

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 084-2018

A LAS NUEVE HORAS DEL 07 DE DICIEMBRE DEL 2018

SAN JOSÉ, COSTA RICA

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

ACTA EXTRAORDINARIA 084-2018. Acta número ochenta y cuatro, correspondiente a la sesión extraordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sala de sesiones "José Gonzalo Acuña González", a partir de las nueve horas del siete de diciembre del dos mil dieciocho. Presidida por Hannia Vega Barrantes, con la asistencia del señor Jaime Herrera Santiesteban, Miembro Suplente, en sustitución del señor Gilbert Camacho Mora, quien se encuentra disfrutando de parte de sus vacaciones, según lo dispuesto en el acuerdo 002-074-2018, de la sesión ordinaria 074-2018, celebrada el 13 de noviembre del 2018. Asisten los funcionarios Mercedes Valle Pacheco, Ivannia Morales Chaves, Rose Mary Serrano Gómez y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo y Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.

El señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez se encuentra disfrutando de parte de sus vacaciones, según lo establecido en el acuerdo 005-075-2018, de la sesión ordinaria 075-2018, celebrada el 15 de noviembre del 2018.

ARTICULO 1

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD

1.1. Propuesta de resolución de "Disposición conjunta entre el MICITT y la SUTEL sobre la adecuación de títulos habilitantes de los concesionarios de bandas de frecuencias de radiodifusión sonora".

Ingresa a la sala de sesiones el señor Glenn Fallas Fallas, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad, correspondiente a la "Disposición conjunta entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre la adecuación de títulos habilitantes de los concesionarios de bandas de frecuencias de radiodifusión sonora".

Para analizar el tema, se conoce el oficio 10160-SUTEL-DGC-2018, del 06 de diciembre del 2018, por el cual esa Dirección presenta al Consejo la propuesta señalada.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien brinda una explicación sobre el tema y señala que el Micitt hizo ver la conveniencia de contar con una disposición que establezca los pasos a seguir para el tema de la radiodifusión sonora, en AM y FM. Se propuso un documento base a Micitt para establecer los lineamientos, el cual fue revisado y en reunión celebrada con los representantes de ese Ministerio se discutieron los ajustes que corresponden.

Para el caso de la adecuación sonora, señala que Sutel ya ha emitido los dictámenes correspondientes y posterior a la audiencia que se efectúa, con base en las observaciones que se reciben, Micitt valora la procedencia de solicitar una ampliación al criterio de esta Superintendencia. Añade que la idea de la disposición es establecer el flujo de pasos y las responsabilidades de las partes, por lo que se somete en esta oportunidad a valoración y eventual aprobación del Consejo,

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

El funcionario Jorge Brealey Zamora señala que se trata de un documento de disposiciones, pero no de carácter normativo que establece lineamientos interinstitucionales de procedimiento. Por lo anterior señala que el alcance de este debe ser dirigido a ambas instituciones.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

En lo que respecta a los requisitos que se establecen para las partes, si estos proceden de una norma técnica existente, señala la conveniencia de hacer referencia en el documento de las normas establecidas en la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. De igual manera, se refiere a la necesidad de efectuar la audiencia escrita.

El señor Fallas Fallas señala que serán analizadas e incorporadas las observaciones del señor Brealey Zamora.

La Presidencia consulta al resto del equipo si alguno desea usar la palabra para referirse a algún punto.

La señora Vega Barrantes hace ver que se trata de un tema que se trabaja con los propios agremiados y parte del acuerdo adoptado por las cámaras correspondientes y ambas instituciones era seguir el mismo procedimiento que se estableció para televisión digital.

El señor Fallas Fallas hace ver al Consejo que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 10160-SUTEL-DGC-2018, del 06 de diciembre del 2018 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 001-084-2018

- I. Dar por recibido y acoger el oficio 10160-SUTEL-DGC-2018, del 06 de diciembre del 2018, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de "*Disposición conjunta entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre la adecuación de títulos habilitantes de los concesionarios de bandas de frecuencias de radiodifusión sonora*".
- II. Autorizar a la Presidencia del Consejo para que suscriba, en conjunto con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, la disposición conjunta citada en el numeral anterior.
- III. Informar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones sobre la anuencia del Consejo de Sutel para la firma conjunta de la disposición por parte de los jerarcas designados.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE

1.2. Sobre el uso de la banda de 900 MHz y propuesta de reforma parcial al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente al uso de la banda de 900 MHz y propuesta de reforma parcial al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

Para conocer el tema, se da lectura al oficio 10165-SUTEL-DGC-2018, del 06 de diciembre del 2018, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo un informe sobre el uso y estado de ocupación de la banda de 900 MHz, un análisis sobre las posibles formas de asignar espectro en la banda de 900 MHz para servicios IMT, así como una propuesta de reforma parcial al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) vigente, en cuanto a las posibles condiciones de uso libre que se pueden definir para la banda indicada.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

El señor Fallas Fallas explica el caso y señala con este informe se atiende la solicitud del Micitt sobre el tema y menciona que toda la banda utilizable de 900 MHz está atribuida al IMT, atribución que, según los resultados de estudios efectuados, tiene un récord importante, debido a una importación masiva de equipos de Estados Unidos con características compatibles.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

El funcionario Brealey Zamora se refiere al trabajo efectuado por la Dirección General de Calidad y concuerda con las conclusiones técnicas de éste.

La funcionaria Mercedes Valle Pacheco consulta al señor Fallas Fallas cuáles son las expectativas de esta labor, qué se espera de este trabajo conjunto.

El señor Fallas Fallas señala que en este segmento en la actualidad existen una serie de títulos habilitantes vigentes ya está habilitada una banda en el segmento 400 para trasladarlos; para las reservas, tal como lo establece la Procuraduría General de la República, se está buscando alguna solución que permita evitar el esquema de tramitología de la asignación del espectro.

La Presidencia consulta al resto del equipo si alguno desea usar la palabra para referirse a algún punto y estos indican que no.

