

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LOS CONTRATOS
“COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
UNIVERSAL” Y “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE
BANDA ANCHA”**

EXPEDIENTE: I0053-STT-HOC-01400-2023

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 el **Instituto Costarricense de Electricidad** (en adelante el **ICE**), para la homologación de los contratos de adhesión denominados “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**”, según el análisis que, se somete a valoración del Consejo en el presente informe.

1. Antecedentes

- 1.1. Que por medio de correo electrónico del 24 de noviembre del 2023, el **Instituto Costarricense de Electricidad** remitió el oficio número 263-911-2023 de esa misma fecha en el que solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los contratos de adhesión denominados “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**”. (NI-14320-2024).
- 1.2. Que mediante oficio número 00603-SUTEL-DGC-2024 del 24 de enero de 2024, debidamente notificado esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los contratos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)

1. “Sobre el “Compromiso de adhesión para la prestación del servicio universal”

- 1.1** En relación con el contenido de la **carátula**, se aclara al operador que, ante las particularidades de la contratación y de **forma excepcional**, no se exigirá una carátula como tal para el contrato denominado “Compromiso de adhesión para la prestación del servicio universal”; sin embargo, se verificó que el contenido mínimo se encuentre en el contrato a fin de cumplir con el derecho de información al usuario establecido por el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y disposiciones del artículo 36 del RPUF.
- 1.2** En la **cláusula I**, se debe verificar si el número 1119 corresponde al contacto del Centro de Atención al Cliente, ya que en la cláusula XI se define como canal para reporte de averías únicamente y se debe incluir el enlace del sitio WEB del operador, esto en atención a lo establecido por el artículo 36 inciso 4) del RPUF.
- 1.3** En relación con la **cláusula III** sobre las especificaciones de los servicios, en lo referente al aumento de velocidad en el servicio de Internet, debe quedar claro quién debe suscribir el compromiso de pago y cómo se registrará éste, ya que en ocasiones se indica que el usuario no cancelará ningún monto. Además, se deben corregir los indicadores y umbrales dados para los servicios de voz e Internet fijo y, en este último caso, se deben indicar en formato de tabla los indicadores para ambas modalidades de prestación, sea a través de red móvil o fija, según el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y resolución número RCS-152-2017 del Consejo de Sutel. Lo anterior en cumplimiento de del artículo 45 inciso 14) de la Ley General de Telecomunicaciones y 46 inciso 8) del RPUF. Asimismo, según se detalla a continuación:

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

Imagen 1: Indicadores del servicio de telefonía fija.

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 2: Indicadores del servicio de acceso a Internet fijo.

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

Imagen 3: Indicadores del servicio de acceso a Internet móvil.

