

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA, PRESENTADOS POR MILLICOM CABLE COSTA RICA, S.A. PARA EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y; en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** (en adelante **Tigo**).

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de correo electrónico del 8 de setiembre de 2023, **Tigo** solicitó por medio del oficio CAFF-177-2023 a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula. (NI-10875-2023)
- 1.2. Que mediante oficio número 09711-SUTEL-DGC-2023 del 15 de noviembre de 2023, debidamente notificado el día 16 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los documentos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(...)

1. En el **encabezado** debe indicarse que, el contrato se rige por la normativa de telecomunicaciones y que las demás leyes son aplicables de forma supletoria, conforme a lo dispuesto en las disposiciones normativas de LGT, RPUF y RPCS.
2. En la **cláusula primera** denominada “Objeto del contrato” debe ajustarse la redacción de la primera línea. Adicionalmente, debe indicarse para el servicio de televisión por suscripción que los canales varían según la oferta comercial suscrita en la carátula del presente contrato, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT, 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF.
3. En la **cláusula segunda** sobre las “Características de los servicios”, se debe aclarar que el usuario **puede aportar sus equipos** conforme a las características mínimas requeridas para su funcionamiento en las redes del operador y el URL directo de dónde se puede consultar dicha

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

información. Ahora bien, en el sitio web del operador se incluye las características técnicas de los equipos; sin embargo, la descripción técnica debe ampliarse, por cuanto para **velocidades mayores a 100 Mbps** las características técnicas descritas podrían representar limitante sobre los equipos que puedan ser aportados. Asimismo, para el tema de los decodificadores digitales debe aclararse el tema del manejo de los contenidos con copyright.

En lo referente a los términos que se incluyen en la cláusula, como por ejemplo: “MTA”, “DTH”, “LNB” deben incluirse con su respectiva traducción en idioma español según los numerales 76 de la Constitución Política y numeral 45 inciso 28) de la LGT, lo cual resulta aplicable tanto para la información que se incluya **en el contrato como en el sitio WEB.**

Debe indicarse cuál es la modalidad de otorgamiento del extensor WiFi, que sea otorgado a solicitud del cliente y además que, el equipo debe estar debidamente homologado según las disposiciones del Adendum VII del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y numerales 11 incisos 22), 23), artículos 45, 49, 59, 76 a 82, 107 inciso 3) del RPUF.

4. La **cláusula tercera** denominada “Contratación y ampliación y/o modificación de la contratación de los servicios por parte del Cliente” debe ajustarse a lo dispuesto en el numeral 43 del RPUF el cual indica que, para la suscripción de contratos de adhesión, únicamente es válida la firma manuscrita física o electrónica, digital o manuscrita sobre medios electrónicos. Las modificaciones posteriores al contrato de común acuerdo podrán realizarse por medios remotos, si el usuario así lo consiente, siempre y cuando el operador registre el consentimiento expreso de éste. Debe aclararse que, con la firma del contrato, el usuario acepta y autoriza la posibilidad de modificarlo vía electrónica, caso en el cual **Tigo** debe guardar el consentimiento durante la contratación y 2 meses posteriores a la terminación contractual, según el numeral 40 del RPUF.

De forma tal que, en la cláusula deben diferenciarse los dos escenarios, sea: el **momento de la suscripción** y su posterior **modificación**, ya que para la suscripción del documento el operador debe apegarse a lo dispuesto en el numeral 43 del RPUF supracitado, con respecto a las formas de suscripción. Por su parte, la modificación permite más opciones respecto al almacenamiento del consentimiento del usuario. Por lo que, para aclarar lo expuesto se debe utilizar lo dispuesto en el contrato modelo: “(...) En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran publicados los canales) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud”.

5. En la **cláusula cuarta** denominada “Conexiones adicionales” se debe informar bajo qué escenarios aplica una conexión adicional y el URL donde se encuentra publicado su costo, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT. Asimismo, para mayor claridad, debe cambiarse el término “cajas adicionales” y denominarlo con otro nombre para que el usuario identifique de qué se trata.

Se debe verificar si el precio de reparación de la red manipulada incluye el costo de la visita técnica, ajustar su redacción y colocar el URL directo en donde se encuentra debidamente publicada la información.

Finalmente, en lo referente al tema de “manipulación de la instalación” se debe incluir en el apartado de prácticas prohibidas y para mayor síntesis se debe utilizar la cláusula del contrato modelo.

6. En lo referente a las **cláusulas quinta y sexta** sobre los derechos y obligaciones tanto del operador como del usuario, las cláusulas resultan extensas y resulta innecesario realizar una descripción expresa de cada uno de los derechos y obligaciones de las partes por lo que, en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la LGT se solicita simplificar la información. Para tal efecto, considerar lo dispuesto en el contrato modelo: “Cláusula X. Derechos y obligaciones del

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión”.

7. La **cláusula séptima** sobre el “Plazo contractual” debe reformularse de la siguiente forma: “X. **Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato”.
8. En la **cláusula octava** denominada “Permanencia mínima” se mezclan las figuras de subsidio y pago en tratos de forma tal que, debe ajustarse conforme a lo dispuesto en la resolución RCS-219-2023 sobre los “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, aprobada por el Consejo de esta Superintendencia el 28 de setiembre de 2023. Adicionalmente, se indica a **Tigo** que la fórmula empleada para el cálculo de la penalización es aplicable únicamente para el supuesto de pago en tratos.

En línea con lo anterior, en la mencionada cláusula debe señalarse de forma clara y expresa que en el supuesto de que se contrate bajo condiciones de permanencia mínima, no aplicaría la modificación de precios durante este plazo.

Considerando que se omitieron elementos normativos importantes, se solicita utilizar la cláusula del contrato modelo: “Cláusula X. Permanencia mínima. En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el usuario final reciba un equipo terminal asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tratos, conforme a la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado”.

9. En la **cláusula novena** sobre la “Modificación contractual” se debe especificar el procedimiento para la modificación de tarifas, ya que previo a efectuar dicho cambio, el operador debe comunicar a Sutel y debe publicar la modificación a través de al menos 2 medios de comunicación masiva, sitio WEB y notificar al usuario al medio señalado con una antelación mínima de un mes calendario a su entrada en vigencia, de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y numeral 40 del RPUF. Por lo que, se solicita apegarse a la cláusula modelo: “Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima. En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final- Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (señalar el enlace específico URL

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

donde se encuentran publicados los canales) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud”.

10. En la **cláusula décima** sobre los “Precios y tarifas del servicio” debe especificarse la moneda de cobro a todos los usuarios de conformidad con lo establecido en el numeral 45 inciso 4) de la LGT. Adicionalmente, como se indicó líneas atrás, cuando se contrata bajo condiciones de permanencia mínima, no aplica la modificación de precios durante este plazo.

También debe incluirse lo siguiente: “El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna”, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 56 del RPUF.

Finalmente, se recalca que el SMS no es un medio de notificación de conformidad con la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N°8687.

11. En la **cláusula onceava** sobre los “Equipos terminales” se señala que debe colocarse el URL directo en el que el usuario pueda revisar las características técnicas de los equipos, cuya información debe estar disponible en idioma español. Adicionalmente, se reitera que las características técnicas deben ampliarse para que el usuario no posea limitaciones en velocidades mayores a 100 Mbps, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
12. La **cláusula doceava** sobre el “Tráfico telefónico excesivo” se realizó considerando el RPUF anterior. De forma tal que, se solicita ajustar según el contrato modelo: “Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores/proveedores deberán bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo. Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto”.
13. La cláusula **décimo cuarta** denominada “Tasación y facturación de los servicios” se debe cambiar el nombre a “Entrega y pago de la factura”, además debe complementarse con la siguiente información: “El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo”, para que sea conforme a lo dispuesto en el capítulo IV del RPUF sobre los usuarios con discapacidad.

Se solicita modificar el segundo párrafo para que se incluya lo siguiente: “El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato”.

Finalmente, se solicita utilizar el último párrafo y plantear una cláusula independiente denominada “Tasación y facturación de los servicios” y ajustar según el contrato modelo: “Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente. La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio. A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente". Lo anterior, ya que en el clausulado el operador incluyó información del RPUF anterior.

14. En la **cláusula quinceava** sobre la "Suspensión temporal del servicio por morosidad" debe eliminarse la frase: "salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a TIGO a suspender el servicio de forma inmediata".

Asimismo, en la cláusula debe incluirse lo siguiente: "El operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo", para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 28 del RPUF.

Para una mayor comprensión por parte del usuario final, se solicita plantear cláusulas independientes para los temas de reactivación y reconexión de los servicios, según numerales 31 y 32 del RPUF.

15. En la **cláusula décimo sexta** existen problemas de redacción, por lo que se debe revisar. Adicionalmente hay información importante que no se incluyó por ejemplo, que el operador debe asumir los montos facturados si no efectúa la suspensión definitiva en tiempo. Por lo que, se solicita ajustar según el contrato modelo: "Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada. La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida", para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 29 del RPUF.

Adicionalmente, se indica al operador que conforme a lo ordenado en el artículo 106 del RPUF la práctica prohibida realizada por parte del usuario, habilita al operador primeramente a efectuar una suspensión temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, el operador puede proceder con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico.

Finalmente, debe plantearse una cláusula para el tema de la devolución de los equipos terminales, para tal efecto puede utilizarse lo dispuesto en el contrato modelo: "**Cláusula X. Devolución de equipos terminales.** Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

*hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor**). Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales**)”.*

16. En la **cláusula décimo octava** sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio”, debe ajustarse lo siguiente:
- a) El costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo, conforme al numeral 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, por lo que, está incorrecto lo señalado en la cláusula sobre la negociación con el usuario de dicho monto.
 - b) Publicar en el sitio WEB cuáles son las condiciones mínimas para la instalación del servicio al usuario, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
 - c) Se debe aclarar que, de previo de comercializar los servicios, **Tigo** verificará la factibilidad técnica. Es decir, la firma del contrato se realizará únicamente cuando exista certeza de la factibilidad de instalar el servicio.
 - d) El costo de los gastos administrativos en caso de no instalación por razones atribuibles al usuario no se encuentra de fácil acceso para su consulta en el sitio WEB.

*De forma tal, se solicita ajustar la cláusula al contrato modelo: “**Cláusula X. Condiciones y plazos de instalación/conexión.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales. El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato. Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación**) y en la carátula de este contrato. Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda. Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación**). Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación**)”.*

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

17. En la **cláusula décimo novena** sobre la “Reconexión del servicio suspendido por falta de pago” debe incluirse lo siguiente: “Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto”, para que sea conforme al numeral 32 del RPUF. Asimismo, debe colocarse el URL directo en el que se detallan los costos de reconexión en el sitio web.
18. En la **cláusula vigésima** denominada “Calidad del servicio” deben ajustarse los umbrales correspondientes al servicio de televisión por suscripción, para que sea conforme al RPCS, de la siguiente forma:

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio (IC-7)	99,97%

Se recalca que, dicha información también debe incluirse en el sitio web del operador.

19. En la **cláusula vigésimo primera** sobre el tema de “Compensaciones y reembolsos” debe eliminarse el segundo párrafo y plantear una cláusula correspondiente al tema de “Eximentes de responsabilidad” que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 19 del RPCS, según detalla el contrato modelo: “Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas”.
20. La **cláusula vigésima cuarta** sobre los “Puntos de demarcación para la prestación del servicio” debe ser consistente en lo referente al otorgamiento de los extensores de red. Debe indicarse, si van a entregarse al usuario en pago en tractos o en su defecto, en comodato y clarificarlo de esta forma en el sitio web, según los numerales 11 incisos 22), 23), artículos 45, 49, 59, 76 a 82, 107 inciso 3) del RPUF.
21. En la **cláusula vigésimo séptima** denominada “Formas de extinción y renovación del contrato” debe considerarse que, el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses y no es prorrogable; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato. Adicionalmente, se indica al operador que no es necesario definir de forma taxativa las causales que dan pie a la extinción del contrato.
- Finalmente, resulta necesario indicar en el clausulado que, para finiquitar la relación contractual, el plazo corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato, según el numeral 47 del RPUF.
22. En la **cláusula vigésimo octava** debe considerarse que, si los equipos se otorgan en modalidad de pago en tractos o subsidio pasan a ser propiedad del cliente por lo que, no sería procedente la recolección de equipos por parte del operador. Asimismo, se solicita incluir el URL directo para que el usuario pueda localizar los costos por dicho concepto de recolección de equipos.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

23. En la **cláusula trigésima** denominada “Procedimiento de intervención de la Sutel” resulta innecesario hacer la enumeración de todos los requisitos para la presentación de las reclamaciones ante el órgano regulador. De forma tal, que se solicita ajustar según el contrato modelo: “Cláusula X. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa”.
24. En cuanto a la **cláusula trigésima segunda**, se debe incorporar el plazo para informar al usuario sobre la modificación de la parrilla televisiva, que corresponde a **10 días naturales** según lo establecido por el artículo 147 del reglamento a la LGT.
25. En relación con la **cláusula trigésima tercera** sobre datos personales, se solicita ajustarse a lo dispuesto por la cláusula del contrato modelo establecida por la resolución número RCS-234-2023. En todo caso, se solicita aclarar cuáles servicios de telecomunicaciones se brindarían bajo el uso de datos biométricos. De igual forma, debe considerarse que, el tema de los datos biométricos no se ha definido a nivel nacional y no se puede permitir el tratamiento de dichos datos sin una norma habilitante, por lo que, para la suscripción de los contratos debe recurrirse a lo dispuesto en el numeral 43 del RPUF.
26. Sobre la **cláusula trigésimo quinta** sobre los “Representantes del cliente” se indica que dicha información debe estar disponible en la carátula del contrato y a modo opcional para el usuario.
27. En la **cláusula trigésimo sexta** el segundo párrafo hace mención a la modificación de tarifas, debe ajustarse el trámite y colocarse en la cláusula correspondiente a la modificación de precios, específicamente en la cláusula décima. Para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 56 del RPUF.
28. Debe incluirse el estribillo final del contrato: “Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.”, las firmas de ambas partes.
29. Se solicita acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento.