El señor Fallas Fallas hace ver al Consejo que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 10165-SUTEL-DGC-2018, del 06 de diciembre del 2018 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 002-084-2018

1. Dar por recibido y acoger el informe técnico 10165-SUTEL-DGC-2018, del 06 de diciembre del 2018, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo un informe sobre el uso y estado de ocupación de la banda de 900 MHz, un análisis sobre las posibles formas de asignar espectro en la banda de 900 MHz para servicios IMT, así como una propuesta de reforma parcial al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) vigente, en cuanto a las posibles condiciones de uso libre que se pueden definir para la banda indicada.
2. Recomendar al Poder Ejecutivo lo descrito en el oficio número 10165-SUTEL-DGC-2018 citado en el numeral anterior, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. En todo caso, se solicita al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones incluir a esta Superintendencia como participante en los procesos o sesiones de trabajo de consulta que valore realizar con los posibles interesados o afectados por los cambios propuestos al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, para atender de forma conjunta las observaciones que se reciban.
3. Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente FOR-EXT-MICIT-PNAF-00313-2014 de esta Superintendencia.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

1.3. Contrato de adhesión, carátula modelo y actualización de la resolución RCS-107-2015.

La Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente a la propuesta de contrato modelo de referencia para los procesos de homologación y la recomendación de actualización de la resolución del Consejo RCS-107-2015, sobre la guía de los requisitos mínimos que deben cumplir los contratos de adhesión de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Sobre el tema, se conoce el oficio 10044-SUTEL-DGC-2018, del 03 de diciembre del 2018, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe mencionado.

El señor Fallas Fallas se refiere a las experiencias de la Dirección a su cargo en la revisión de los contratos, el intercambio de información con los interesados y la necesidad de simplificar el proceso, por lo que se presenta en esta oportunidad una propuesta de contrato de adhesión modelo para que las empresas que no tienen la experiencia en la elaboración de un contrato y que lo requieran, lo tomen como referencia y lo ajusten a sus necesidades, pero que permita a esa Dirección tener una base del clausulado, el lenguaje, los derechos de los usuarios y una carátula clara que permita tener constancia del consentimiento del usuario, las características del servicio comercializado, el tema de la permanencia y el conocimiento de la información y características relevantes.

Se refiere a la socialización del tema y la información recibida de los operadores, que permiten complementar y mejorar la propuesta inicial y las observaciones que se conocen en esta oportunidad. A partir de lo anterior, indica que concluye que es necesario actualizar la resolución RCS-107-2015, por lo que se somete al Consejo la propuesta de actualización correspondiente con los parámetros y los umbrales del nuevo reglamento, para que sea acorde con la realidad.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

El funcionario Brealey Zamora señala que este esfuerzo de la Dirección General de Calidad va en línea con las tendencias de otros países en procura de la promoción de la competencia, con un instrumento que facilita obtener los beneficios y garantizar los derechos de los usuarios.

La funcionaria Morales Chaves consulta sobre el tema del beneficio de los usuarios y si se ha conversado sobre el particular, con el propósito de convertirlo en una herramienta útil.

El señor Fallas Fallas señala que este asunto se ha conversado con representantes de Infocom y se analizan los esfuerzos que pueden efectuarse para obtener los resultados esperados

La Presidencia consulta al resto del equipo si alguno desea usar la palabra para referirse a algún punto y estos indican que no.

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 10044-SUTEL-DGC-2018, del 03 de diciembre del 2018 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 003-084-2018

RESULTANDO

- I. Que mediante Acuerdo 06-04-2017 del 24 de enero del 2017, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) aprobó el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios" el cual en su artículo 53 respecto a la entrada en vigor dispuso que dicho Reglamento "(...) entra en vigencia a doce meses de su publicación en el Diario oficial La Gaceta".

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

- II. Que el Consejo de la SUTEL mediante Acuerdo 024-043-2017 del 21 de mayo del 2017 aprobó la resolución RCS-152-2017 sobre los "Umbral de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios".
- III. Que según oficio número 10005-SUTEL-DGC-2017 del 8 de diciembre de 2017, la Dirección General de Calidad cumpliendo con lo ordenado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 024-076-2017 tomado en la sesión ordinaria 076-2017 celebrada el 25 de octubre del 2017, remitió para valoración un modelo genérico de contrato marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones y su respectiva carátula.
- IV. Que con el fin de socializar con los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, la propuesta modelo de contrato de referencia la Dirección General de Calidad mediante correo electrónico del 12 de noviembre de 2018, remitió al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Claro CR Telecomunicaciones, S. A. (Claro), Telefónica de Costa Rica TC, S. A. (Telefónica), Millicom Cable Costa Rica, S. A. (Tigo), Telecable, S. A. (Telecable), Call My Way, Radiográfica Costarricense, S. A. (RACSA) y Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), la propuesta modelo de contrato de adhesión y su carátula. Lo anterior, con el fin de que brindaran sus observaciones en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- V. Que el 12 de noviembre de 2018, Call My Way remitió por correo electrónico las observaciones a la propuesta modelo de contrato de adhesión, para que se valore agregar lo resaltado en negrita: "**Cláusula X. Compensaciones y reembolsos. El operador tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio a excepción de los casos causados por fuerza mayor según se detalla en el artículo X de Eximentes de responsabilidad. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (...)**" (resaltado propio).
- VI. Que el 19 de noviembre de 2018, Telecable, envió correo electrónico en el cual señaló las siguientes observaciones a la propuesta modelo de contrato de adhesión: "En virtud de lo anterior, de la revisión hecha y comparación realizada a los documentos, hay elementos que están ampliamente desarrollados en nuestro contrato homologado, que no son tomados en consideración en la guía, como el caso de las excepciones a la prestación del servicio relacionadas a causas de fuerza mayor ajenas a Telecable. El tema de la compensación y reembolso podría ser actualizado, siendo que la fórmula de cálculo fue objeto de una actualización en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, fórmula bajo la cual nuestra Gerencia de Servicio al Cliente precio con el ajuste que establece el referido Reglamento. En lo que respecta a los niveles de calidad con los que se brinda el servicio, de conformidad con las Políticas de Telecable, los usuarios finales disponen de dicha información en la página web y mediante nuestro centro de asistencia telefónica, información que igualmente se le informa al usuario final en el contrato actual, puntos que igualmente podrían ser incorporados con el fin de dar mayor información al usuario. (...). Finalmente, un tema que no se indica en el documento guía y el cual nos gustaría analizar, es la estandarización en la aceptación y firma digital del contrato por parte del usuario final, a través de medios digitales. Lo anterior se propone con el objetivo de agilizar los procesos internos, debido a la transformación digital que está viviendo la organización, trayendo como beneficios la reducción de tiempos en beneficio del usuario final y la reducción del consumo de papel".
- VII. Que el 20 de noviembre de 2018, por medio de correo electrónico RACSA envió el oficio DM-434-2018 de esa misma fecha, en el cual propusieron algunos elementos adicionales para incluir en la propuesta modelo del contrato de adhesión como complementar la sección de las partes contratantes, diferenciación del cargo mensual de servicios móviles y fijos y autorización para activación de servicios de información; así como la inclusión de servicios fijos como SIF TRUNK y servicio 800. Además, aclaró que RACSA no brinda servicios de Roaming Internacional, y no permite traslado de cargos de un servicio a otro. Adicionalmente, propuso incluir una cláusula

**SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018**

sobre la descripción del servicio y otra sobre características del servicio. Además, recomendó: *En la cláusula de Suspensión temporal del servicio se agrega "Para los servicios telefónicos IP, no podrán suspenderse las llamadas a los números de emergencia, hospitales, Seguridad Pública, Cruz Roja, Servicio 911, Bomberos, CNE, entre otros". En la cláusula Reconexión temporal y definitiva del servicio se agrega el siguiente párrafo "Cuando se aplique la desconexión definitiva el operador no garantiza al CLIENTE conservar su infraestructura, cuando la reconexión del servicio sea realizada posterioridad a la fecha de la liquidación contable. La reconexión del servicio deberá realizarse en una hora, posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes, siempre y cuando exista infraestructura disponible." En la cláusula Formas de extinción y renovación del contrato se agrega "La renovación del contrato será de forma automática si ninguna de las partes manifieste por escrito su deseo de ponerle fin con 15 días naturales al vencimiento del plazo del período correspondiente". La cláusula de permanencia mínima, existe la duda de la definición brindada por la SUTEL, ya que se brindan servicios bajo esta modalidad, donde el cliente recibe beneficios directos en el precio o en los volúmenes contratados. ¿Por otra parte, se desea se aclare si para el servicio de internet, se puede aplicar la permanencia mínima? En la cláusula Facturación se agrega el siguiente texto "En la factura el operador ingresará los impuestos correspondientes de ley". En la cláusula cesión del contrato, se adiciona lo siguiente: "El Cliente podrá traspasar sus servicios o soluciones de telecomunicaciones a un tercero, para lo cual deberá completar y suscribir el formulario dispuesto por el operador y cumplir con los requisitos establecidos. Al momento del traspaso el Depósito de garantía, se deberá devolver al cliente original y solicitar el nuevo depósito al tercero interesado. Asimismo, manifiesta conocer que el servicio objeto de traspaso puede tener cargos pendientes de facturación, por lo que asume la responsabilidad de su pago, así mismos costos adicionales de traslados de equipos fibras y demás rubros que involucren un costo para el operador, al momento de firmar el traspaso Se expone adicionalmente que el contrato no presenta el siguiente clausulado, el cual a criterio de RACSA, es conveniente incluir para salvaguardar las responsabilidades de las partes.*

- i. Garantía del equipo
- ii. Capacitación
- iii. Confidencialidad
- iv. Propiedad Intelectual...

- VIII. Que, según correo electrónico del 21 de noviembre de 2018, el ICE atendió la solicitud de la Dirección General de Calidad y remitió con control de cambios sobre el mismo documento las observaciones a la propuesta modelo del contrato de adhesión.
- IX. Que los demás operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones no se manifestaron, pese a que se les remitió el correo electrónico con el documento de referencia
- X. Que al analizar una propuesta de mejora en el procedimiento de solicitudes de revisión y homologación de contratos de comercialización de servicios se determinó que, la resolución RCS-107-2017 denominada "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones" requiere ser actualizada, por cuanto en febrero del presente año empezó a regir el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad; razón por la cual, los artículos que se establecieron esta resolución deben ser actualizados para ajustarse a la normativa que se encuentra vigente.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones señala: "Contratos de adhesión 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".
- II. 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. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas. Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará, además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL. Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por el SUTEL. 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. 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. 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 operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último, el contrato deberá contener la vigencia del mismo. 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. Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo. 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".

- III. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece el contenido mínimo que deben tener los contratos de adhesión.
- IV. Que la resolución 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", establece la guía para la creación de contratos de adhesión, así como el procedimiento a seguir para la homologación de contratos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- V. **Sobre el informe de la Dirección General de Calidad:** que del informe rendido mediante oficio número 10044-SUTEL-DGC-2018 del 3 de diciembre de 2018, conviene extraer lo siguiente.

"(...)

2. **Sobre las observaciones realizadas por los operadores/proveedores de servicios de**

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018**telecomunicaciones al contrato de adhesión modelo****2.1. Observaciones de Call My Way**

Con el fin de dar claridad a los usuarios finales en cuáles casos tienen derecho a compensaciones y reembolsos, se acoge la observación del operador y se modifica la cláusula en la propuesta de contrato marco.

2.2. Observaciones de Telecable

Sobre las observaciones realizadas por este operador se considera pertinente acoger las siguientes:

- a. Incluir la propuesta del operador para informar a los usuarios finales en el sitio WEB y en los medios de asistencia, sobre las compensaciones y reembolsos por cuanto resulta consistente con lo dispuesto en el artículo 45 inciso 24 de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 13 inciso h) subinciso 4 del Reglamento sobre el Régimen de Protección a usuario final de los servicios.
- b. En relación con la firma de los contratos se aclara que, 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.
- c. En relación con las eximentes de responsabilidad y la fórmula para compensaciones y reembolsos, se debe aclarar al operador, que estas se incluyen en la propuesta de contrato modelo.