- 1.4** En la **cláusula IV**, se debe informar al usuario a través de una nota que, una vez consumidos los minutos de la bolsa en el servicio de voz, solo podrá realizar llamadas de emergencia, en atención a lo dispuesto por el artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 36 inciso 5) y 46 inciso 1) del RPUF.
- 1.5** En la **cláusula V** se debe indicar que, el cobro del alquiler del equipo es mensual y, además, se debe señalar mediante nota qué impuestos y contribuciones con su respectivo porcentaje se incluyen en éste, por disposición de los artículos 93 del reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 de aplicación supletoria a la materia y artículo 45 inciso 1) de la LGT.
- 1.6** En cuanto al punto 6 de la **cláusula VI**, se debe señalar que, el personal del operador se encontrará debidamente identificado para la visita técnica, conforme el artículo 33 del RPUF. Además, se debe mejorar la redacción del punto 9 sobre la no reposición del equipo. En todo caso, se debe ajustar el procedimiento de desconexión del servicio, ya que, el operador cuenta con 3 días hábiles para finalizar la relación contractual conforme lo establecido por el artículo 47 del RPUF. Finalmente, se debe modificar la redacción dada en el párrafo final, ya que en el supuesto de robo o pérdida del equipo terminal el operador debe proceder con su reposición para la prestación del servicio y realizar el cobro respectivo según el costo detallado en la cláusula 5.
- 1.7** En la **cláusula VII** se indica que puede darse un aumento no autorizado por el fideicomiso, contrario a lo establecido en la cláusula III, por lo que, se debe revisar la redacción dada. Ahora bien, en el supuesto de que el contrato permita que el beneficiario aumente la velocidad contratada con un aporte fuera de la relación operador-fideicomiso, se debe registrar el consentimiento del beneficiario y deben encontrarse debidamente publicadas las tarifas del diferencial entre la velocidad ofrecida a través del contrato de Fonatel y la contratada por el usuario, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 4 incisos 1) y 11) y 46 inciso 3) del RPUF.
- 1.8** Se solicita unificar las disposiciones de los puntos 3 y 6 de la **cláusula VII** relativas a la facturación del servicio. Además, se debe precisar que la facturación comprende el costo por arrendamiento del equipo terminal y que, la misma también será notificada al beneficiario, esto en atención a su derecho de información establecido por el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Finalmente, en el punto 5 y en atención a lo dispuesto por el artículo 46 inciso 7) del RPUF se deben establecer los supuestos de suspensión temporal y definitiva de los servicios conforme los numerales 28 y 30 del RPUF.
- 1.9** En cuanto a la **cláusula X**, se deben realizar los ajustes que se indican de seguido:
- La documentación de la instalación del servicio se debe realizar a través de una orden de servicio y no por medio de un anexo al contrato, esto con el fin de evitar su homologación según lo exige el artículo 46 de la LGT y 35 del RPUF.
 - La verificación de la factibilidad técnica debe realizarse antes de suscribir el contrato para la prestación de los servicios según lo dispone el artículo 22 del RPUF y el tiempo de entrega

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

del servicio debe señalar conforme al dispuesto por el RPCS y resolución número RCS-152-2017 del Consejo de Sutel.

- c) Se solicita unificar el tema de visitas técnicas en una misma cláusula, ya que resulta reiterativo a lo largo del contrato.*
 - d) Finalmente, se solicita revisar la pertinencia de las disposiciones sobre la cancelación de la instalación y devolución de los montos al usuario, siendo que en la cláusula décima se estableció que no existen cargos por concepto de instalación por las condiciones contratadas con el fideicomiso.*
- 1.10** *Se debe mejorar la redacción dada de la **cláusula XII** cuando el usuario haya contratado un aumento en la velocidad del servicio y tenga derecho a recibir una compensación por fallas. Además, las eximentes en la compensación se deben apegar únicamente a las establecidas por el artículo 19 y 21 del RPCS.*
- 1.11** *En la **cláusula XIII** se debe ajustar el trámite para la compensación por afectaciones individuales según la redacción dada por el artículo 21 RPCS.*
- 1.12** *En la **cláusula XVI**, se debe mantener únicamente la redacción dada en el primer párrafo sobre las obligaciones del operador dispuestas la normativa en general y que resulta acorde con la cláusula modelo del contrato de adhesión dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel y eliminar los demás párrafos ya que no resulta clara su redacción y, además, contienen supuestos ya establecidos a lo largo del contrato tales como, interposición de reclamaciones y reporte de averías.*
- 1.13** *En relación con las eximentes de responsabilidad dispuestas por la **cláusula XVIII**, éstas deben de apegarse a las establecidas por el artículo del 19 del RPCS. En todo caso, la cláusula XV ya contempla los supuestos de eximentes de responsabilidad acordes con la normativa vigente, por lo que dicha información resulta reiterativa.*
- 1.14** *La **cláusula XIX** relacionada con el trámite de reclamación ante el operador se debe plasmar a la cláusula modelo dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel y que se encuentra basada en las disposiciones del artículo 13 del RPUF. En todo caso, el sitio WEB referenciado contiene medios para interposición de la reclamación que no coinciden con los señalados como medios de contacto en el contrato, por lo que debe haber claridad al usuario de los canales de atención, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- 1.15** *Se debe ajustar el procedimiento de intervención de la Sutel dado por la **cláusula XIX** conforme a la cláusula modelo dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel, la cual se encuentra acorde con lo establecido por el artículo 17 del RPUF. Además, se debe eliminar el párrafo final sobre terminación contractual ya que no mantiene relación con el contenido de la cláusula.*
- 1.16** *En la cláusula **XXI** relacionada con precios y tarifas, no procede lo señalado en cuanto a que la notificación del aumento de precio se debe dirigir al cliente siendo que éste no es el encargado del pago del servicio y, en todo caso dadas las condiciones del plazo de permanencia del contrato no procedería una modificación de precio durante la permanencia con el fideicomiso.*
- 1.17** *Finalmente, se solicita dejar un espacio para actualizar el número de acuerdo del Consejo de Sutel que homologará el contrato de adhesión.*
- 2. Sobre el “Contrato de adhesión para la prestación del servicio universal para el acceso a servicios fijos de voz e internet de banda ancha”**
- 2.1. En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente:**
- a)** *En el apartado de facturación, si bien la obligación de pago se encuentra a cargo del fideicomiso, se debe indicar que las facturaciones también serán remitidas al beneficiario en carácter*