Sobre la **carátula del contrato** y para facilitar la revisión por parte de esta Dirección, se solicita al operador que la remita en formato Word, conforme a lo dispuesto en la resolución RCS-234-2023 además, debe ajustar lo siguiente:

1. El precio de los servicios contratados debe ser final; es decir, con impuestos y tasas incluidos, según la obligación dispuesta por los artículos 3 inciso 47), 11 inciso 1¹), 34 párrafo 2² del RPUF, por lo que, se deben publicar precios finales y especificar mediante nota qué impuestos y contribuciones con su respectivo porcentaje se incluyen en este.
2. En el servicio de acceso a Internet fijo, se debe incorporar la cantidad de direcciones IP públicas, que se ofrecen al cliente, o en su defecto de brindar direcciones IP privadas, se debe informar dicha condición publicar el costo de contratar una IP pública.
3. En la carátula del contrato deben indicarse la cantidad de canales en definición estándar y HD.

¹ “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

² “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

4. El término de financiamiento debe cambiarse por “Pago en tractos”, para que sea conforme a la resolución RCS-219-2023 sobre los “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.
5. En la carátula del contrato debe dejarse el espacio para indicar cuánto va a ser el cobro mensual por concepto de alquiler de los equipos.

Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos:

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47³), 11 inciso 1⁴), 34 párrafo 2⁵ del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, debidamente notificado en la misma fecha.
2. Como complemento de lo anterior, también se le solicita ajustar la siguiente información, ya que como se evidencia los precios⁶ puestos a disposición de los usuarios **no son finales**, contrario a lo dispuesto en los numerales en los numerales 11 inciso 1⁷), 34 párrafo 2⁸ del RPUF:

Condiciones

- *Velocidades aprovisionadas en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios vigente
- **Aplican restricciones, Precios incluyen IVA, únicamente. Para los servicios de telefonía, internet y datos, sobre los precios sin IVA, se aplica una tasa y/o contribución adicional del 0.75 % por concepto de 9-1-1 y un 1 % de Cruz Roja, respectivamente.**
- Costo del servicio Prime Video a partir del cuarto mes: ₡ 4,000 IVAI al mes.
- Costo del servicio HBO MAX a partir del tercer mes: ₡ 5,450 IVAI al mes.
- Costo del extensor: ₡ 2,750 IVAI al mes.
- Paquete HD ₡ 4,400 IVAI.

Imagen 1: Información disponible en el sitio WEB del operador.⁹

³ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

⁴ “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

⁵ “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

⁶ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

⁷ “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

⁸ “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

⁹ Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-condiciones>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Destino	Tarifa con impuestos incluidos (Precio por minuto)
Argentina fijo / celular internacional	\$ 0.31
Brasil fijo / celular internacional	\$ 0.31
Canadá fijo internacional	\$ 0.14
Colombia fijo / celular internacional	\$ 0.29
El Salvador fijo / celular internacional	\$ 0.30
España fijo / celular internacional	\$ 0.52
Estados Unidos fijo internacional	\$ 0.14
Fijo nacional	₡ 9.85
Francia fijo / celular internacional	\$ 0.52
Guatemala fijo / celular internacional	\$ 0.96
Honduras fijo / celular internacional	\$ 0.30
Italia fijo / celular internacional	\$ 0.52
México fijo / móvil internacional	\$ 0.14
Móvil nacional	₡ 28.39
Nicaragua fijo / celular internacional	\$ 0.29
Reino Unido fijo / celular internacional	\$ 0.52
Venezuela fijo / celular internacional	\$ 0.31

Imagen 2: Información disponible en el sitio WEB del operador.¹⁰

3. Se debe incluir la información sobre el trámite de reclamaciones ante el operador y el procedimiento de intervención de la Sutel dispuesto por los artículos 48 de la LGT y 13 del RPUF.
4. En cuanto a la cobertura del servicio, el mapa disponible no permite consultar la cobertura disponible según la ubicación actual, ni permite consultar algún otro sitio de interés para el usuario. Por lo cual, este debe ser ajustado de manera que permita identificar a través de sistemas de información geográfica, los lugares en dónde se brindan los servicios por provincia, cantón y distrito, según la obligación dispuesta por los numerales 16 del RPCS y 13 inciso e) del RPUF. Se recomienda tomar como ejemplo la cobertura publicada por Telecable¹¹.
5. Se debe incluir la información relacionada a los indicadores de calidad del servicio de televisión por suscripción, dispuestos por el RPCS y resolución número RCS-152-2017 del Consejo de Sutel, en cumplimiento de lo establecido en los numerales 16 inciso 2) del RPCS y 45 incisos 1) y 14) de la LGT, siendo que se mantienen publicados únicamente los relacionados al servicio de acceso a Internet fijo y telefonía IP.
6. Se debe especificar si el costo de las cajas adicionales corresponde al arrendamiento del equipo:

¹⁰ Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/telefonía>

¹¹ Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://telecablecr.com/cobertura/>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Costo Cajas de TV adicionales

El precio de las cajas adicionales es de : ₡2.400 IVAI colones al mes.

Imagen 3: Extracto de información contenida en el sitio WEB del operador¹².

7. El cobro por mensualidad del servicio de telefonía IP debe asociarse con un consumo mínimo, para cumplir con las disposiciones del artículo 45 inciso 9) de la LGT, que establece que la facturación del servicio debe obedecer a una lectura del consumo, por lo cual, se debe informar al usuario cuántos minutos se incluyen en la tarifa básica:



Imagen 4: Información contenida en el sitio WEB del operador.¹³

8. En cuanto al traslado del servicio, se debe ajustar el plazo dispuesto para que el operador concrete dicha solicitud, el cual corresponde a 1 día hábil según el indicador de "Tiempo de entrega del servicio" establecido por el artículo 26 del RPCS y su umbral aplicable dispuesto por la resolución RCS-152-2017:

¹² Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

¹³ Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/telefonía>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Te compartimos los pasos a seguir para realizar el cambio de servicio a una nueva dirección 📍

1. Si el servicio es de **cable coaxial HFC**, debes solicitar el traslado **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa(debes brindar la dirección lo más exacta posible), este tiene un costo de **₡ 6300** que se aplicará a la siguiente factura.



2. Si tienes un servicio **DTH (satelital)** este debes solicitar el traslado de **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa(debes brindar la dirección lo más exacta posible, este tiene un costo de **₡ 10200** que se aplicará a la siguiente factura

Imagen 5: Información disponible en el sitio WEB.¹⁴

9. No procede lo señalado en la sección **Términos y condiciones**, en el punto “7. Exclusión de garantías y responsabilidad”, que dispone: “Usted asume toda la responsabilidad por la interpretación y el uso del Portal, incluido su Contenido, Servicios, Apps y canales de atención (...)” debido a que la información sobre la prestación de los servicios disponible para los usuarios en el sitio WEB debe ser veraz, expedita y adecuada según lo establece el artículo 45 inciso 1) de la LGT y ser acorde con la normativa vigente. Además, sobre los canales de atención, el operador se encuentra en obligación de atender las reclamaciones de los usuarios de manera eficiente según lo establece el numeral 13 del RPUF y en el plazo establecido por la normativa, y los centros de atención de llamadas del operador deben cumplir con el indicador “Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas” (IC-6) del artículo 31 del RCPS y su respectivo umbral.
10. En el punto 3.1 “Los precios de los servicios exhibidos en el Portal”: “Los precios anunciados en el Sitio o las Aplicaciones sobre los Servicios constituyen una oferta pública, por lo que están sujetos a confirmación sobre su disponibilidad y a cambios. Los precios incluyen todos los impuestos aplicables, las cargas, o comisiones y serán expresados en la moneda vigente de Costa Rica, salvo indicación expresa en contrario”, no procede lo señalado, siendo que, la oferta comercial del operador debe ser clara, veraz y actualizada y los precios deben ser determinados de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Además, los precios informados a través del sitio WEB deben ser precios finales, por lo que se debe consignar qué impuestos incluyen de conformidad con el artículo 3 inciso 47¹⁵ del RPUF y pese a lo afirmado, en su mayoría los precios publicados no incluyen los impuestos correspondientes.
11. En la sección 3.3 “Pagos a través de Mi cuenta y Mi Tigo App”: “(...) Las transacciones realizadas por medio de tarjeta de débito o de crédito solo podrán ser realizadas por el titular de la tarjeta. Tigo se reserva el derecho de rechazar cualquier pago o de restringir las cantidades de pagos sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó durante el registro. Ese mismo correo electrónico será utilizado para enviarle el

¹⁴ Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/10731871573907-Me-cambiar%C3%A9-de-domicilio-y-deseo-llevarme-mi-servicio-Tigo-a-una-nueva-direcci%C3%B3n-C%C3%B3mo-lo-solicito-Tiene-un-costo-adicional->

¹⁵ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

comprobante de pago”. En cuanto al rechazo del pago a través de los medios de pago autorizados, el operador debe brindar información clara y veraz del motivo de dicho rechazo, de conformidad con el artículo 45 incisos 1), 4) y 12) de la LGT.

Como **observación general**, se le indica al operador que en las referencias al sitio WEB se deben incorporar los URL específicos donde se encuentra publicada la información, para que sea de fácil acceso al usuario, ya que la ubicación de la información en el sitio WEB dificulta lo anterior.

Por otra parte, a partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección, se logró determinar que el operador comercializa el servicio de Internet empaquetado, cuyos precios no son finales y se indica en algunas oportunidades que aplican restricciones, según se aprecia de seguido:

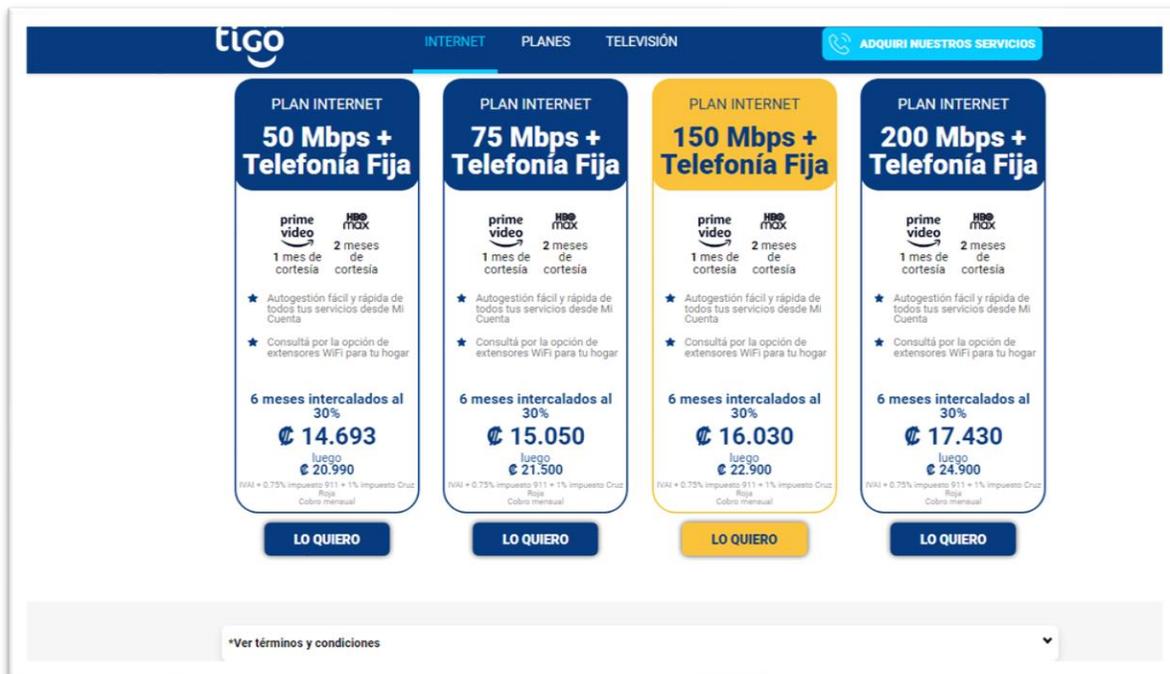
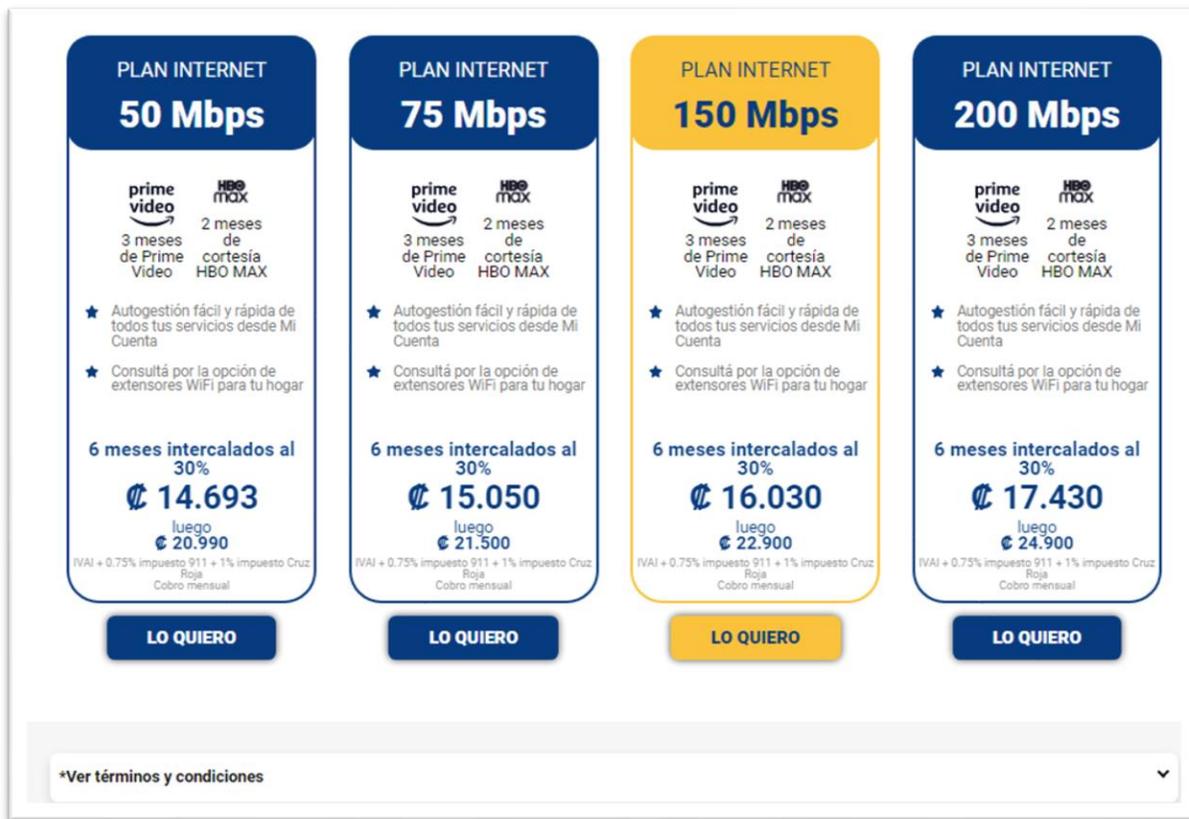


Imagen 6: Información disponible en el sitio WEB¹⁶

¹⁶Consultado el 16 de noviembre de 2023 en https://www.ofertatigo.co.cr/planes?utm_campaign=0101010101&kw=tigo&qad_source=1&qclid=EAJaIQobChMInKif2dnIggMVfJ5aBR1oAdPEAAAYASAAEgLCqvD_BwE

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



PLAN INTERNET	50 Mbps	75 Mbps	150 Mbps	200 Mbps
Beneficios	3 meses de Prime Video + 2 meses de cortesía HBO MAX	3 meses de Prime Video + 2 meses de cortesía HBO MAX	3 meses de Prime Video + 2 meses de cortesía HBO MAX	3 meses de Prime Video + 2 meses de cortesía HBO MAX
Características	Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar
Costo	6 meses intercalados al 30% ₡ 14.693 luego ₡ 20.990	6 meses intercalados al 30% ₡ 15.050 luego ₡ 21.500	6 meses intercalados al 30% ₡ 16.030 luego ₡ 22.900	6 meses intercalados al 30% ₡ 17.430 luego ₡ 24.900
Impuestos	IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual	IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual	IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual	IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual
Botón	LO QUIERO	LO QUIERO	LO QUIERO	LO QUIERO

*Ver términos y condiciones

Imagen 7: Información disponible en el sitio WEB¹⁷

Adicionalmente, se recalca que en el contrato en su mayoría, las cláusulas resultan extensas y de difícil comprensión para el usuario final, lo cual debe ser corregido en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la LGT y 14 del RPUF, por la cual, se insta a considerar las cláusulas del contrato modelo dispuesto por la resolución número RCS-234-2023, el cual se adjunta para mayor facilidad. (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 5 al 21)

- 1.3. Que mediante oficio número CAFF-227-2023 del 30 de noviembre de 2023, el operador solicitó a esta Dirección la extensión del plazo conferido para la atención de las primeras observaciones a los documentos sometidos a homologación. (NI-14554-2023)
- 1.4. Que, en respuesta a la solicitud de prórroga realizada, esta Dirección mediante oficio número 10270-SUTEL-DGC-2023 del 4 de diciembre de 2023, debidamente notificado el día 5 del mismo mes y año, concedió a **Tigo** el plazo adicional de **5 días hábiles** para atender las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 09711-SUTEL-DGC-2023 del 15 de noviembre de 2023. (Folios 25 al 26)
- 1.5. Que, mediante oficio número CAFF-228-2023 del 5 de diciembre de 2023, el operador solicitó a esta Dirección la suspensión del trámite de homologación de contrato, debido a

¹⁷Consultado el 16 de noviembre de 2023 en <https://www.promocionestigo.co.cr/>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

la complejidad de las observaciones realizadas. Lo cual, fue atendido por esta Dirección mediante oficio número 10410-SUTEL-DGC-2024 del 7 de diciembre de 2023, debidamente notificado el mismo día y otorgó un plazo de suspensión de **30 días hábiles** al operador. (NI-14689-2023 y folios 30 al 33)

- 1.6. Que, mediante oficio número CAFF-9-2024 del 22 de febrero de 2024, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva. (NI-00762-2024)
- 1.7. Que, mediante oficio número CAFF-51-2024 del 5 de abril de 2024, el operador consultó sobre el estado del contrato. (NI-04568-2024)
- 1.8. Que, por medio del oficio número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Tigo**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(...)

1. En la **cláusula primera** sobre el “Objeto del contrato” se plantea lo siguiente: “**Objeto del contrato**. El objeto de este contrato estará sujeto a los términos y condiciones bajo los cuales TIGO prestará servicios de telecomunicaciones, tales como: a) **Televisión por suscripción (cable y/o DTH)**, definiéndose como aquellos servicios de televisión que incorporan canales nacionales y extranjeros variables en su número, conforme la oferta comercial suscrita en la carátula del presente contrato, ya sea mediante la distribución por cable o bien por satélite (**DTH**) (...)”. (Destacados corresponden al original) En ese sentido, debe realizarse la aclaración de que el término “DTH” corresponde a sus siglas en inglés, tal y como se realizó en la **cláusula segunda**, conforme los numerales 76 de la Constitución Política y numeral 45 inciso 28) de la Ley General de Telecomunicaciones, misma situación para el término “MTA” en la **cláusula vigésima quinta** del contrato. De forma tal que, se solicita que estas consideraciones y aclaraciones se apliquen a lo largo del contrato.
2. En la **cláusula segunda** sobre las características de los servicios se indica en lo que interesa, lo siguiente: “(...) y un aparato conversor reductor e ruido o LNB por sus siglas en inglés, una tarjeta inteligente -dentro de una caja decodificadora) y un control remoto. **El costo de arrendamiento de los equipos** se incluye desglosado en la factura mensual del servicio contratado. Todos los equipos requieren el uso de electricidad ya sea en su conjunto o en al menos alguno de sus componentes. **III) Los equipos repetidores podrán ser otorgados en condición de permanencia mínima** (...)”. (Destacado intencional)

Como primer punto, debe indicarse reductor “**de**” ruido. Asimismo, la fase de “arrendamiento de los equipos”, debe complementarse con “para la provisión de los servicios”.

Por su parte, para el caso de los equipos repetidores, debe especificarse que estos equipos son repetidores para la red Wifi. Ahora bien, partir de la revisión efectuada en el sitio web <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos> se evidencia que estos “Extensores Wifi” se brindan en **modalidad de alquiler** y no se estipula que sean otorgados en condiciones de permanencia mínima, según se aprecia de seguido:

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Clasificación	Costo reposición IVAI	Artículo	Resolución homologación	Precio Alquiler Equipo IVAI contemplado en el servicio
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISWECB460/NA	09498-SUTEL-DGC-2017	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISAM525	03830-SUTEL-DGC-2018	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISVAP 4402	06984-SUTEL-DGC-2018	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISVAP 4641	08484-SUTEL-DGC-2019	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	SERCOMRP362MO-MC/S	10238-SUTEL-DGC-2022	€2,750.00
Extensor WIFI	€33,870.00	KAONAR1344E	00671-SUTEL-DGC-2021	€2,750.00

Imagen 1: Información disponible en el sitio WEB del operador.¹⁸

En ese sentido y conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) subinciso v¹⁹. del nuevo RPUF, **no pueden existir condiciones de permanencia mínima** que no sean claramente informadas en el sitio Web del operador.

3. En la **cláusula tercera** denominada “Contratación y ampliación y/o modificación de la contratación de los servicios por parte del Cliente” debe aclararse que, con la firma del contrato, el usuario acepta y autoriza la posibilidad de modificarlo vía electrónica, caso en el cual **Tigo** debe guardar el consentimiento durante la contratación y 2 meses posteriores a la terminación contractual, según el numeral 40 del nuevo RPUF.

Adicionalmente, en la viñeta de “Manipulación de la instalación” debe colocarse el enlace directo del sitio web para el costo de las reparaciones, sea <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>. Lo anterior, para que sea más fácil de localizar la información por parte de los usuarios, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

Por otra parte, en la viñeta de “Inspección de la instalación” se plantea lo siguiente: “**Inspección de la instalación.** El CLIENTE autoriza, en este acto, a TIGO a realizar una inspección de la instalación y su funcionamiento, previa coordinación entre las partes, independientemente de que exista o no una queja del CLIENTE respecto al servicio. El personal de TIGO estará debidamente identificado para dicha inspección. el CLIENTE, para esos efectos, le permitirá el acceso al sitio de instalación (...). (Destacados corresponden al original). Debe indicarse que, dicha visita no tiene costo, para que el usuario sea debidamente informado según el numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 33 del nuevo RPUF el cual establece que únicamente resulta procedente el cobro a partir de la **segunda visita técnica injustificada**, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente.

4. En la **cláusula cuarta** denominada “Conexiones adicionales” se debe indicar el enlace directo del sitio web en el que se despliegue la información específica, sea <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos> en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT.

¹⁸ Consultado el 16 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

¹⁹ “Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores (...) 2. **Publicar en la página WEB**, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada, de al menos los siguientes datos: v. Descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual”.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

5. En la **cláusula quinta** sobre los derechos y obligaciones del cliente, específicamente en el apartado 5.1 se plantea: “**h**) Abstenerse de realizar prácticas prohibidas o de utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado. El incumplimiento de esta cláusula faculta a TIGO a tomar las acciones judiciales que considere conveniente y a suspender de forma inmediata el servicio (...)”.

Al respecto, debe considerarse que el numeral 106 del nuevo RPUF dispone lo siguiente: “El incumplimiento de las citadas prácticas, faculta al operador/proveedor para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico”.

De forma tal que, antes de proceder con la suspensión definitiva el operador debe aplicar una suspensión temporal al usuario final y en caso de que este no subsane la conducta, ahí si se encuentra facultado para suspender definitivamente el servicio. Por lo que, debe plantearse de esta forma en el contrato.