2.3. Observaciones de RACSA

Sobre las observaciones realizadas por este operador se considera pertinente acoger las siguientes:

- a. Se incluye el contacto comercial y la dirección física del operador/proveedor del servicio, conforme lo establecido en el artículo 21 del RPUF y se aclara que en la carátula actual ya se contempla un espacio para el "Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario", el cual equivale a lo requerido por RACSA.
- b. Sobre la solicitud de describir el servicio por comercializar, se incluye en el "Objeto del contrato"; según el artículo 21 inciso 4 del RPUF.
- c. Sobre la solicitud de detallar las características generales (comerciales) del servicio, se agrega la descripción "comercial" en la cláusula denominada "Características del servicio", según el artículo 21 inciso 4 del RPUF.
- d. Sobre los servicios fijos se incluyó lo siguiente "...no podrán suspenderse las llamadas a los números de emergencia, hospitales, Seguridad Pública, Cruz Roja, Servicio 911, Bomberos, CNE, entre otros (...)" en la cláusula denominada "Suspensión temporal del servicio", según lo dispuesto en el artículo 12 del RPUF.
- e. Se complementa, a solicitud del operador, la cláusula de suspensión definitiva para que se indique "Cuando se aplique la suspensión definitiva el operador no garantiza al CLIENTE conservar su infraestructura, cuando la reconexión del servicio sea realizada de forma posterior a la fecha de la liquidación contable."
- f. En lo relativo a la renovación automática del contrato, se incluye la posibilidad de que opere la prórroga automática de conformidad con el artículo 20 del RPUF, no obstante, se debe diferenciar entre el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual, ya que el primero define cuando el usuario puede darse de baja sin que se le aplique ninguna penalización, y el segundo, corresponde a la extinción del contrato.
- g. Sobre las condiciones de permanencia mínima se aclara que éstas se encuentran establecidas en la resolución RCS-364-2012 modificada parcialmente por la RCS-253-2016.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

- h. Se incluye la información a usuario respecto a que la factura incluirá los impuestos de Ley correspondientes.*

2.4. Observaciones del ICE

En el caso del Instituto Costarricense de Electricidad, no enviaron un documento con las observaciones planteaas, por cuanto las mismas fueron dadas por medio de control de cambios al documento remitido. Al respecto, se considera pertinente acoger las siguientes:

- a. Se puede utilizar de forma indistinta abonado o cliente, siendo esta última designación la más ajustada al comportamiento del mercado actual, por lo que se procede con dicha sustitución.*
- b. Se modifica la cláusula "Partes" para que se permita señalar el número de cédula del representante o apoderado del cliente. Además, se incluye una opción de "conocido como" conforme lo establecido en el Decreto Ejecutivo número 93 del 15 de mayo de 2015 denominado "Política para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población sexual diversa"*
- c. Se modifica la cláusula anterior para separar el lugar o medio para recibir las facturaciones del lugar o medio para recibir notificaciones.*
- d. En la sección de "Servicios móviles" se incluye la designación "plan" de forma conjunta con "servicio", dado que en la industria se utilizan ambas designaciones.*
- e. Se aclara que la resolución RCS-256-2017 únicamente regula la velocidad funcional de descarga de datos móviles.*
- f. En la sección de "Servicios Fijos" se modifica la redacción para que se utilice "Telefonía" de forma genérica en lugar de "Telefonía IP"*
- g. En lo relativo a televisión por suscripción, se modifica la designación de "calidad estándar" por "definición estándar", "alta calidad" por "alta definición" y se cambia el término "descripción" por "modalidad" (individual, dúo o triple) eliminando la palabra "play".*
- h. Se reestructura la carátula para que los servicios que el usuario desea activar se encuentren en la sección para la cual resulten aplicables.*
- i. Sobre las condiciones de permanencia mínima se aclara que éstas se encuentran establecidas en la resolución RCS-364-2012 modificada parcialmente por la RCS-253-2016.*
- j. Se complementa la información de la carátula en relación con el financiamiento del terminal, en cumplimiento del artículo 96 del Reglamento a la Ley 7472, sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o crédito.*
- k. Se aclara que la autorización que brinda el usuario sobre sus datos personales debe corresponder a su voluntad, pero esto no implica que el operador no pueda registrarla en sus bases de datos, si no que no puede divulgarla a terceros, para lo cual debe cumplir con lo dispuesto en la Ley N°8968. De igual forma, sobre la información de los datos de las tarjetas reportadas por el cliente para el débito automático, el operador tiene el deber de custodiaria para evitar que esta sea utilizada con otros fines no autorizados.*
- l. Se modifica el clausulado para que se entienda que el usuario tiene el deber de devolver los equipos en condiciones de funcionamiento adecuadas, para los casos de alquiler o préstamo de estos equipos al finalizar el contrato.*
- m. En la cláusula de suspensión temporal se modifica la redacción del término "deben" por "serán".*
- n. Sobre la acreditación de la legitimación para interponer reclamaciones se aclara que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que las reclamaciones: "... podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho".*

3. Sobre la actualización de la resolución RCS-107-2015 por el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios

En este sentido, es de gran relevancia resaltar que, al analizar una propuesta de mejora en el procedimiento de solicitudes de revisión y homologación de contratos de comercialización de servicios se determinó que, la resolución 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" requiere ser actualizada, por cuanto en febrero del presente año empezó a regir el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad; razón por la cual, los artículos que se establecieron esta resolución deben ser actualizados para ajustarse a la normativa que se encuentra vigente.

De esta forma, a continuación, se señalan las actualizaciones que proceden realizar a la RCS-107-

**SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018**

2017, lo anterior con el fin de que la misma esté acorde con el ordenamiento jurídico vigente:

- a. En el subtema denominado ¿Qué incluye?, se aclara que 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. Además, se modifica la observación realizada al artículo 20 del RPUF, para actualizarse a lo dispuesto en la resolución RCS-253-2016 que revocó parcialmente la resolución RCS-364-2012. Se conversa la nota en la que se le indica a los operadores/proveedores de servicios que deben permitir a los usuarios finales realizar contrataciones que no estén sujetas a permanencia mínima.
- b. En la sección denominada "Calidad del servicio", se actualiza el artículo del RPCS y se incorpora la nueva redacción del numeral 5 de dicho reglamento.
- c. En el subtema denominado "Parámetros de Calidad del Servicio" se modifican los numerales del RPCS para que en adelante se indiquen los artículos 25 al 46 del reglamento en cuestión.
- d. En la sección denominada "Instalación del servicio" se señala el artículo 26 del RPCS que ahora regulada dicho tema en el reglamento en cita.
- e. En el subtema sobre suspensión y reconexión del servicio se incluye la "suspensión a solicitud del abonado". Además, se actualiza el numeral 27 del RPCS que es el que actualmente regula dicha figura.
- f. En la sección denominada "Soporte Técnico", se actualizan el artículo del RPCS y se incluye el numeral 17 de dicho reglamento.
- g. En el subtema denominado "Facturación" se señala el artículo 28 del RPCS que regula la emisión de la factura del servicio.
- h. En la sección denominada "Plazo, prórroga y renovación contractual" se actualiza el artículo 23 del RPCS. Además, se actualiza lo dispuesto en la resolución RCS-253-2016 que revocó parcialmente la resolución RCS-364-2012.
- i. En el subtema denominado "Compensaciones y reembolsos" se modifican los artículos 20 y 22 del RPCS. Adicionalmente, en observaciones se aclara que esta información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.
- j. Se agrega una sección denominada "Eximentes de responsabilidad", en el cual se incluye en artículo 19 del RPCS".