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

- informativo, esto en atención a su derecho de información establecido por los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 14) del RPUF.*
- b) En cuanto al cargo mensual del servicio, se debe especificar mediante una nota cuáles impuestos y contribuciones con su respectivo porcentaje se incluyen en éste, ya que por disposición de los artículos 93 del reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Nº 7472 y artículo 45 inciso 1) de la LGT y artículo 11 inciso 1) del RPUF los precios deben ser finales.*
 - c) En relación con el servicio de telefonía fija, se solicita unificar la modalidad de prestación a telefonía fija. Además, se debe incluir una casilla para señalar el precio por minuto excedente a otras redes (fijas y móviles) distintas a las del operador y advertir al usuario que la bolsa de minutos es consumible en llamadas realizadas a servicios móviles y fijos dentro de la red del operador y hacia la red de cualquier otro operador a nivel nacional, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF.*
 - d) Se debe indicar el plazo de instalación del servicio conforme al artículo 36 inciso 18 del RPUF.*
 - e) Se debe señalar que el precio de alquiler del equipo terminal es mensual e informar mediante una nota al usuario que, dicho precio incluye los impuestos correspondientes conforme a los artículos 93 del reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Nº 7472 y artículo 45 inciso 1) de la LGT y artículo 11 inciso 1) del RPUF o bien, si resulta exento debe indicarse dicha condición.*
 - f) En el precio mensual total de los servicios, si estos se encuentran exentos del impuesto al valor agregado, no procede el cobro del IVA en el equipo terminal. Además, no procede el rubro “otros (IVAI)” siendo que el precio final ya incluye los impuestos y tasas asociadas, por lo que se solicita su corrección conforme al artículo 45 inciso 1) y 4) de la LGT.*
 - g) Las disposiciones sobre el tratamiento de datos personales deben establecerse a través de una cláusula de fondo y mantener en la carátula, únicamente la autorización para el uso de los datos personales del usuario.*
- 2.2.** *En lo relativo al cuerpo del contrato como tal, se debe establecer el título del contrato para delimitar el contenido de la carátula con el clausulado de fondo.*
- 2.3.** *En cuanto a la **cláusula II**, sobre el servicio de acceso a Internet, se debe establecer que el aumento de la velocidad procederá en el plazo indicado a partir de la contratación o consentimiento dado por parte del usuario para dicho aumento y no a partir de la coordinación para su instalación, según lo estipulan los numerales 26 del RPCS y su umbral aplicable dispuesto por la RCS-152-2017 del Consejo de Sutel.*
- 2.4.** *En la **cláusula III**, se deben realizar ajustes en su contenido conforme las siguientes observaciones:*
- a) Indicar únicamente los indicadores relacionados con la instalación del servicio, por lo cual, los indicadores de reconexión y reparación de fallas deben reubicarse en las cláusulas particulares.*
 - b) La instalación del servicio procede a partir de la firma del contrato, por lo que cualquier verificación de la factibilidad para su instalación debe ser realizada de manera previa a dicha suscripción, según lo dispone el artículo 22 del RPUF.*
 - c) En cuanto a las obligaciones del beneficiario con el equipo, no procede lo establecido en el sitio WEB en cuanto a que, en caso de pérdida o daño del equipo terminal el operador puede trasladar el cobro de reposición a cualquier otro servicio que mantenga el cliente, lo cual resulta violatorio a lo establecido por el artículo 45 inciso 4) de la LGT, ya que el operador debe acudir a la vía cobratoria correspondiente en caso de incumplimiento de pago por parte del usuario. Además, se trata de un servicio que se brinda con un beneficio a través de Fonatel, por lo que resulta improcedente tal disposición.*
 - d) Unificar las condiciones relativas a las visitas técnicas en una misma cláusula, para evitar que resulte reiterativo a lo largo del contrato.*
 - e) Revisar la pertinencia de las disposiciones sobre la cancelación de la instalación y devolución de los montos al usuario, siendo que en la carátula se estableció que no existen cargos por concepto de instalación.*

