, para facilitar su revisión.
		Artículo 20 RPUF	“(…) Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (...)”.	
	<b>Idioma del Contrato</b>	Artículo 76 de la	“El español es el idioma oficial de la Nación (...)”	

**250-SUTEL-SCS-2019**

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Constitución Política		
		Artículo 45 inciso 28) LGT	"Acceder a la información en idioma español".	
	<b>Tamaño de la letra del Contrato</b>	Artículo 5 RTCD	"(...) se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiendo dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula...".	Un tamaño de letra menor podría considerarse abusivo, por cuanto el contrato debe ser perfectamente legible y entendible por todos los usuarios.
	<b>Publicación de la información</b>	Artículo 13 inciso g) del RPUF	"(...) La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados".	El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito (cobro revertido).
<b>CARÁTULA</b>	<b>Información del Operador y del Usuario</b>	Artículo 21 inciso 2) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.	
		Artículo 23 inciso b) subinciso 1) RPUF	"(...) b) Asimismo, los operadores proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información: 1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal (...)."	
		Artículo 21 inciso 3) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.	El número de telegestión debe ser gratuito
		Artículo 21 inciso 13) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación".	
		Artículo 21 inciso 1) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros (...)."	
		Artículo 21 inciso 15) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos	El usuario debe consentir expresamente el tratamiento de sus datos personales, por lo que se debe indicar

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos”.</i>	SI ( ) NO ( )
		Art. 44 LGT	<p><i>“Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente.            (...) En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrársele ningún cargo por ejercer ese derecho.</i></p> <p><i>Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones.”</i></p>	El usuario debe consentir expresamente el envío de información con fines de venta directa de bienes y servicios por parte del operador o de terceros, lo cual se deberá consignar en una casilla SI ( ) NO ( )
	¿Qué se incluye?	Artículo 20 del RPUF	<i>“(…) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)”.</i>	<p>La carátula debe estar firmada tanto por el operador como por el usuario.</p> <p>Modificaciones posteriores de común acuerdo, podrán realizarse por medios remotos si el usuario así lo consiente.</p> <p>Los contratos pueden suscribirse de forma física o mediante firma digital; de conformidad con la normativa vigente, tal y como lo disponen los artículos 1, 3, 5 y 8 de la Ley N°8454, Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.</p>
		Artículo 23 inciso b) subinciso 2.1) del RPUF	<i>“2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales (...)”</i>	Las tarifas u distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de la empresa
		Artículo 21 inciso 7) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 7) Información respecto a <b>precios y tarifas</b> vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables”.</i>	Los precios y tarifas deben señalarse en la página WEB de la empresa
		Artículo 23 inciso b) sub 2.2) del RPUF	<i>2.2. <b>Tarifas generales</b> que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.</i>	

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Art. 20 RPUF	<i>"(...) Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado."</i>	Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.
		Artículo 21 inciso 8) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El <b>plazo contractual</b>, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de <b>renovación o prórroga</b> del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario".</i>	
		Artículo 23 inciso b) sub. 2.5) del RPUF	<i>"2.5 Condiciones normales de contratación, incluido el <b>plazo mínimo</b>, en su caso".</i>	
		Artículo 20 párrafo séptimo RPUF	<i>Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.</i>	La RCS-364-2012 fue parcialmente revocada por la resolución RCS-253-2016, por lo que la permanencia mínima autorizada corresponde únicamente a subsidio de equipo, por un plazo máximo de 24 meses. Se le debe brindar la opción al usuario de que aporte sus propios terminales, es decir, que realice una contratación que no esté sujeta a permanencia.
		Artículo 21 inciso 14) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 14) El reconocimiento del derecho a la elección del <b>medio de pago</b> entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial (...)".</i>	Entre los medios de pago común se encuentra el depósito bancario (se deben señalar los números de cuenta bancarias), rebajo automático, cancelación en las sucursales (se deben señalar la dirección), cancelación en los puntos autorizados (se deben señalar cuáles son los lugares autorizados), entre otros.
CONTRATO MARCO	Objeto del Contrato	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las <b>características generales</b>, tanto técnicas como legales del servicio contratado (...)".</i>	
	Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones	Artículo 49 LGT	<i>"3) <b>Respetar</b> los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley."</i>	En el contrato se deben estipular todas y cada una de las obligaciones con las que deben