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

PRIMERO. Acoger la propuesta modelo de contrato y carátula presentado por la Dirección General de Calidad, mediante oficio 10044-SUTEL-DGC-208 del 3 de diciembre de 2018, la cual constituye una referencia no vinculante para los operadores que busca agilizar el trámite de homologación del contrato de adhesión, pudiendo ser complementado a discreción de los operadores.

SEGUNDO. Comunicar a los operadores y publicar en el sitio WEB de la Superintendencia de Telecomunicaciones el "Modelo de Contrato de Adhesión para la prestación de Servicios" y su correspondiente carátula.

TERCERO. Acoger y publicar en el diario oficial La Gaceta la siguiente actualización a la resolución RCS-107-2015: "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones" para que resulte acorde con el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

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

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

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

- I. 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 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.
- II. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: *"a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...)"*.
- III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (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 (...)"*.
- IV. 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"*.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

- V. 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”.
- VI. 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 (...)”
- VII. 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.
- VIII. Que el contrato de adhesión es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso el operador 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.
- IX. Que la Sala Constitucional en el Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 1992-01441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992 señaló sobre el contrato de adhesión que: “... es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos. (Destacado intencional).
- X. Que 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.
- XI. Que, con el fin de promover el cumplimiento de lo dispuesto en la ley, así como facilitar la presentación de 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

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

en el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, así como, la resolución "Umbrales 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	
CP	Constitución Política
LGT	Ley General de Telecomunicaciones
LNJ	Ley Notificaciones Judiciales
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
RPCS	Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios
RPUF	Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los Servicios de Telecomunicaciones.
RTCD	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
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
ASPECTOS GENERALES	Presentación ante la Sutel	Artículo 46 LGT	"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 info@sutel.go.cr , 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 (...)".	
	Idioma del Contrato	Artículo 76 de la Constitución Política	"El español es el idioma oficial de la Nación (...)".	
		Artículo 45 inciso 28) LGT	"Acceder a la información en idioma español".	
	Tamaño de la letra del Contrato	Artículo 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.
Publicación de la información	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	El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito (cobro revertido).	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados".	
CARÁTULA	Información del Operador y del Usuario	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 exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos".	El usuario debe consentir expresamente el tratamiento de sus datos personales, por lo que se debe indicar SI () NO ()
		Art. 44 LGT	"Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente. (...) En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho. Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica 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 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 ()

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones."</i>	
	¿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>	La carátula debe estar firmada tanto por el operador como por el usuario. Modificaciones posteriores de común acuerdo, podrán realizarse por medios remotos si el usuario así lo consiente. 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.
		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 precios y tarifas 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. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas."</i>	
		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 plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La</i>	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>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 plazo mínimo, en su caso".</i>	
		Artículo 20 párrafo sétimo 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 medio de pago 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 características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado (...)".</i>	
	Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales	Artículo 49 LGT	<i>"3) Respetar 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 cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final.
		Artículo 32 RPUF	<i>"(...) los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (...)".</i>	
	Características del servicio	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales (...)".</i>	
Calidad del Servicio	Artículo 21 inciso 5) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 5) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo".</i>	Esta aplica para cada uno de los servicios incluidos dentro de la oferta comercial.	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 45 inciso 14) LGT	"Conocer los indicadores de calidad 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 constata deficiencias de calidad. El operador/proveedor podrá recurrir a un mecanismo de resolución alterna de conflictos como una opción a la aplicación del FAC.</p> <p>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>	
		Art 24 RPCS	<p>Artículo 16. Información básica a los usuarios de los servicios. Todo operador/proveedor deberá poner a disposición de sus usuarios la información relacionada con las condiciones de prestación de los servicios y los indicadores de calidad de éstos, la cual deberá estar disponible en la página web del operador/proveedor de servicios. La SUTEL podrá requerir a los operadores/proveedores modificaciones o mejoras en la forma en que se publican estos datos.</p>	Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	Parámetros de Calidad del Servicio		Capítulo IV Indicadores Comunes Artículos 25 al 33 Capítulo V Indicadores Particulares para servicios de voz (incluye telefonía IP) Artículos 34 al 38 Capítulo VI Indicadores Particulares para servicios móviles Artículos 39 al 42 Capítulo VII. Indicadores Particulares para servicios de acceso a Internet. Artículos 43 al 46.	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	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio".	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	"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 (...)"	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	"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación (...)"	
		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. (...)"	
		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	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
			<p>restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.</p> <p>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.</p> <p>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."</p>		
	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 suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio ".		
		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 suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio ".		
		Suspensión a solicitud del abonado			
		Artículo 30 RPUF	"En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución".	<p>Esta es por solicitud del usuario. No aplica para planes sujetos a permanencia mínima.</p> <p>Este tipo de suspensión debe tener una cláusula por separado, para no causar confusión con las otras modalidades de suspensión.</p>	
		Suspensión Temporal			
		Artículo 12 RPUF	"En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta (...)	<p>Esta modalidad opera en caso de falta de pago por parte del usuario.</p> <p>Este tipo de suspensión debe tener una cláusula por separado, para no causar confusión con las otras modalidades de suspensión.</p>	
	Suspensión Definitiva				

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Art. 34 RPUF	"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.	Este tipo de suspensión debe tener una cláusula por separado, para no causar confusión con las otras modalidades de suspensión.
		Reconexión		
		Artículo 12 RPUF	"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".	
		Artículo 26 RPCS	"Artículo 26. Tiempo de entrega del servicio (IC-1). El tiempo de entrega de nuevos servicios, aplica para la instalación 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.	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	"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 (...)"	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	"Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos."	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	Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.	
		Art. 17 RPCS	Artículo 17. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Los operadores/proveedores deberán informar a la SUTEL cualquier tipo de trabajo de intervención, mejora o modificación que se planeen efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>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 seis (6) días naturales 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 (umbra) 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 la factura es puesta a disposición del usuario, siempre que esta haya sido entregada por el operador/proveedor en la dirección, física o electrónica, proporcionada por el usuario como oficial para la recepción de la factura, siendo el operador/proveedor responsable de actualizar en sus registros cualquier modificación brindada por el usuario respecto del destino para la recepción de la factura".</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>