6. En la **cláusula sexta** sobre los derechos y obligaciones de **Tigo** deben incluirse los enlaces directos para que sean más fáciles de localizar para el usuario, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
7. En la **cláusula octava** denominada “Permanencia mínima” se evidencia que, la fórmula empleada para el cálculo de la penalización es aplicable únicamente para el supuesto de pago en tractos, conforme al Por Tanto 7 de la resolución RCS-219-2023 “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”. De forma tal que, es indispensable que se defina con claridad cuál modalidad de permanencia mínima se ofrece a los usuarios, ya sea subsidio o pago en tractos, lo cual, deberá estar igualmente explícito en el sitio web del operador, con los equipos asociados a dicha permanencia. Lo anterior conforme los numerales 38 y 46 inciso 4) del RPUF.
8. En la **cláusula novena** sobre la “Modificación contractual” debe incluirse el enlace directo para que sean más fáciles de localizar para el usuario, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
9. En la **cláusula décima** sobre los “Precios y tarifas del servicio” debe especificarse la moneda de cobro a todos los usuarios de conformidad con lo establecido en el numeral 45 inciso 4) de la LGT. Adicionalmente, como se indicó líneas atrás, cuando se contrata bajo condiciones de permanencia mínima, no aplica la modificación de precios durante este plazo (artículo 40 del RPUF), por lo que se solicita sustituir la frase “salvo los casos de contratación mediante permanencia mínima” por “salvo los casos en que se encuentre un contrato de permanencia mínima vigente”.

También debe incluirse el plazo de notificación: “El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación”, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 56 del nuevo RPUF.

Finalmente, se recalca que el SMS no es un medio de notificación de conformidad con la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N°8687. A partir del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente, el SMS **se acepta como un medio de información complementario, pero no sustituye la notificación por correo electrónico²⁰**.

10. En la **cláusula onceava** sobre los “Equipos terminales” debe completarse con lo dispuesto en el numeral 76 del nuevo RPUF, sobre el hecho de que la **no homologación de terminales** invalidará la permanencia mínima: “(...) Aquellos terminales, que sean comercializados por los operadores/proveedores incumpliendo lo dispuesto anteriormente deben ser reemplazados al usuario final sin ningún costo adicional, por terminales debidamente homologados y de

²⁰Oficio número 01897-SUTEL-UJ-2024 del 12 de marzo de 2024.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

condiciones similares o superiores. Además, cuando el terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia”.

Adicionalmente, deben incorporarse los enlaces directos del sitio Web, para que la información sea más fácil de localizar para el usuario, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.

11. En la **cláusula treceava** sobre el tema de los “Medios de pago” debe incluirse el enlace directo del sitio web en donde consta la información, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.
12. En la **cláusula décima séptima** sobre la “Suspensión definitiva del servicio” específicamente en la información del tercero debidamente autorizado, se solicita incorporar dicha información en la carátula del contrato. Por cuanto, dicha información debe ser opcional y no obligatoria para el usuario.
13. En la **cláusula décima novena** referente al “Plazo de conexión o instalación del servicio”, debe indicarse que la factibilidad técnica positiva debe ser realizada **de forma previa** a la suscripción del contrato, para que se ajuste al numeral 22 del nuevo RPUF.

Adicionalmente, el costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, por lo que, debe reformularse lo indicado en el contrato: “En caso de ser necesario, el CLIENTE le deberá pagar a TIGO los cargos asociados a la instalación del (los) servicio (s), de manera excepcional (...)”.

14. En la **cláusula vigésima** sobre la “Reconexión del servicio” debe agregarse el enlace directo en el que se detallan los costos de reconexión en el sitio web, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
15. Se solicita plantear una cláusula independiente para el tema reactivación, según numeral 31 del RPUF. En ese sentido, se sugiere tomar como base la cláusula del contrato modelo, misma que indica lo siguiente: “**Cláusula X. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.”
16. En las cláusulas **vigésima tercera, vigésima cuarta, vigésima novena, trigésima, trigésima cuarta y trigésima séptima** debe incluirse el enlace directo de la información del sitio web, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
17. En la **cláusula vigésima octava** denominada “Formas de extinción y renovación del contrato” debe considerarse que, si el plazo contractual es indefinido, no resultaría aplicable la siguiente frase: “En todo caso, siempre que el CLIENTE no indique expresamente su voluntad de terminar la relación contractual, el contrato será renovado de forma automática”, por cuanto la renovación automática no resultaría aplicable, para que sea conforme al numeral 45 inciso 2) de la LGT.
18. En la **cláusula trigésima** sobre la “Interposición de reclamaciones ante TIGO” debe complementarse con la obligación dispuesta en el capítulo IV del nuevo RPUF sobre los usuarios con discapacidad, específicamente que: “Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final”.

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

Sobre la **carátula del contrato** y para facilitar la revisión por parte de esta Dirección, se solicita **al operador que la remita en formato Word**, conforme a lo dispuesto en la resolución RCS-234-2023; además, debe ajustar lo siguiente:

19. El precio de los servicios contratados debe ser final; es decir, con impuestos y tasas incluidos, según la obligación dispuesta por los artículos 3 inciso 47)²¹, 11 inciso 1²²), 34 párrafo 2²³ del RPUF, por lo que, se deben publicar precios finales y especificar en la carátula mediante nota que los precios son finales así como los impuestos y contribuciones con su respectivo porcentaje que se incluyen en este.
20. En la carátula del contrato deben indicarse la cantidad de canales en definición estándar y HD.
21. Debe considerarse que, la figura del pago en tractos es sin intereses, lo anterior conforme al Por tanto 7 inciso d) de la resolución RCS-239-2023.

Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos:

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47²⁴), 11 inciso 1²⁵), 34 párrafo 2²⁶ del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, así como en el oficio de primeras observaciones del presente contrato número 09711-SUTEL-DGC-2023 del 16 de noviembre de 2023. Lo anterior, por cuanto se aprecia que los precios no son finales por cuanto se indica que deben añadirse los impuestos y tasas, según se muestra:

²¹ “**Artículo 3. Definiciones** (...) 47. Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”

²² “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

²³ “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

²⁴ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

²⁵ “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

²⁶ “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

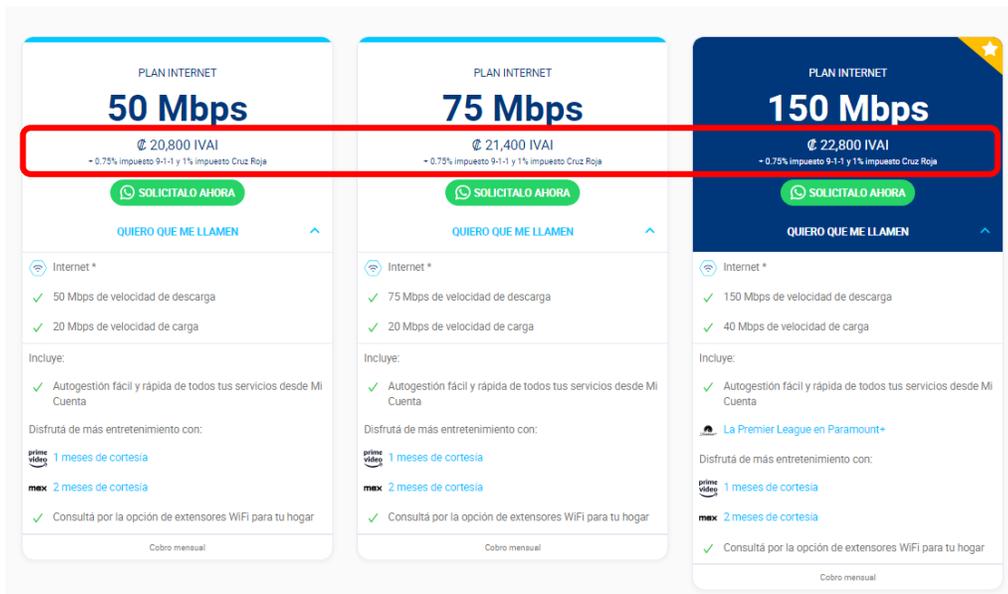


Imagen 2: Información disponible en el sitio WEB del operador.²⁷

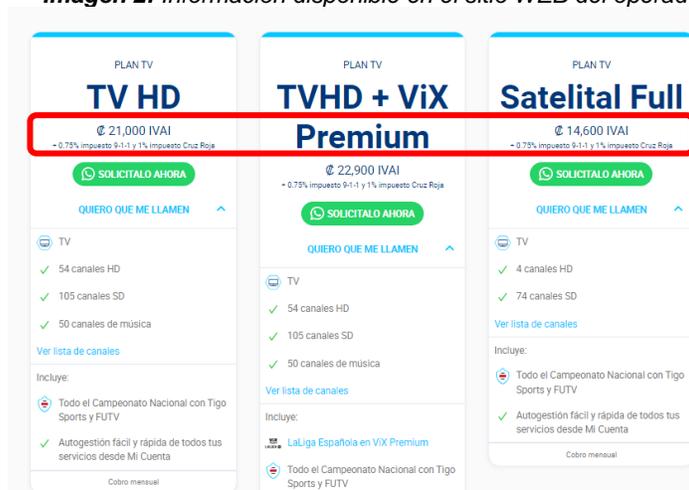


Imagen 3: Información disponible en el sitio WEB del operador.²⁸

- Como complemento de lo anterior, se le solicita ajustar la siguiente información, ya que como se evidencia los precios²⁹ puestos a disposición de los usuarios **no son finales**, contrario a lo dispuesto en los numerales en los numerales 11 inciso 1³⁰), 34 párrafo 2³¹ del RPUF:

²⁷ Consultado el 16 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/internet>

²⁸ Consultado el 16 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/tv>

²⁹ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

³⁰ "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

³¹ "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Condiciones

- *Velocidades aprovisionadas en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios vigente
- Aplican restricciones, Precios incluyen IVA, únicamente. Para los servicios de telefonía, internet y datos, sobre los precios sin IVA, se aplica una tasa y/o contribución adicional del 0.75 % por concepto de 9-1-1 y un 1 % de Cruz Roja, respectivamente.
- Costo del servicio Prime Video a partir del cuarto mes: ₡ 4,000 IVAI al mes.
- Costo del servicio HBO MAX a partir del tercer mes: ₡ 5,450 IVAI al mes.
- Costo del extensor: ₡ 2,750 IVAI al mes.
- Paquete HD ₡ 4,400 IVAI.

Imagen 4: Información disponible en el sitio WEB del operador.³²

Lista de precios Telefonía Fija

Destino	Tarifa con impuestos incluidos (Precio por minuto)
Argentina fijo / celular internacional	\$ 0.31
Braeil fijo / celular internacional	\$ 0.31
Canadá fijo internacional	\$ 0.14
Colombia fijo / celular internacional	\$ 0.29
El Salvador fijo / celular internacional	\$ 0.30
España fijo / celular internacional	\$ 0.52
Estados Unidos fijo internacional	\$ 0.14
Fijo nacional	₡ 9.85
Francia fijo / celular internacional	\$ 0.52
Guatemala fijo / celular internacional	\$ 0.96
Honduras fijo / celular internacional	\$ 0.30
Italia fijo / celular internacional	\$ 0.52
México fijo / móvil internacional	\$ 0.14
Móvil nacional	₡ 28.39
Nicaragua fijo / celular internacional	\$ 0.29
Reino Unido fijo / celular internacional	\$ 0.52
Venezuela fijo / celular internacional	\$ 0.31

Términos y condiciones

- Llamadas nacionales incluyen un 13 % de impuesto de venta.
- Llamadas internacionales pueden variar según destino. Tipo de cambio puede influir en la facturación final.
- Precios incluyen IVA, únicamente. Para los servicios de telefonía, internet y datos, sobre los precios sin IVA, se aplica una tasa y/o contribución adicional del 0.75 % por concepto de 9-1-1 y 1 % de Cruz Roja, respectivamente.

Imagen 5: Información disponible en el sitio WEB del operador <https://www.tigo.cr/telefonía>.³³

³² Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-condiciones-de-planes-comerciales>

³³ Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/telefonía>

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

3. En el apartado de los indicadores de calidad, no se incluyen los umbrales del servicio de televisión por suscripción, de forma tal que deben incluirse conforme al Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS) y numeral 11 inciso 2) del nuevo RPUF:

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

Imagen 6: Información disponible en el sitio WEB del operador.³⁴

4. Deben incluirse los horarios de atención de las oficinas según el artículo 11 inciso 2) subinciso iv del RPUF. Debe tomarse en consideración que de conformidad con el artículo 11 inciso 28) del RPUF es deber del operador "28. Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana."
5. En cuanto al traslado del servicio, se debe ajustar el plazo dispuesto para que el operador concrete dicha solicitud, el cual corresponde a **1 día hábil** según el indicador de "Tiempo de entrega del servicio" establecido por el artículo 26 del RPCS y su umbral aplicable dispuesto por la resolución RCS-152-2017:

³⁴ Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-regulatorio>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Solicitud de traslado de servicio dentro de tu vivienda

En ocasiones realizamos remodelaciones o cambios en nuestras casas, las cuales hacen necesario la reubicación de nuestros equipos.