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	y los usuarios finales	Artículo 32 RPUF	"(...) los clientes o usuarios están en la <b>obligación</b> de efectuar el pago correspondiente (...)"	cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final.
	Características del servicio	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las <b>características generales</b> (...)"	
	Calidad del Servicio	Artículo 21 inciso 5) del RPUF	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 5) Los <b>niveles individuales de calidad de servicio</b> que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo".	Esta aplica para cada uno de los servicios incluidos dentro de la oferta comercial.
		Artículo 45 inciso 14) LGT	"Conocer los <b>indicadores de calidad</b> y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público".	
		Artículo 50 RPCS	<p>Artículo 50. Aplicación del Factor de Ajuste por Calidad (FAC).                      El FAC se aplicará de manera particular en aquellos casos en los que se presenten reclamaciones por deficiencias en la calidad de los servicios ante el operador/proveedor, el cual deberá aplicar el ajuste tarifario resultante del FAC sobre los servicios reclamados por el usuario, y para los cuales se constate deficiencias de calidad. El operador/proveedor podrá recurrir a un mecanismo de resolución alterna de conflictos como una opción a la aplicación del FAC.                      Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal.                      Los ajustes tarifarios y compensaciones resultantes de la aplicación de un FAC por parte del operador/proveedor deberán materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, o cualquier otra de común acuerdo entre el operador/proveedor y el usuario, siempre que la compensación sea igual o superior en términos económicos que el valor original de la compensación.</p>	

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Art. 24 RPCS	<p>Artículo 16. Información básica a los usuarios de los servicios.</p> <p>Todo operador/proveedor deberá poner a disposición de sus usuarios la información relacionada con las condiciones de prestación de los servicios y los indicadores de calidad de éstos, la cual deberá estar disponible en la página web del operador/proveedor de servicios. La SUTEL podrá requerir a los operadores/proveedores modificaciones o mejoras en la forma en que se publican estos datos.</p>	Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.
	Parámetros de Calidad del Servicio		<p><b>Capítulo IV</b> <b>Indicadores Comunes</b> Artículos 25 al 33</p> <p><b>Capítulo V</b> <b>Indicadores Particulares para servicios de voz (incluye telefonía IP)</b> Artículos 34 al 38</p> <p><b>Capítulo VI</b> <b>Indicadores Particulares para servicios móviles</b> Artículos 39 al 42</p> <p><b>Capítulo VII.</b> <b>Indicadores Particulares para servicios de acceso a Internet.</b> Artículos 43 al 46.</p>	Los umbrales se encuentran en la resolución de "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)" vigente a la fecha.
	Instalación del Servicio	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	<p>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las <b>características generales</b>, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del <b>plazo de la conexión o instalación inicial</b> tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los <b>conceptos incluidos por tarifa de instalación</b>. Asimismo, deberá figurar el <b>derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago</b>; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b>".</p>	Se debe indicar en que horario se realizan las instalaciones para coordinar con el usuario el ingreso a sus instalaciones, además señalar que el personal del operador/proveedor se presentará debidamente identificado.
		Artículo 26 del RPCS	<p>"Artículo 26. Tiempo de entrega del servicio (IC-1). El tiempo de entrega del servicio (IC-1), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será evaluado como la razón porcentual de la cantidad de servicios entregados mensualmente dentro de los tiempos máximos (umbrales) que establezca la SUTEL, respecto del total de servicios entregados mensualmente por el operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula (...)".</p>	Los umbrales se encuentran en la resolución de "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)" vigente a la fecha.
	Costo y plazo de la Instalación y arrendamiento de terminales	Artículo 21 inciso 4) RPUF	<p>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las <b>características generales</b>, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del <b>plazo de la conexión o instalación inicial</b> tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los <b>conceptos incluidos por tarifa de instalación (...)</b>".</p>	

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
		Artículo 21 inciso 6) RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por <b>tarifa de instalación</b> . (…)		
		Art. 22 RPUF	“Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios (…) Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna. Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido. En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.”		
	Suspensión y reconexión del servicio	Artículo 21 inciso 4) RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) “Las características generales (…) Asimismo, deberá figurar el derecho de <b>suspensión temporal y desconexión definitiva</b> del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b> ”.		
		Artículo 21 inciso 6) RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de <b>suspensión temporal y desconexión definitiva</b> del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b> ”.		
		<b>Suspensión a solicitud del abonado</b>			
		Artículo 30 RPUF	“En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, <b>los abonados podrán solicitar</b> a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución”.	Esta es por solicitud del usuario. No aplica para planes sujetos a permanencia mínima.  Este tipo de suspensión debe tener una cláusula por separado, para no causar confusión con las otras modalidades de suspensión.	
		<b>Suspensión Temporal</b>			
	Artículo 12 RPUF	“En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser		Esta modalidad opera en caso de falta de pago por parte del usuario.	