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		RCS-152-2017	<p>3. Indicador: <i>Emisión de la factura del servicio (IC-3).</i></p> <p>3.1. <i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p>3.2. <i>Umbral aplicable: El plazo máximo para poner a cobro y disposición de los usuarios la factura del servicio es de 10 días calendario posterior al cierre del periodo de facturación.</i></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 impresas o digitales (...)".	
	Plazo, prórroga y renovación Contractual	Artículo 21 inciso 8) RPUF.	"(...) los contratos de adhesión deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El plazo contractual , indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario".	
		Artículo 23 del RPCS	"Artículo 23. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. <i>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 justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del presente reglamento.</i> "	
			Permanencia Mínima	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

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, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</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 formula 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 Reglament o 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> <ol style="list-style-type: none"> Devolución del precio pagado. Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía. Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al 	<p>Conflictos sobre el cumplimiento y ejecución de garantía y calidad de terminales deben plantearse ante el MEIC.</p>

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para 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.	
	Modificaciones de Condiciones Contractuales	Artículo 20 párrafo 3 RPUF	"Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones".	
		Art. 28 RPUF	<p>Modificación de tarifas.</p> <p>Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas:</p> <p>a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL:</p> <p>De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.</p> <p>b) Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva:</p> <p>Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL.</p> <p>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	"Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna (...) Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual."	
		Artículo 21 inciso 12) RPUF	"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 quince (15) días naturales	Esto no exonera la obligación de pago del usuario de terminal subsidiado.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			previo al momento en que ha de surtir efectos".	
		Artículo 34 de RPUF	"(...) se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del 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".	
	Compensaciones y reembolsos	Artículo 45 inciso 24) LGT	"Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor".	
		Artículo 20 RPUF	"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".	
		Artículo 21 inciso 9) RPUF	"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".	
		Artículo 20 RPCS	"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".	
		Artículo 22 RPCS	"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: $Compensación = 2 * Tarifa recurrente * \frac{Tiempo\ total\ de\ interrupción}{Tiempo\ total\ del\ mes\ o\ periodo\ de\ facturación}$	Esta información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p><i>Donde:</i></p> <p><i>Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Para servicios prepago, la tarifa recurrente corresponde al monto de la última recarga realizada por el usuario.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio. Para el caso de servicios prepago, corresponde a la vigencia de la recarga.</i></p> <p><i>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".</i></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".	
	Eximentes de Responsabilidad	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".	
	Medios de Atención a los usuarios	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.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		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 facsimile de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación".	
	Medio de Notificación al Usuario	Artículo 34 LNJ	"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 (...)".	El usuario debe señalar cuál es su medio de notificación autorizado.
	Procedimiento para resolución de reclamaciones	Artículo 48 LGT	"La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel".	
		Artículo 10 RPUF	"(...) los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final (...) El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (...)".	
	Homologación por parte de la Sutel	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".	Se debe señalar que el contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel mediante Acuerdo del Consejo señalando el número respectivo.
	Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final	Artículo 20 párrafo noveno del RPUF	"(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)".	
	Entrega de copia fiel y exacta al usuario final	Artículo 45 inciso 1) LGT	"Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final".	

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

GUÍA PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 20 párrafo 9 del RPUF	"(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...) ".	
	Anexos			Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre el Contrato y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos.

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.
 - 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

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

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 en el sitio WEB 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

ARTÍCULO 2

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

Ingresan los señores Eduardo Arias Cabalceta y Lianette Medina Zamora con la finalidad de exponer el siguiente tema.

2.1. Seguimiento a recomendaciones de la Auditoría Externa y Contraloría General de la República.

A continuación, la Presidencia introduce para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema referente al seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Externa y la Contraloría General de la República.

Para analizar el caso, el señor Eduardo Arias Cabalceta presenta el oficio 10015-SUTEL-DGO-2018, del 03 de diciembre del 2018, por medio del cual esa Dirección expone para consideración del Consejo el informe correspondiente.

La funcionaria Lianette Medina Zamora explica que la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno procedió a elaborar el informe en cuestión en cumplimiento al acuerdo 003-030-2018, tomado en la sesión ordinaria 030-2018 del 23 de mayo de 2018.

Este informe de seguimiento de recomendaciones se realizó con el informe de labores emitido por la Auditoría Interna del 2017, tomando como insumo el oficio 172-AI-2018/ACA-PR-EIL-02-2018 de fecha 19 de abril de 2018 e ingresado bajo el número NI-4053-2018.

Al respecto, pasa a explicar el consolidado y el detalle de cada una de las recomendaciones por Dirección General así como por Unidades.

El señor Jaime Herrera Santiesteban se refiere al resultado de la propuesta de acuerdo y los informes que estarían llegando en forma individualizada, de ahí la importancia de conjuntar la información.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

La señora Hannia Vega Barrantes agradece el esfuerzo y hace un llamado de atención a los responsables considerando las recomendaciones hechas por la Auditoría Externa.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado, a lo que los señores Asesores responden que no.

La Presidencia consulta al resto del equipo si alguno desea usar la palabra para referirse a algún punto y estos indican que no.

El señor Arias Cabalceta hace ver al Consejo que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Analizada la propuesta, con base en la información del oficio 10015-SUTEL-DGM-2018, del 03 de diciembre del 2018 los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 004-084-2018

CONSIDERANDO QUE:

1. La Auditoría Interna presenta informe de seguimiento de recomendaciones emitidas por las Auditorías externas y la Contraloría General de la República a la Sutel mediante el oficio 172-AI-2018-ACA-PR-EIL-02-2018.
2. Producto del informe conocido por los miembros del Consejo de la Sutel, se aprobó el acuerdo 003-030-2018, tomado en la sesión ordinaria 030-2018 del 23 de mayo de 2018.
3. El acuerdo indica: *"Instruir a la unidad de Planificación, Presupuestos y Control interno, para remitir un informe sobre el proceso de cumplimiento y responsable de las 53 recomendaciones de auditorías externas, señaladas en el informe oficio 172-AI-2018/ACA-PR-EIL-02-2018 de fecha 19 de abril, e ingresado bajo el NI-4053-2018. En dicho informe, se deberá incluir las recomendaciones, advertencias y potenciales medidas que deba tomar el Consejo de la Sutel"*.
4. La Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, en cumplimiento de este acuerdo, procedió a solicitar a la información a las Direcciones Generales y las Unidades, para determinar el estado de cumplimiento de las recomendaciones que se indicaban como pendientes en el citado informe de Auditoría Interna.
5. Se recibió la información solicitada y se procedió a elaborar el informe sobre las recomendaciones emitidas por las Auditorías Externas y la Contraloría General de la República, identificando los avances y cumplimiento, según las evidencias aportadas.
6. Se remite informe con el visto bueno de la Dirección General de Operaciones para ser conocido por los miembros del Consejo, mediante oficio 10015-SUTEL-DGO-2018 del 3 de diciembre de 2018.