1. Si el servicio es de cable coaxial HFC, debes solicitar el traslado **24 horas hábiles** antes para generar la visita, este tiene un costo de ₡ 3390 que se aplicará a la siguiente factura.



Imagen 7: Información disponible en el sitio WEB.³⁵

Asimismo, deben incluirse precios finales, según los artículos 11 inciso 1), 34 párrafo 2 del RPUF, indicados anteriormente.

6. En el punto 3.1 “Los precios de los servicios exhibidos en el Portal”: “Los precios anunciados en el Sitio o las Aplicaciones sobre los Servicios constituyen una oferta pública, por lo que están sujetos a confirmación sobre su disponibilidad y a cambios. Los precios incluyen todos los impuestos aplicables, las cargas, o comisiones y serán expresados en la moneda vigente de Costa Rica, salvo indicación expresa en contrario”, no procede lo señalado, siendo que, la oferta comercial del operador debe ser clara, veraz y actualizada y los precios deben ser determinados de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Además, los precios informados a través del sitio WEB deben ser precios finales, por lo que se debe consignar qué impuestos incluyen de conformidad con el artículo 3 inciso 47³⁶ del RPUF y pese a lo afirmado, en su mayoría los precios publicados no incluyen los impuestos correspondientes.
7. En la sección 3.3 “Pagos a través de Mi cuenta y Mi Tigo App”: “(...) Las transacciones realizadas por medio de tarjeta de débito o de crédito solo podrán ser realizadas por el titular de la tarjeta. Tigo se reserva el derecho de rechazar cualquier pago o de restringir las cantidades de pagos sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó durante el registro. Ese mismo correo electrónico será utilizado para enviarle el comprobante de pago”. En cuanto al rechazo del pago a través de los medios de pago autorizados, el operador debe brindar información clara y veraz del motivo de dicho rechazo, de conformidad con el artículo 45 incisos 1), 4) y 12) de la LGT.
8. En el apartado de “otros costos” debe aclararse cuáles son los gastos administrativos por causas atribuibles al cliente, por cuanto únicamente se aprecia lo siguiente:

³⁵ Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/10731871573907-Me-cambiar%C3%A9-de-domicilio-y-deseo-llevarme-mi-servicio-Tigo-a-una-nueva-direcci%C3%B3n-C%C3%B3mo-lo-solicito-Tiene-un-costo-adicional>

³⁶ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Otros costos >

Labor	Costo IVAI
Manipulación de la red por el cliente	₡6,250
Reconexión Operativa en TAP	₡2,000
Reagendamiento de visitas (después de las segunda visita)	₡3,500
Visita de recupero de equipos	₡2,500
Gastos administrativos por causas atribuibles al cliente	₡12,000

La devolución de equipos se hace por los siguientes medios: centros de experiencia TIGO, a través de un tercero autorizado por TIGO, coordinando a través de alguno de los canales de atención: call center 1722 (HOME), 800-00-79637 (PYMES), contacto@tigo.co.cr o ingresando sus datos [aquí](#).

Imagen 8: Información disponible en el sitio WEB.³⁷

9. En el servicio de acceso a Internet fijo, se debe publicar el costo de contratar una IP pública.
10. Como **observación general**, se le indica al operador que existen otros sitios web³⁸ en el que se despliegan algunas ofertas comerciales que no son consistentes con la oferta comercial de la página web principal del operador. Adicionalmente, los precios que se despliegan en estos sitios no son finales, según se aprecia a continuación:

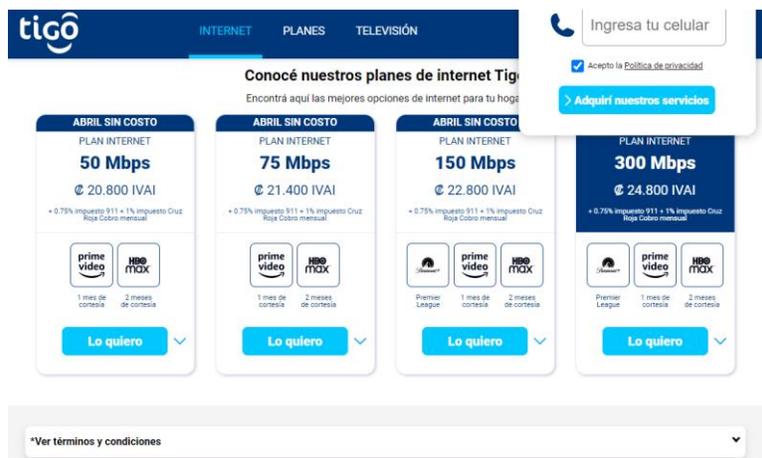


Imagen 9: Información disponible en el sitio WEB³⁹.

³⁷ Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

³⁸ Consultado el 17 de abril de 2024 en [Oferta Especial Tigo: Planes Internet y Televisión \(ofertatigo.co.cr\)](https://www.tigo.cr/oferta-especial-tigo) y <https://www.promocionestigo.co.cr/>

³⁹ Consulta realizada el 18 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.promocionestigo.co.cr/>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



Imagen 10: Información disponible en el sitio WEB⁴⁰.

Como se evidencia, es confuso para los usuarios tener dos URL adicionales de información promocional sobre los servicios brindados por el operador. De forma tal que, es criterio de esta Dirección que toda la información debe estar localizada en el sitio WEB principal del operador, cuya página debe ajustarse a lo dispuesto en el numeral 11 del nuevo RPUF.

11. A partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección, de los equipos enlistados en el sitio web, se logró evidenciar que, existe un error en el oficio de homologación indicado para el Extensor Wifi SERCOMRP362-MO-MC/S.

Extensor WIFI	₡23,802.00	SERCOMRP362MO- MC/S	10238-SUTEL-DGC- 2022	₡2,750.00
------------------	------------	------------------------	--------------------------	-----------

Imagen 11: Información disponible en el sitio WEB⁴¹.

Como se aprecia, se colocó el oficio 10238-SUTEL-DGC-2022 cuando dicho certificado de homologación corresponde al cable módem Wifi, marca Hitron Technologies, modelo CGN3ACSMRU, siendo lo correcto el oficio número 04040-SUTEL-DGC-2022 del 3 de mayo del 2022. De forma tal que, se solicita sea corregida dicha información, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ix del nuevo RPUF.

Ahora bien, en lo referente al oficio CASS-51-2024, remitido por el operador en fecha 8 de abril de 2024, en el cual se solicitó agilizar el trámite de homologación del presente contrato, se tiene por atendido el requerimiento para lo cual se emite el oficio de segundas observaciones y se aclara que por medio de correo electrónico del pasado 10 de abril de 2024 Gestión Documental atendió la petición del operador relativa a la carga de los archivos relacionados con el oficio CAFF-225-2023, trámite que resulta ajeno a esta Dirección. (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 62 al 87)

- 1.9. Que, por medio de oficio número CAFF-74-2024 del 23 de abril de 2024, el operador solicitó una prórroga para la atención del oficio de segundas observaciones número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024. Lo cual, fue atendido por parte de esta Dirección por oficio número 02988-SUTEL-DGC-2024 del 25 de abril de 2024 y otorgó un plazo adicional de **3 días hábiles** para la atención de las observaciones. (NI-05366-2024 y folios 91 al 92)

⁴⁰ Consulta realizada el 18 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.ofertatigo.co.cr/>

⁴¹ Consulta realizada el 18 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

1.10. Que, mediante oficio número CAFF-81-2024 del 30 de abril de 2024, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-05715-2024)

1.11. Que, por medio de oficio número 05198-SUTEL-DGC-2024 del 20 de junio de 2024, notificado el día 21 del mismo mes y año, esta Dirección realizó las terceras observaciones al contrato y carátula sometidos a valoración por parte del operador, en donde se indicó a **Tigo** en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

(...)

De esta manera, **se reitera a Tigo** que debe atender la totalidad de los siguientes aspectos; lo anterior, por cuanto, algunas de las observaciones ya fueron previamente realizadas por esta Dirección mediante oficio número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, específicamente en el **contrato** se debe ajustar lo siguiente:

1. En la **cláusula segunda** sobre “Las características de los servicios” se solicita aclarar que la palabra “MTA” corresponde a los “equipos adaptadores de terminales de medios”, tal y como se realizó líneas más abajo en el contrato, para que sea comprensible al usuario (y en idioma español), conforme a los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 43 del RPUF y lo solicitado en el oficio sobre que todos los términos fueran en idioma español, oficio número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024.
2. En la **cláusula novena** sobre los “Precios y tarifas del servicio” debe reformularse la redacción de la siguiente forma: “Del tipo de cambio vigente del día de pago de la facturación, establecido por el Banco Central de Costa Rica”, lo anterior, a efectos de que la redacción sea más clara para el usuario, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT.
3. En la **cláusula décima** sobre los “Equipos terminales” debe complementarse la frase “éstos tendrán un costo adicional, dependiendo si es por venta o arrendamiento” con “según se indique en la carátula del presente contrato”. Para que sea más clara la redacción de acuerdo con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
4. La **cláusula décima octava** sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio” debe reformularse, por cuanto el costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, por lo que, debe modificarse lo indicado en el contrato: “En caso de ser necesario, el CLIENTE le deberá pagar a TIGO los cargos asociados a la instalación del (los) servicio (s), de manera excepcional (...)”. Lo anterior por cuanto, debe existir información clara y concreta para el usuario no sujeta a excepciones.

Sobre la **carátula del contrato**, debe ajustar lo siguiente:

1. En la carátula del contrato deben indicarse la cantidad de canales en definición estándar y HD. Al respecto se aclara que, si bien la oferta del operador puede ser dinámica lo que se requiere es que se le indique al usuario la cantidad que se le ofrecen en modalidad estándar y en HD en su servicio. Conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT
2. Incluir la referencia y detalle respecto a si el servicio o plan contratado se suscribió con la aplicación de alguna promoción, conforme el artículo 36 inciso 10) del RPUF. Para lo cual podrá

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

utilizar la carátula del contrato modelo según la siguiente imagen:

5. Aplicación de promociones

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

3. Los espacios en blanco de la carátula deben eliminarse. En este sentido se hace énfasis en la necesidad de eliminar el cuadro en blanco que se ubica al lado derecho del apartado denominado con "Características del equipo".

Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos:

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47⁴²), 11 inciso 1⁴³), 34 párrafo 2⁴⁴ del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, 01396-SUTEL-DGC-2024 del 22 de febrero del 2024, así como en el oficio de primeras observaciones del presente contrato y su carátula número 09711-SUTEL-DGC-2023 del 16 de noviembre de 2023 y segundas observaciones número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024.

Lo anterior, por cuanto se aprecia que los precios publicados, a pesar de las solicitudes de esta Dirección, aún no son finales ya que se indica que deben añadirseles los impuestos y tasas, según se muestra:

⁴² Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

⁴³ "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

⁴⁴ "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Lista de precios Telefonía Fija

Destino	Tarifa con impuestos incluidos (Precio por minuto) Total Final Todos Impuestos Incluidos
Argentina fijo / celular internacional	₡ 0.3148
Brazil fijo / celular internacional	₡ 0.3148
Canadá fijo internacional	₡ 0.1422
Colombia fijo / celular internacional	₡ 0.2945
El Salvador fijo / celular internacional	₡ 0.3046
España fijo / celular internacional	₡ 0.5281
Estados Unidos fijo internacional	₡ 0.1422
Fijo nacional	₡ 10.00
Francia fijo / celular internacional	₡ 0.5281
Guatemala fijo / celular internacional	₡ 0.9749
Honduras fijo / celular internacional	₡ 0.3046
Italia fijo / celular internacional	₡ 0.5281
México fijo / móvil internacional	₡ 0.1422
Móvil nacional	₡ 28.83
Nicaragua fijo / celular internacional	₡ 0.2945
Reino Unido fijo / celular internacional	₡ 0.5281
Venezuela fijo / celular internacional	₡ 0.3148

Términos y condiciones

- Precios de llamadas internacionales pueden variar según destino. Tipo de cambio puede influir en la facturación final
- Precios detallados con todos los impuestos.
- Llamadas nacionales incluyen un 13 % de impuesto de venta.
- Llamadas internacionales pueden variar según destino. Tipo de cambio puede influir en la facturación final.
- Precios incluyen IVA, únicamente. Para los servicios de telefonía, internet y datos, sobre los precios sin IVA, se aplica una tasa y/o contribución adicional del 0.75 % por concepto de 9-1-1 y 1 % de Cruz Roja, respectivamente.