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
			<i>suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta (...)</i>	Este tipo de suspensión debe tener una cláusula por separado, para no causar confusión con las otras modalidades de suspensión.	
		<b>Suspensión Definitiva</b>			
		Art. 34 RPUF	<i>"La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.</i>	Este tipo de suspensión debe tener una cláusula por separado, para no causar confusión con las otras modalidades de suspensión.	
		<b>Reconexión</b>			
		Artículo 12 RPUF	<i>"La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo".</i>		
		Artículo 26 RPCS	<i>"Artículo 26. Tiempo de entrega del servicio (IC-1). El tiempo de entrega de servicio, aplica para la instalación de nuevos servicios, la reconexión de servicios y la activación y desactivación de facilidades sobre servicios ya instalados. En caso que el operador/proveedor y el usuario acuerden un tiempo de instalación distinto del establecido por SUTEL (umbral), la evaluación del indicador IC-1 se realizará con respecto al tiempo acordado entre el operador/proveedor y el usuario.</i>	Los umbrales se encuentran en la resolución de "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)" vigente a la fecha.	
		Atención de y reparación de fallas	Artículo 27 RPCS	<i>"Artículo 27. Tiempo de reparación de fallas (IC-2). El tiempo de reparación de fallas (IC-2), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será medido como la razón porcentual de la cantidad de fallas reparadas dentro del límite de tiempo (umbral) que establezca la SUTEL, respecto de la cantidad total de fallas reportadas, de acuerdo con la siguiente fórmula (...)"</i>	Los umbrales se encuentran en la resolución de "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)" vigente a la fecha.
		Soporte técnico	Art. 13 inciso h) 5. RPUF	<i>"Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos."</i>	Para los casos de averías provocadas por el usuario, se deberá publicar en el sitio WEB los costos asociados según reparación.
			Art. 21 inciso 10 RPUF	<i>Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.</i>	
			Art. 17 RPCS	<i>Artículo 17. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Los operadores/proveedores deberán informar a la SUTEL cualquier tipo de</i>	

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>trabajo de intervención, mejora o modificación que se planeen efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad de estos, incluyendo, pero no limitado a: mantenimientos preventivos, ampliaciones, mejoras en las redes o sistemas de telecomunicaciones. Los reportes deberán remitirse vía electrónica a la SUTEL por parte del operador/proveedor, en un plazo no menor a tres (3) días hábiles de previo a la fecha de ejecución del trabajo, indicando los cambios en las redes o sistemas de telecomunicaciones, en el entendido de que son trabajos planificados (...).</p> <p>Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación de los servicios sea mínima.</p> <p>Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio web del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deberán informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos”.</p>	
	Formas de pago	Artículo 45 inciso 12) RPUF	“Elegir el medio de pago de los servicios recibidos”	Se debe señalar los canales disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB.
	Facturación	Artículo 32 del RPUF	“(…) Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de <b>seis (6) días naturales</b> al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (...)”.	
		Artículo 28 del RPCS	<p>“Artículo 28. Emisión de la factura del servicio (IC-3).</p> <p>La emisión de la factura del servicio (IC-3), será medida como la razón porcentual entre la cantidad de facturaciones puestas a cobro y disposición de los usuarios en el plazo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, y el total de facturaciones puestas a cobro y disposición de los usuarios, de acuerdo con la siguiente fórmula (...)</p> <p>Para efectos del presente indicador se considera que <b>la factura es puesta a disposición del usuario, siempre que esta haya sido entregada por el operador/proveedor en la dirección, física o electrónica, proporcionada por el usuario como oficial para la recepción de la factura, siendo el operador/proveedor responsable de actualizar en sus registros cualquier modificación</b></p>	<p>Los umbrales se encuentran en la resolución de “Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)” vigente a la fecha.</p> <p>La factura debe ser electrónica o impresa cuando el usuario requiera en ese formato.</p>