ACUERDA:

1. Aprobar el *"Informe de Seguimiento de Recomendaciones emitidas por Auditorías Externas y por la Contraloría General de la República a Sutel"*, presentado por la Dirección General de Operaciones, mediante el oficio 10015-SUTEL-DGO-2018 del 3 de diciembre de 2018.
2. Remitir el Informe de Seguimiento de Recomendaciones emitidas por Auditorías Externas y por la Contraloría General de la República a Sutel" a:

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

- a. las Direcciones Generales de SUTEL para la implementación de las recomendaciones específicas
 - b. la Auditoría Interna de la ARESEP para su conocimiento y seguimiento
3. Solicitar a los Directores Generales y jefaturas de las unidades que para que en el tiempo requerido por la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno presenten el Plan de Trabajo para cumplir las recomendaciones pendientes emitidas por las auditorías externas y la Contraloría General de la República.
 4. Autorizar al señor Eduardo Arias Cabalceta, Director General de Operaciones para que le comunique a la Auditoría Interna sobre el avance y cumplimiento de las recomendaciones, según el informe presentado por la Dirección General de Operaciones, mediante el oficio 10015-SUTEL-DGO-2018.
 5. Girar instrucciones a las Direcciones Generales y Unidades para que realicen las acciones necesarias que permitan el cumplimiento del plazo definido por la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, para la entrega de la información derivada de algún Acuerdo asignado por el Consejo.
 6. Recordar a los Directores Generales y Jefes de Unidad sobre el cumplimiento del artículo 39 de la Ley General de Control Interno, que establece que el jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

ARTICULO 3**PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS****3.1 Borrador de respuesta sobre la consulta realizada por CiberRegulación sobre el tema de concentraciones.**

Ingresar el señor Walther Herrera Cantillo, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

Procede la Presidencia a hacer del conocimiento del Consejo que se recibió el informe 10130-SUTEL-DGM-2018, del 05 de diciembre del 2018, por el cual la Dirección General de Mercados presenta la propuesta de respuesta para atender la consulta planteada por el señor Juan Manuel Campos Ávila, de la firma Ciber – Regulación, sobre el tema de concentraciones.

De seguido, el señor Walther Herrera Cantillo procede a detallar el tema, inicia con los motivos del atraso en la atención de la consulta.

Señala que la consulta se hace en términos generales, no es una consulta específica sobre las acciones de las empresas que se están comprando, no se detalla a qué empresas se refiere y por ende la respuesta va precisamente en los mismos términos. El consultante hace un planteamiento hipotético de una condición y dada esa situación, la respuesta va en las mismas condiciones.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

Agrega que se plantea la consulta de que, si una empresa de radiocomunicaciones que tiene frecuencias asignadas es comprada por otra empresa nacional que no fuera operador ni proveedor de servicios de telecomunicaciones en el mercado de telecomunicaciones de Costa Rica, requiere o no presentarse a esta Superintendencia para que se autorice la compra.

Señala que la indicación es que, de acuerdo con la normativa vigente, si una empresa que no es operador, que no está en el mercado, adquiere a una empresa dentro del país, no requiere la debida autorización para la compra, porque la legislación establece que tiene que ser entre empresas que estén en el mercado. Esto por cuanto el análisis que se debe hacer es para determinar si la fusión de dos empresas o la compra de una empresa con respecto a la otra tiene alguna afectación al mercado, pero si una empresa que no tiene participación en el mercado está adquiriendo a una empresa que está en éste, en las mismas condiciones, desde el punto de vista del mercado, la afectación es nula.

Si son empresas operadoras autorizadas de servicios de telecomunicaciones en Costa Rica no requeriría, pero si son empresas internacionales que competen a un holding y ese holding tiene algunas otras empresas en otros negocios, sí debería que revisarse, por lo menos en los términos en que se nos plantea la consulta.

Sobre el tema de las competencias de la Sutel sobre radiodifusión, se hace referencia a la resolución de la Comisión para la Promoción de la Competencia y el criterio de la Procuraduría General de la República.

La señora Vega Barrantes manifiesta su aceptación a la explicación sobre el atraso en la atención de la consulta antes externada por el señor Herrera Cantillo y señala que, una vez identificado el error dentro del proceso de distribución de esta, se procedió con la audiencia al consultante y el trámite expedito a la misma; de inmediato solicita al equipo de la Dirección General de Mercados la disculpa pública por los inconvenientes ocasionados

La Presidencia consulta a los Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia sobre el tema.

El funcionario Jorge Brealey Zamora manifiesta, con respecto al holding, el riesgo de dejar abierto a interpretación cuando si a lo interno se tiene ya claro que si un holding afuera, aunque no tiene título de habilitación, es a su vez propietaria de otra que si está localizada en el país y tiene titulación habilitante, y será una operación que al final va adquirir o controlar a otra sociedad que funciona en el país, debidamente autorizada, debería analizarse esa situación, o sea, entiendo que si se ha visto, pero en el documento no queda expreso, en vista de limitarse a la solicitud, sin embargo si ya es algo que se tiene aclarado aquí, a nivel interno, porqué no indicarlo para no dejarlo abierto a interpretaciones.

El señor Herrera Cantillo responde que precisamente por esa razón, se está dejando constancia en el documento que se trata de un análisis casuístico, que debería analizarse caso por caso, porque la consulta se refiere a un caso hipotético. Aunque se efectuó una reunión con alguna gente que estaba involucrada en esta posible consulta, no parece prudente hacer mención sobre algo que no se tiene autorización para decir y no se sabe si es conveniente o no que la Sutel emita criterio sobre un tema que fue mediático; la recomendación es responder en las mismas condiciones en que se planteó la consulta, ya que se tiene autorización de entrar en otros temas o revelar algunas otras condiciones que se puedan estar dando.