Imagen 1. Consulta realizada de <https://www.tigo.cr/telefonía>⁴⁵

⁴⁵ Consulta realizada de <https://www.tigo.cr/telefonía> el 20 de junio de 2024.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Te compartimos los pasos a seguir para realizar el cambio de servicio a una nueva dirección

1. Si el servicio es de **cable coaxial HFC**, debes solicitar el traslado **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa(debes brindar la dirección lo más exacta posible) **este tiene un costo de ₡ 6300** que se aplicará a la siguiente factura.



2. Si tenés un servicio **DTH (satelital)** este debes solicitar el traslado de **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa(debes brindar la dirección lo más exacta posible, **este tiene un costo de ₡ 10200** que se aplicará a la siguiente factura

Imagen 2. Información disponible en el sitio WEB.⁴⁶

Por lo que, se reitera la solicitud de realizar una revisión integral del sitio WEB e incluir los precios finales en su oferta comercial, según los artículos 11 inciso 1), 34 párrafo 2 del RPUF, indicados anteriormente.

2. En el apartado de “otros costos” se aprecia lo siguiente:

Otros costos	
Labor	Costo IVAI
Manipulación de la red por el cliente	₡6,250
Reconexión Operativa en TAP	₡2,000
Reagendamiento de visitas (después de las segunda visita)	₡3,500
Visita de recupero de equipos	₡7,000
Gastos administrativos por causas atribuibles al cliente: cancelación de órdenes de instalación en proceso	₡12,000
Cargos asociados a la instalación de los servicios de manera excepcional	₡25,000

Imagen 3. Información disponible en el sitio WEB.⁴⁷

⁴⁶ Consultado el 20 de junio de 2024 en: <https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/10731871573907-Me-cambiar%C3%A9-de-domicilio-y-deseo-llevarme-mi-servicio-Tigo-a-una-nueva-direcci%C3%B3n-C%C3%B3mo-lo-solicito-Tiene-un-costo-adicional->
⁴⁷ Consultado el 20 de junio de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

Tal y como se solicitó en el oficio de segundas observaciones oficio número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, el costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT. (...). (Destacados corresponden al original)
(Folios 106 al 113)

1.12. Que, mediante oficio número CAFF-126-2024 de fecha 27 de junio 2024, el operador remitió el contrato y la carátula respectiva en atención al oficio de terceras observaciones. (NI-08700-2024)

1.13. Que, por medio del oficio número 07311-SUTEL-DGC-2024 del 23 de agosto de 2024, debidamente notificado el mismo día, con la finalidad de continuar el proceso de homologación se realizó una prevención de carácter extraordinaria respecto al contrato y se solicitó subsanar en el plazo de **5 días hábiles**, lo siguiente:

“(...)

1. En la **cláusula décima octava** sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio” debe reformularse, por cuanto tal y como lo señaló el operador en el oficio número CAFF-126-2024 del 27 de junio de 2024, en respuesta a las terceras observaciones realizadas por parte de esta Dirección: “b.2. Posterior a una evaluación a lo interno, se decide eliminar cualquier costo por instalación, incluyendo a aquellos casos excepcionales. Adicional a lo anterior, se incluye un cuadro de costos de instalación, el cual indica que no hay monto por ese rubro”. (NI-08700-2024)

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, debe modificarse lo indicado en el contrato: “En caso de ser necesario, el CLIENTE le deberá pagar a TIGO los cargos asociados a la instalación del (los) servicio (s), de manera excepcional (...)” e indicarse que no se va a cobrar ningún rubro por este concepto, para que sea consistente con la información brindada por el operador en su sitio WEB.

2. Eliminar la última página en blanco del contrato.

Sobre la **carátula del contrato**, debe ajustar lo siguiente:

1. Debe eliminarse la frase: “**** La oferta de canales de TIGO es dinámica. Consultar en: <https://www.tigo.cr/tv/lista-de-canales>”, por cuanto los usuarios finales contratan el servicio ante una parrilla televisiva determinada que es parte de los elementos de sus decisiones de consumo y cuyos cambios se deben informar según el artículo 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual a su vez es consistente con el derecho de información de los usuarios regulado en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

2. Debe eliminarse el costo por concepto de instalación de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, ya que no se va a cobrar ningún monto por este concepto, según la información brindada por el operador en su sitio WEB.

*Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos:*

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidas en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47), 11 inciso 1), 34 párrafo 2 del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, 01396-SUTEL-DGC-2024 del 22 de febrero del 2024, así como en el oficio de primeras observaciones del presente contrato y su carátula número 09711-SUTEL-DGC-2023 del 16 de noviembre de 2023, segundas observaciones número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024 y terceras observaciones 05198-SUTEL-DGC-2024 del 20 de junio de 2024.

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

Lo anterior, por cuanto se aprecia que los precios publicados, a pesar de las reiteradas solicitudes de esta Dirección, aún no son finales ya que se indica que deben añadirse los impuestos y tasas (según corresponda), tal y como se muestra de seguido:



Imagen 1: Información disponible en el sitio WEB⁴⁸.

Misma situación para el caso del paquete de Universal Plus, según se aprecia de seguido:



Imagen 2: Información disponible en el sitio WEB⁴⁹.

⁴⁸ Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tiqo.cr/disney>

⁴⁹ Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tiqo.cr/tv/universalplus>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

2. Como observación general y tal y como se había señalado en el oficio de segundas observaciones número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, se le reitera al operador que existen otros sitios Web⁵⁰ en el que se despliegan algunas ofertas comerciales que no son consistentes con la oferta comercial de la página web principal del operador. Adicionalmente, los precios que se despliegan en estos sitios no son finales o en alguna de la información no se incluye el número de Telegestión gratuito del operador 1722, según se aprecia a continuación:

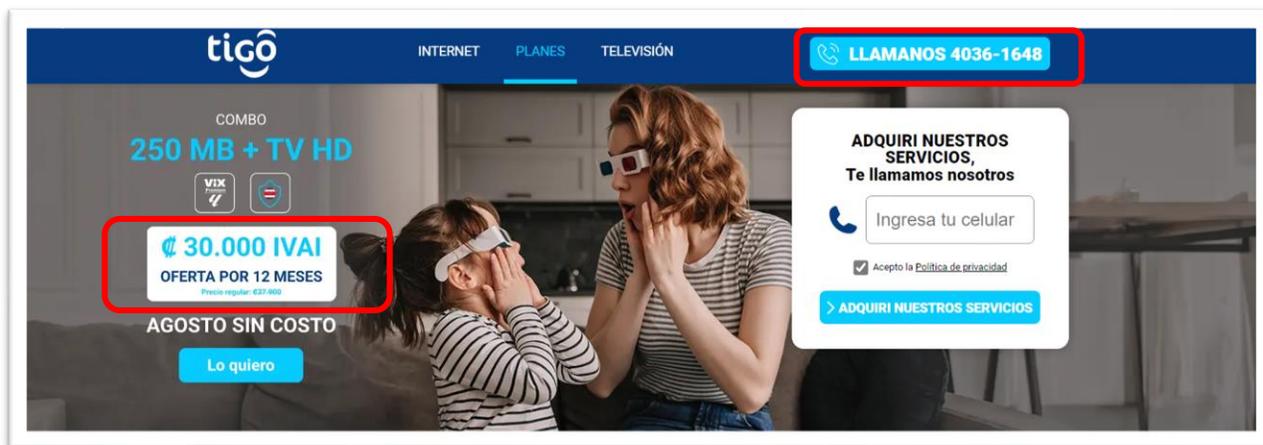


Imagen 3: Información disponible en el sitio WEB⁵¹.



Imagen 4: Información disponible en el sitio WEB⁵².

⁵⁰ Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Oferta Especial Tigo: Planes Internet y Televisión \(ofertatigo.co.cr\)](https://ofertatigo.co.cr) y <https://www.promocionestigo.co.cr/>

⁵¹ Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Planes Tigo: Internet y Tv para tu Hogar \(ofertatigo.co.cr\)](https://ofertatigo.co.cr)

⁵² Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Promo Hogar | Tigo Costa Rica \(promo-tigo.com\)](https://promo-tigo.com)