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<b>brindada por el usuario respecto del destino para la recepción de la factura”.</b>	
		RCS-152-2017	<p>3. Indicador: Emisión de la factura del servicio (IC-3).</p> <p>3.1. Descripción del indicador: Se define como el tiempo en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los usuarios la facturación mensual o del periodo de cobro, una vez concluido el mes o periodo por facturar. Este indicador se mide como la razón porcentual entre la cantidad de facturaciones puestas a disposición de los usuarios en el plazo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, y el total de facturaciones puestas a disposición de los usuarios.</p> <p>3.2. Umbral aplicable: El plazo máximo para poner a cobro y disposición de los usuarios la factura del servicio es de <b>10 días calendario</b> posterior al cierre del periodo de facturación”.</p>	
		Art. 45 inc. 7) LGT	Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.	
		Artículo 31 del RPUF	“Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas <b>impresas o digitales</b> (...)”.	
	Plazo, prórroga y renovación Contractual	Artículo 21 inciso 8) RPUF.	“(…) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El <b>plazo contractual</b> , indicando, en su caso, la existencia de <b>plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga</b> del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista <b>consentimiento del usuario</b> ”.	
		Artículo 23 del RPCS	“Artículo 23. <b>Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.</b> En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o periodo de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como <b>justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del presente reglamento</b> ”.	
		<b>Permanencia Mínima</b>		

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 20 RPUF párrafo 4, 6 y 7	<p>Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, del servicio instalación y provisión, <b>deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</b></p> <p>Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.</p> <p>Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.</p>	<p>Verificar que se incluya la información suficiente sobre el plazo, monto a cancelar mensual por dicho concepto, penalización en caso de retiro anticipado y fórmula del cálculo.</p> <p>La RCS-364-2012 fue parcialmente revocada por la resolución RCS-253-2016, por lo que la permanencia mínima autorizada corresponde únicamente a subsidio de equipo, por un plazo máximo de 24 meses. Se le debe brindar la opción al usuario de que aporte sus propios terminales, es decir, que realice una contratación que no esté sujeta a permanencia.</p>
		RCS-364-2012 revocada parcialmente por la RCS-253-2016	ORDENAR a los operadores/proveedores que, a partir de la publicación de la presente resolución, deberán abstenerse de suscribir contratos con cláusulas de permanencia mínima por tarifa preferencial de cualquier tipo.	
	Garantía	Art. 56 a 61 Reglamento Ley 7472.	<p>Artículo 56. Sobre la garantía. Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.</p> <p>Artículo 61. Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda, a la:</p> <p>a) Devolución del precio pagado.</p> <p>b) Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía.</p> <p>c) Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para</p>	Conflictos sobre el cumplimiento y ejecución de garantía y calidad de terminales deben plantearse ante el MEIC.

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>hacer valer su derecho ante la CNC. Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección.</p>	
	Modificaciones de Condiciones Contractuales	Artículo 20 párrafo 3 RPUF	<p>“Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de <b>un (1) mes calendario</b>. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones”.</p>	
		Art. 28 RPUF	<p>Modificación de tarifas. Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas: a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL: De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio. b) Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva: Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.</p>	En caso de modificación tarifaria, además se debe cumplir este procedimiento.
	Causas de extinción del contrato	Artículo 20 párrafo penúltimo RPUF	<p>“Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna (...) Los operadores o proveedores de servicio, tendrán <b>plazo de 15 días hábiles</b> posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual.”.</p>	
		Artículo 21 inciso 12) RPUF	<p>“El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos <b>quince (15) días naturales</b> previo al momento en que ha de surtir efectos”.</p>	Esto no exonera la obligación de pago del usuario del terminal subsidiado.
		Artículo 34 de RPUF	<p>“(…) se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que</p>	

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red".</i>	
	Compensaciones y reembolsos	Artículo 45 inciso 24) LGT	<i>"Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor".</i>	
		Artículo 20 RPUF	<i>"Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones".</i>	
		Artículo 21 inciso 9) RPUF	<i>"La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe".</i>	
		Artículo 20 RPCS	<i>"Artículo 20. Derecho a compensación por interrupciones en los servicios. Los operadores/proveedores están en la obligación de prestar los servicios con eficiencia, confiabilidad, oportunidad, calidad y en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Las interrupciones en los servicios deberán ser evaluadas desde el punto de vista del usuario final, y los operadores/proveedores deberán compensar a sus usuarios cuando sus servicios se vean interrumpidos o afectados, con excepción de aquellas interrupciones producto de los eximentes indicados en el artículo 21 del presente reglamento".</i>	
		Artículo 22 RPCS	<i>"Artículo 22. Cálculo de la compensación por interrupciones en los servicios. Los usuarios obtendrán la respectiva compensación por la interrupción del servicio debido a fallas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con el artículo 21 del presente reglamento. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera:  <math display="block">\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}</math>                     Donde:                      Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el</i>	Esta información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador.