El funcionario Brealey Zamora aclara que, para puntualizar su opinión, lo que sugirió fue reformar la guía, ya que la misma podría estar limitando o induciendo a alguien a error, por lo que sería oportuno aprovechar la consulta para ampliarla o mejorarla.

La señora Hannia Vega Barrantes señala que comprende que lo señalado por el señor Brealey Zamora es un tema para análisis posterior, no para la respuesta que se analiza en esta ocasión.

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez señala que el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones establece la potestad de la Sutel y la guía determina los pasos para hacer el análisis. La consulta como tal, da pie a pensar que hay una discrecionalidad de parte de los administrados de definir en qué casos vienen o en que caso no vienen a la Sutel, entonces consulta si se parte del principio de que para aplicarle la guía en estas transacciones y determinar si es materia o no de la Sutel, ¿es necesario que sean presentadas en la Superintendencia?

Aclara el señor Herrera Cantillo que la respuesta va en la misma línea en que la ha venido estableciendo este Consejo en consultas anteriores. Ha considerado que son las personas las que deben, de acuerdo con la normativa y algunas resoluciones internas, definir si tiene que venir a hacer el trámite o no, y en caso de que tenga alguna duda, que presente el trámite y entre la Superintendencia determinará si procede o no.

La Presidencia consulta al resto del equipo si alguno desea usar la palabra para referirse a algún punto.

La señora Hannia Vega Barrantes manifiesta que la semana pasada el Consejo recibió una solicitud de audiencia en pleno por parte de una empresa cuyo fin era señalar el interés de abrir un proceso de concentración. Dicha audiencia -como se ha hecho en todos los casos- fue recibida por los 3 Miembros del Consejo y fue en esa reunión que se citó esta nota, lo que no significa que hasta ese momento se estuviera conociendo la misma por parte del Consejo.

Agrega que le parece muy importante en tiempo, por posteriores temas que puedan surgir de este procedimiento y aclara que esta consulta fue remitida internamente en forma genérica no para un caso específico, ni un expediente concreto a la Sutel, posteriormente un grupo de interesados pidió audiencia a los Miembros del Consejo para analizar un tema de posible concentración; no se presentaron documentos en ese momento, solamente se informó verbalmente de un procedimiento que ya habían efectuado, y durante esa audiencia se informó que el señor Juan Manuel Campos remitió una nota a Sutel para aclarar algunos puntos jurídicos de esta materia.

Añade que efectivamente coincide con el señor Herrera Cantillo en que no se podría responder para un caso que todavía no se ha presentado ante Sutel y mezclarlo con una consulta genérica en la que el consultante hace su propio análisis jurídico. Esta es la respuesta a una consulta previa y no como parte del expediente indicado en la audiencia que fue recibida por los señores Miembros del Consejo. Si producto de esta respuesta el mismo grupo presenta algún procedimiento en la institución, ya para eso se generaría un expediente específico, esto como aclaración por los plazos y el contenido y el tema que ellos mismos generaron mediático de esta información, y siendo que a Sutel le conste en sus expedientes el recibido de copias por parte de la Rectoría sobre esta materia.

Retomando el tema propuesto por el señor Brealey Zamora y como toda buena práctica en toda institución, es bueno que, ante nuevos elementos, se revisen las guías y procesos existentes, si es oportuno, quizás a principio del próximo año se podría retomar este tema para actualizaciones de guías anteriores.

El señor Herrera Cantillo señala que, en la Dirección General de Mercados, cuando se producen en este tipo de eventos o alguna alerta, revisa lo que corresponda, de todos modos, en ese proceso siempre se revisa lo que se ha hecho y con gusto se harían las revisiones de este y cualquier otro tema que el Consejo consideren apropiado revisar.

Hace ver que, dada la urgencia de atender el tema a la brevedad, el acuerdo deberá ser aprobado en firme conforme lo que establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 10130-SUTEL-DGM-2018, del 05 de diciembre del 2018 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 005-084-2018

SESIÓN EXTRAORDINARIA 084-2018
07 de diciembre del 2018

CONSIDERANDO

- I. Que el 16 de noviembre de 2018, mediante escrito sin número (NI-11964-2018), el señor Juan Manuel Campos Ávila de la empresa Ciber - Regulación presentó una consulta sobre concentraciones.
- II. Que el 05 de diciembre de 2018, la Dirección General de Mercados remitió al Consejo de la SUTEL el informe 10130-SUTEL-DGM-2018 relativo a *"Propuesta de respuesta sobre la consulta realizada por Ciber - Regulación"*.
- III. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, tiene por objeto el establecimiento del ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, lo que comprende el uso y la explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- IV. Que el artículo 29 de la Ley 8642 dispone que las redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión y televisión quedan sujetas a la presente Ley en lo dispuesto en materia de planificación, administración y control del espectro radioeléctrico, acceso e interconexión y al régimen sectorial de competencia previsto en esta Ley.
- V. Que el artículo 52 de la Ley 8642 dispone que la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, estarán sujetas a un régimen sectorial de competencia.
- VI. Que, asimismo, el artículo 56 de la Ley 8642 dispone que previo a realizar una concentración, los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán solicitar la autorización de la SUTEL, a fin de que esta evalúe el impacto de la concentración sobre el mercado. Dicha autorización se requerirá con el fin de evitar formas de prestación conjunta que se consideren nocivas a la competencia, los intereses de los usuarios o la libre concurrencia en el mercado de las telecomunicaciones.

DISPONE:

1. Dar por recibido y aprobar el informe 10130-SUTEL-DGM-2018, por el cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo propuesta de respuesta para atender la consulta planteada mediante escrito sin número (NI-11964-2018), por el señor Juan Manuel Campos Ávila de Ciber - Regulación.
2. Remitir el oficio 10130-SUTEL-DGM-2018 como respuesta a la consulta planteada por el señor Juan Manuel Campos Ávila de Ciber - Regulación.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

A LAS 10:50 HORAS FINALIZA LA SESIÓN

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO



HANNIA VEGA BARRANTES
PRESIDENTE DEL CONSEJO