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

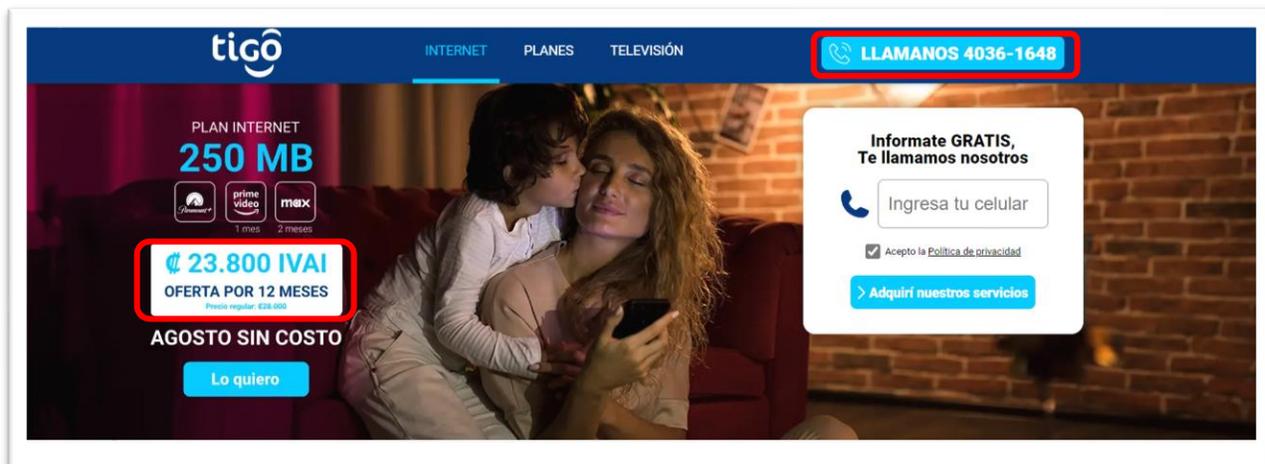


Imagen 5: Información disponible en el sitio WEB.⁵³

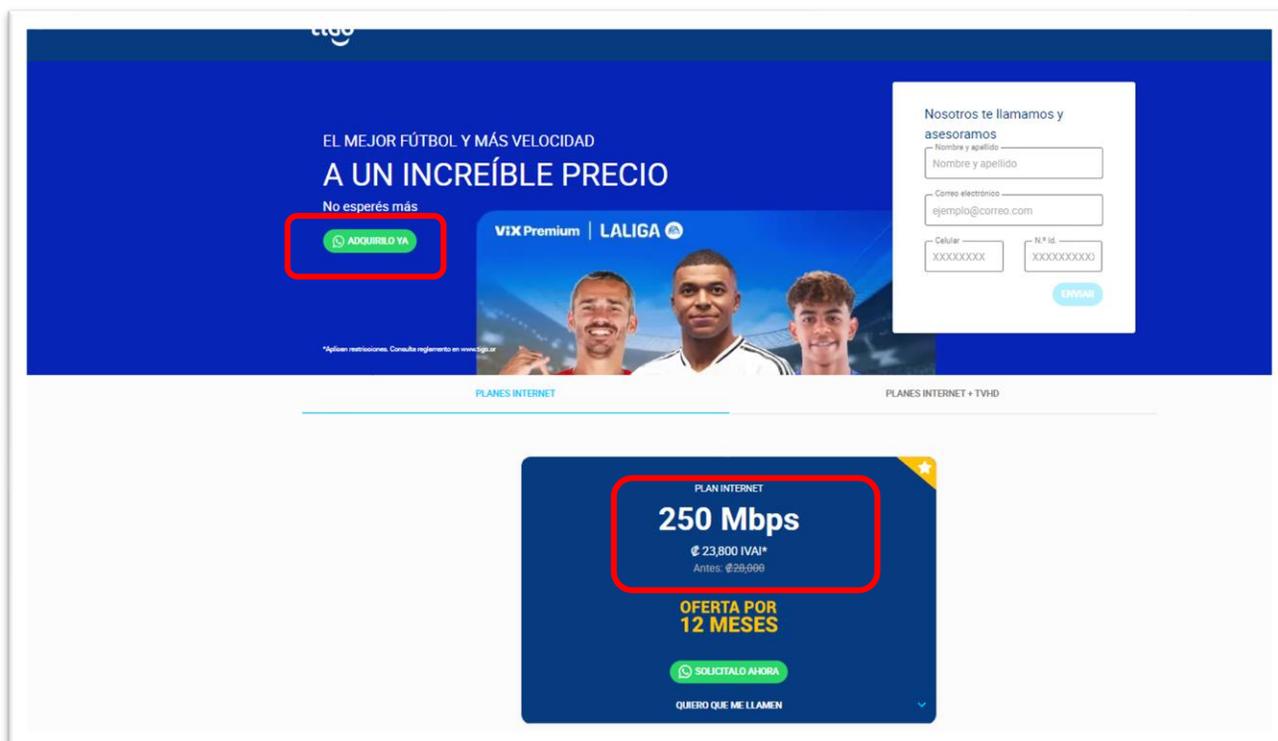


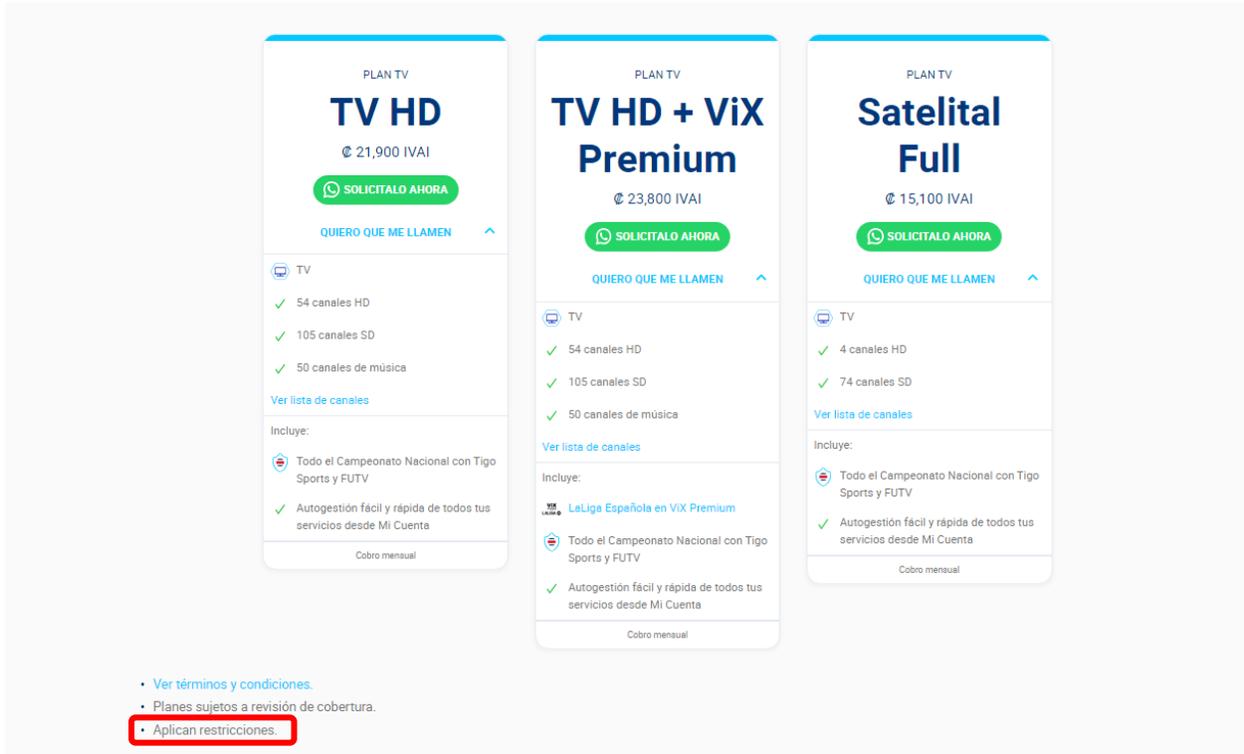
Imagen 6: Información disponible en el sitio WEB⁵⁴.

3. En el sitio WEB del operador, específicamente en el servicio de televisión por suscripción, se indica "Aplican restricciones", por lo que, esa frase debe ser eliminada:

⁵³ Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Tigo Costa Rica - Internet, planes y Television \(promocionestigo.co.cr\)](http://Tigo Costa Rica - Internet, planes y Television (promocionestigo.co.cr))

⁵⁴ Consultado el 22 de agosto de 2024 en Ofertas | Tigo Costa Rica

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



PLAN TV

TV HD
₡ 21,900 IVAI
SOLICITALO AHORA
QUIERO QUE ME LLAMEN

TV

- ✓ 54 canales HD
- ✓ 105 canales SD
- ✓ 50 canales de música

Ver lista de canales

Incluye:

- Todo el Campeonato Nacional con Tigo Sports y FUTV
- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta

Cobro mensual

PLAN TV

TV HD + ViX Premium
₡ 23,800 IVAI
SOLICITALO AHORA
QUIERO QUE ME LLAMEN

TV

- ✓ 54 canales HD
- ✓ 105 canales SD
- ✓ 50 canales de música

Ver lista de canales

Incluye:

- LaLiga Española en ViX Premium
- Todo el Campeonato Nacional con Tigo Sports y FUTV
- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta

Cobro mensual

PLAN TV

Satelital Full
₡ 15,100 IVAI
SOLICITALO AHORA
QUIERO QUE ME LLAMEN

TV

- ✓ 4 canales HD
- ✓ 74 canales SD

Ver lista de canales

Incluye:

- Todo el Campeonato Nacional con Tigo Sports y FUTV
- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta

Cobro mensual

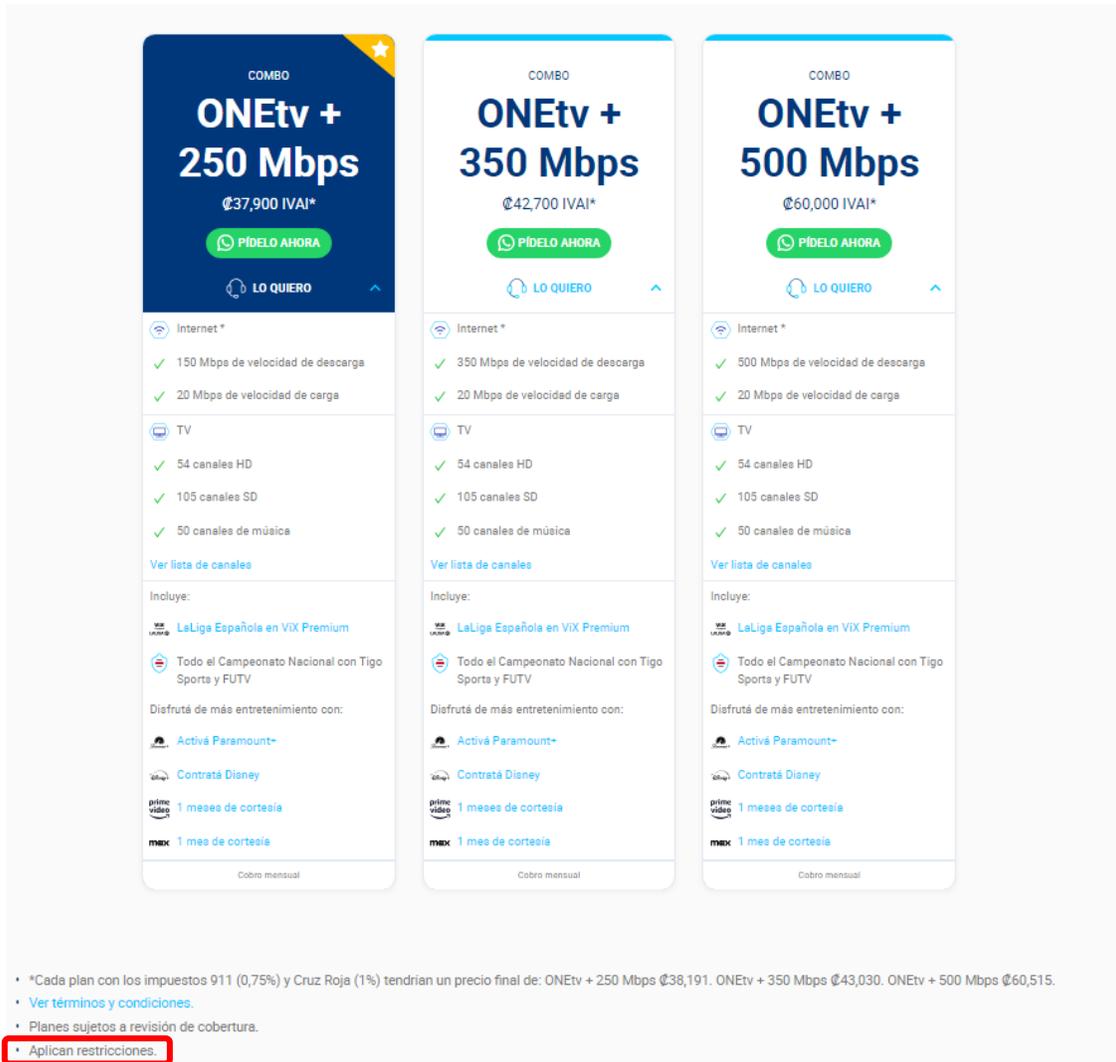
- [Ver términos y condiciones.](#)
- [Planes sujetos a revisión de cobertura.](#)
- [Aplican restricciones.](#)

Imagen 7: Información disponible en el sitio WEB⁵⁵.

Misma situación para los planes de Tigo One TV, acceso a Internet fijo,

⁵⁵ Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/tv>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



COMBO

ONEtv + 250 Mbps
 ₡37,900 IVAI*
 PÍDELO AHORA
 LO QUIERO

Internet *

- ✓ 150 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

TV

- ✓ 54 canales HD
- ✓ 105 canales SD
- ✓ 50 canales de música

Ver lista de canales

Incluye:

- LaLiga Española en VIX Premium
- Todo el Campeonato Nacional con Tigo Sports y FUTV

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- Contratá Disney
- prime video 1 mes de cortesía
- max 1 mes de cortesía

Cobro mensual

COMBO

ONEtv + 350 Mbps
 ₡42,700 IVAI*
 PÍDELO AHORA
 LO QUIERO

Internet *

- ✓ 350 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

TV

- ✓ 54 canales HD
- ✓ 105 canales SD
- ✓ 50 canales de música

Ver lista de canales

Incluye:

- LaLiga Española en VIX Premium
- Todo el Campeonato Nacional con Tigo Sports y FUTV

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- Contratá Disney
- prime video 1 mes de cortesía
- max 1 mes de cortesía

Cobro mensual

COMBO

ONEtv + 500 Mbps
 ₡60,000 IVAI*
 PÍDELO AHORA
 LO QUIERO

Internet *

- ✓ 500 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

TV

- ✓ 54 canales HD
- ✓ 105 canales SD
- ✓ 50 canales de música

Ver lista de canales

Incluye:

- LaLiga Española en VIX Premium
- Todo el Campeonato Nacional con Tigo Sports y FUTV

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- Contratá Disney
- prime video 1 mes de cortesía
- max 1 mes de cortesía