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Para servicios prepago, la tarifa recurrente corresponde al monto de la última recarga realizada por el usuario.</p> <p>Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del período de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto.</p> <p>Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio. Para el caso se servicios prepago, corresponde a la vigencia de la recarga.</p> <p>De acuerdo con el artículo 21 del presente Reglamento, el operador/proveedor deberá definir una compensación cuyo valor sea igual o mayor al dispuesto por la fórmula expuesta en este artículo".</p>	
		Artículo 36 del RPUF	"Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios".	
	<b>Eximentes de Responsabilidad</b>	Artículo 19 RPCS	"Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores según lo establece el presente reglamento, 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".	
	<b>Medios de Atención a los usuarios</b>	Artículo 13 inciso c) RPUF	Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.	El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito.
Artículo 21 inciso 3) RPUF		"El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente".		
Artículo 21 inciso 13) RPUF		"La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la		

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación”.</i>	
	<b>Medio de Notificación al Usuario</b>	Artículo 34 LNJ	<i>“Con las salvedades establecidas en esta Ley, las resoluciones no comprendidas en el artículo 19 de esta Ley, se notificarán por correo electrónico, por fax, en casilleros, en estrados o por cualquier otra forma tecnológica que permita la seguridad del acto de comunicación; para ello, la parte tiene la obligación de señalar un medio conforme al artículo 36 de esta Ley (...)”.</i>	El usuario debe señalar cuál es su medio de notificación autorizado.
	<b>Procedimiento para resolución de reclamaciones</b>	Artículo 48 LGT	<i>“La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel”.</i>	
		Artículo 10 RPUF	<i>“(…) los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final (...) El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (...)”.</i>	
	<b>Homologación por parte de la Sutel</b>	Artículo 46 LGT	<i>“La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados”.</i>	Se debe señalar que el contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel mediante Acuerdo del Consejo señalando el número respectivo.
	<b>Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final</b>	Artículo 20 párrafo noveno del RPUF	<i>“(…) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)”.</i>	
	<b>Entrega de copia fiel y exacta al usuario final</b>	Artículo 45 inciso 1) LGT	<b>“Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final”.</b>	
		Artículo 20 párrafo 9 del RPUF	<i>“(…) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, <b>fotocopia del contrato de adhesión</b>, desde el momento de su suscripción y firma (...)”.</i>	
	<b>Anexos</b>			Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre el Contrato y los Anexos, prevalecerá lo

250-SUTEL-SCS-2019

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
				dispuesto en los Anexos.

2. **COMUNICAR** el siguiente procedimiento que realiza la SUTEL para la homologación de contratos de adhesión:
  - 2.1. La SUTEL recibe la solicitud del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátulas, certificado de garantía (en el caso que existan terminales asociados) y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el *Por Tanto 1*). Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión de este, el solicitante podrá remitir el documento en formato *Word* a la dirección [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr).
  - 2.2. La Dirección General de Calidad de la SUTEL, procederá a valorar y revisar el contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, notificará al operador o 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.
  - 2.3. El operador o proveedor de servicios, cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la SUTEL los cambios y mejoras señalados al contrato de adhesión y sus documentos anexos, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
  - 2.4. La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la SUTEL y, posteriormente emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, indicando las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
  - 2.5. En caso de que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador contará con un plazo menor que será razonable y proporcional. Este proceso podrá repetirse en varias ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales exigidos.
  - 2.6. El Consejo de la SUTEL acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador o proveedor de servicios. De igual forma, dicho acuerdo y el contrato homologado se incluirá en el Registro Nacional de Telecomunicaciones para su correspondiente publicación.
3. **SEÑALAR** que en lo sucesivo los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ajustarse a la presente guía y al procedimiento dispuesto en la presente resolución, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
4. **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.
5. **INFORMAR** a los operadores/proveedores que esta Superintendencia publicó un modelo de contrato

**250-SUTEL-SCS-2019**

en el sitio WEB [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr) el cual constituye una referencia no vinculante para los operadores/proveedores, únicamente busca agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, pudiendo ser complementado a discreción de los operadores.

**PUBLIQUESE**

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

Atentamente,

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

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