Cobro mensual

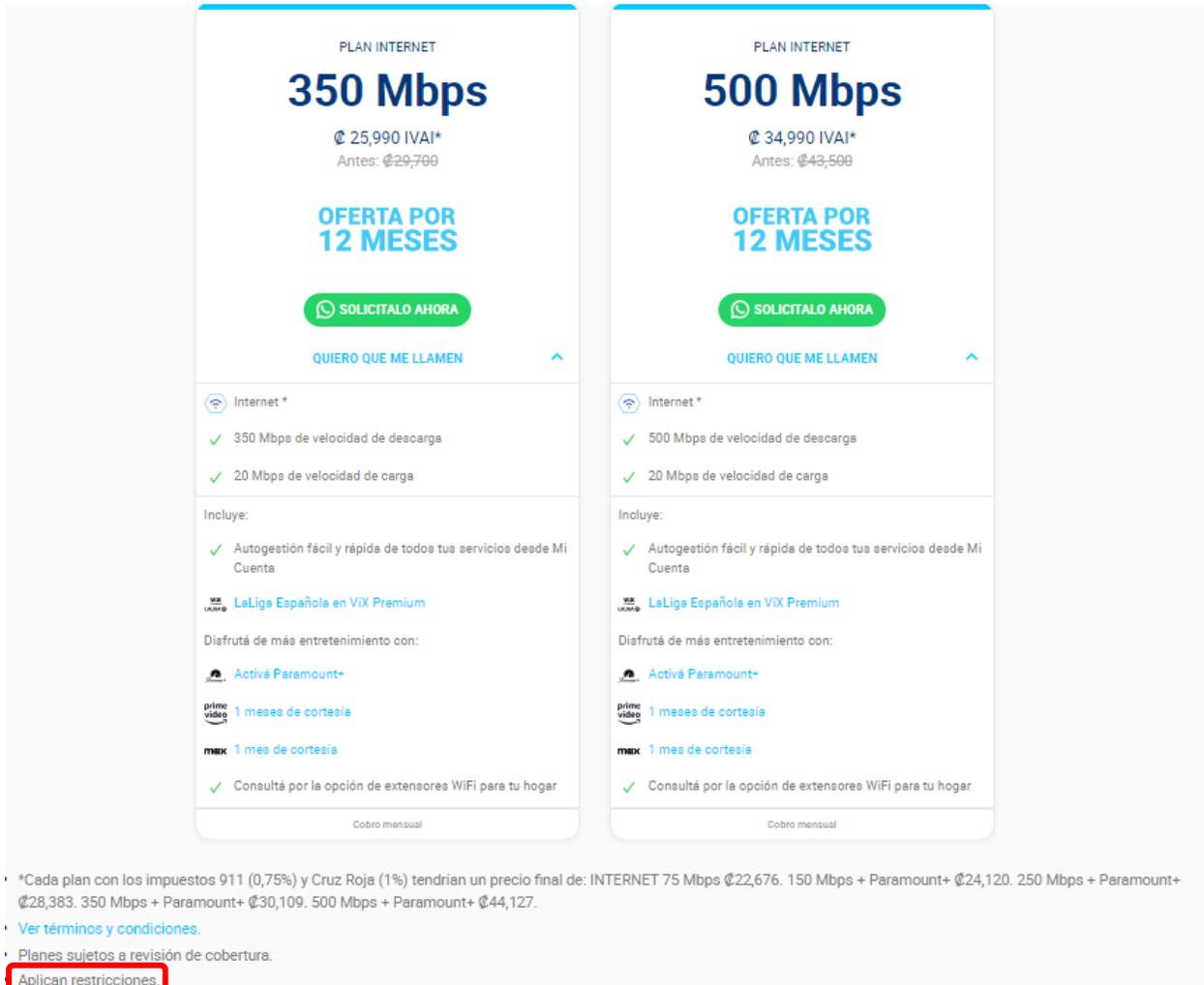
* Cada plan con los impuestos 911 (0,75%) y Cruz Roja (1%) tendrían un precio final de: ONEtv + 250 Mbps ₡38,191. ONEtv + 350 Mbps ₡43,030. ONEtv + 500 Mbps ₡60,515.
 • Ver términos y condiciones.
 • Planes sujetos a revisión de cobertura.
 • **Aplican restricciones.**

Imagen 8: Información disponible en el sitio WEB⁵⁶.

Por lo anterior, se le solicita al operador que **revise toda la oferta comercial** y elimine la frase indicada, ya que pareciera ser que esta leyenda se encuentra a lo largo de todo el sitio WEB, tal y como se ha mostrado a lo largo del presente oficio:

⁵⁶ Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/onetv>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



PLAN INTERNET

350 Mbps
 ₡ 25,990 IVAI*
 Antes: ₡29,799

OFERTA POR 12 MESES

SOLICITALO AHORA

QUIERO QUE ME LLAMEN

Internet *

- ✓ 350 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

Incluye:

- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta
- LaLiga Española en VIX Premium

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- 1 meses de cortesía
- 1 mes de cortesía

✓ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar

Cobro mensual

PLAN INTERNET

500 Mbps
 ₡ 34,990 IVAI*
 Antes: ₡43,599

OFERTA POR 12 MESES

SOLICITALO AHORA

QUIERO QUE ME LLAMEN

Internet *

- ✓ 500 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

Incluye:

- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta
- LaLiga Española en VIX Premium

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- 1 meses de cortesía
- 1 mes de cortesía

✓ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar

Cobro mensual

*Cada plan con los impuestos 911 (0,75%) y Cruz Roja (1%) tendrían un precio final de: INTERNET 75 Mbps ₡22,676. 150 Mbps + Paramount+ ₡24,120. 250 Mbps + Paramount+ ₡28,383. 350 Mbps + Paramount+ ₡30,109. 500 Mbps + Paramount+ ₡44,127.

• [Ver términos y condiciones.](#)

• Planes sujetos a revisión de cobertura.

Aplican restricciones.

Imagen 9: Información disponible en el sitio WEB⁵⁷.

Con base a lo anterior, se le solicita al operador aportar la siguiente información:

1. La carátula y el contrato de adhesión con los ajustes solicitados en el presente informe.
2. Página WEB del operador con los ajustes solicitados en aras de cumplir con los derechos de los usuarios finales. "(...)" (Destacados corresponden al original) (Folios 128 al 138)

1.14. Que, mediante oficio número CAFF-192-2024 del 30 de agosto de 2024, **Tigo** brindó respuesta en tiempo a la prevención realizada. (NI-11559-2024)

1.15. Que, por oficio número 07850-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024, esta Dirección realizó nuevamente una solicitud de información al operador y le solicitó en el plazo máximo de **3 días hábiles** remitir capturas de pantalla para cada uno de los sitios

⁵⁷ Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/internet>

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025

web, para verificar cómo se visualizarán los cambios respecto a la incorporación del número de atención gratuito y los precios finales. (Folios 158 al 160)

- 1.16. Que por correo electrónico de fecha 6 de setiembre de 2024, se atendió una consulta realizada por el operador. (NI-11861-2024)
- 1.17. Que, mediante oficios CAFF-198-2024 del 10 de setiembre de 2024 y CAFF-215-2024 del 30 de setiembre de 2024, remitió información de seguimiento al oficio número 07850-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024. (Folios 162 al 200)
- 1.18. Que, mediante oficio número CAFF-227-2024 del 14 de octubre de 2024, el operador informó que, el tema del número gratuito se había implementado de forma correcta y remitió una declaración jurada. (Folios 201 al 209)
- 1.19. Que, vía correo electrónico de fecha 31 de enero de 2025 se realizó una prevención extraordinaria al operador, con el fin de promover la culminación del proceso de homologación, la cual consistió en lo siguiente:

“(…)

1. Eliminar los asteriscos (****) en la carátula del contrato, específicamente en el apartado de la oferta de canales.
2. En el sitio web https://cr.promo-tigo.com/promo-internet-pymes/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA4-y8BhC3ARIsAHmjC_EF5Zc6KX7PegoiypeUziPrDwON7JPw6nSEfY4U3q705oP6AnpWAI0aAr0SEALw_wcB no se encuentra a disposición de los usuarios finales el número de telegestión gratuito, tal y como se evidencia a continuación:



3. Hay precios de los servicios de telecomunicaciones que siguen sin ser finales en el sitio web <https://www.tigo.cr/planes> tal y como se aprecia en el banner:

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



No se indica si ese precio de €26.990 cuenta con el impuesto del IVA, 911 y Cruz Roja.

4. Se solicita realizar los ajustes correspondientes para el caso en que se oferta únicamente el servicio de televisión por suscripción, dado que, no le sería aplicable el impuesto del 911, por lo que debe corregirse la información que se indica en el sitio web https://www.ofertatigo.co.cr/television?utm_campaign=0101020201&kw=tigo:



Conocé nuestros planes de Televisión Digital y Satelital Tigo

Escogé tu plan de TV.

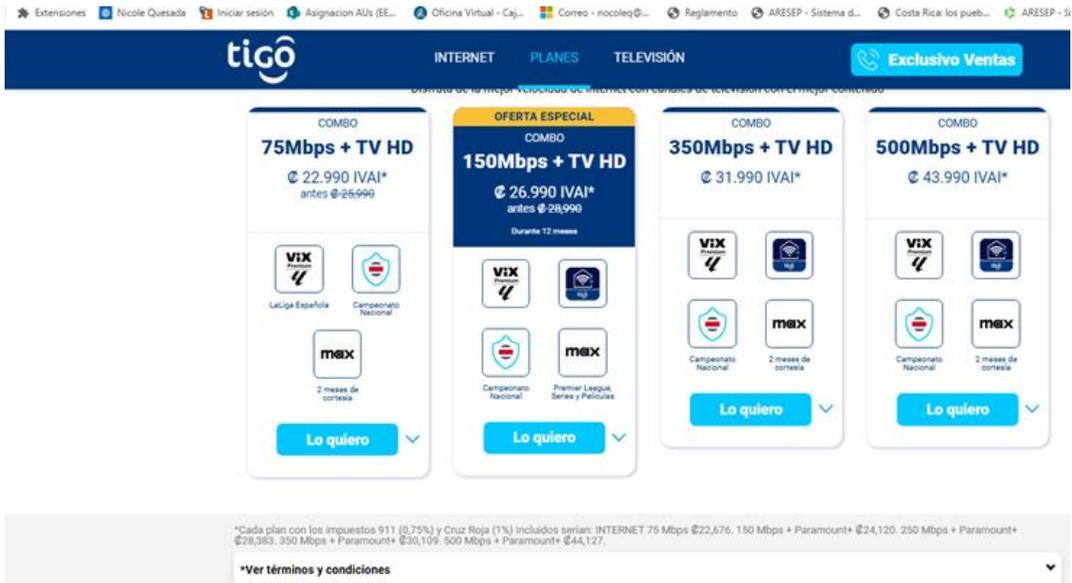
PLAN TV	PLAN TV	PLAN TV
TV HD	TV HD + Vix Premium	Satelital Full
€ 21.900 IVAI*	€ 19.990 IVAI*	€ 15.100 IVAI*
	 	
Campeonato Nacional	Campeonato Nacional LaLiga Española en Vix Premium	Campeonato Nacional
Lo quiero ▾	Lo quiero ▾	Lo quiero ▾

*Cada plan con los impuestos 911 (0,75%) y Cruz Roja (1%) incluidos serían: INTERNET 75 Mbps €22,676. 150 Mbps + Paramount+ €24,120. 250 Mbps + Paramount+ €28,383. 350 Mbps + Paramount+ €30,109. 500 Mbps + Paramount+ €44,127.

Adicionalmente, la leyenda que se despliega parece que no coincide con los montos y las imágenes de los planes.

5. Misma situación para los planes en el sitio web https://www.ofertatigo.co.cr/planes?utm_campaign=0101020201&kw=tigo la información de los planes no coincide con la leyenda de abajo:

San José, 6 de marzo de 2025
01999-SUTEL-DGC-2025



Adicionalmente, se desconoce si el monto de “oferta” ya corresponde al precio final. Se hace ver que esta prevención es extraordinaria únicamente para efectos de poder continuar con el proceso y lograr culminar con éxito el proceso homologación. (...). (Folios 210 al 211)

- 1.20.** Que, el día 6 de febrero de 2025 el operador informó que había subsanado la totalidad de las observaciones. (Folios 212)
- 1.21.** Que, mediante correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2025, esta Dirección solicitó unos ajustes adicionales en el sitio WEB y cláusulas contractuales. Ante lo cual, el día 4 de marzo de 2025 el operador informó que los había realizado, lo cual fue efectivamente revisado por parte de esta Dirección. (NI-02821-2025)

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución establecido en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó los documentos presentados por **Tigo** realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación. Al respecto, según se detalló en los antecedentes, fue necesario realizar prevenciones extraordinarias para promover la culminación exitosa del proceso de homologación por parte del operador.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200.

Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato presentado y de su respectiva carátula.

Finalmente, se indica que al operador se le otorgó la segunda prórroga de título habilitante mediante resolución del Consejo de Sutel número RCS-029-2024 de la sesión ordinaria 004-2024 del 8 de mayo de 2024, acuerdo 051-004-2024.

Adicionalmente, mediante acuerdo número 022-005-2015 del 20 de enero de 2015, se dispuso a homologar el “*Contrato marco de servicios*”, tramitado bajo el expediente A0193-STT-HOC-00761-2014.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 01655-SUTEL-DGC-2025 del 25 de febrero de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula presentados por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*”, presentados por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3. Ordenar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*”, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final.

- 3.5. Ordenar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente sobre el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.
- 3.6. Informar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, que en aplicación del principio de beneficio al usuario, a los usuarios que hayan suscrito contratos anteriores les resulta aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.7. Señalar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia valorará la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.
- 3.8. Indicar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9. Señalar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, que de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, además debe reconocer que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas.
- 3.10. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.
- 3.11. Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES”* y su respectiva carátula presentados

San José, 6 de marzo de 2025

01999-SUTEL-DGC-2025

por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>, además, en dicho sitio WEB, indique que las versiones del contrato denominado “*Contrato marco de servicios*”, y su carátula, que fueron homologadas mediante el acuerdo número 022-005-2015 del 20 de enero de 2015 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, no se encuentran vigentes.

- 3.12.** Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Licda. Nicole Quesada Chinchilla
Asesora legal

NQC
Gestión: M0391-STT-HOC-01116-2023