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

- 2.5. En cuanto a la **cláusula IV**, se solicita simplificar las obligaciones del usuario y enfocarla a la custodia del equipo terminal, ya que, por ejemplo, se describen obligaciones relacionadas con la instalación y con la finalización contractual que no mantienen relación y que ya se encuentran establecidas en las cláusulas pertinentes.
- 2.6. En la **cláusula V** sobre las obligaciones del operador, se debe mantener únicamente la redacción dada en el primer párrafo que contiene de manera general las obligaciones del operador y que resulta acorde con la cláusula modelo del contrato de adhesión y eliminar los demás párrafos, ya que no resulta clara su redacción y, además, contienen supuestos ya establecidos a lo largo del contrato tales como, interposición de reclamaciones y reporte de averías.
- 2.7. En la **cláusula VI**, se deben incorporar los ajustes realizados al artículo 28 del RPUF vigente.
- 2.8. Sobre la suspensión a solicitud del abonado establecida en la **cláusula VII**, se solicita valorar su pertinencia dadas las condiciones del contrato de Fonatel, siendo además que dicha figura no se encuentra regulada en el RPUF y queda a discreción del operador su inclusión.
- 2.9. En cuanto a la **cláusula VIII**, sobre la suspensión definitiva del servicio, se debe precisar que ésta también procederá cuando el usuario incurra en una práctica prohibida conforme el artículo 29 del RPUF en lugar los supuestos regulados en el reglamento anterior al vigente.
- 2.10. En la **cláusula IX**, la reconexión procederá tras el pago de los montos pendientes de pago y no luego de la coordinación para la instalación.
- 2.11. En la **cláusula XXI** se deben separar en tablas independientes, los indicadores particulares para cada servicio ofrecido y se deben corregir los umbrales dados conforme al RPCS y resolución número RCS-152-2017 del Consejo de Sutel. Además, en el caso particular del servicio de acceso a Internet, se deben precisar los indicadores para cada modalidad de prestación, sea a través de la red móvil o fija.

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

Imagen 4: Indicadores del servicio de telefonía fija.

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 5: Indicadores del servicio de acceso a Internet fijo.

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

Imagen 6: Indicadores del servicio de acceso a Internet móvil.

- 2.12.** Se debe mejorar la redacción dada de la **cláusula XXII** en el supuesto de que el usuario haya contratado un aumento en la velocidad del servicio y tenga derecho a recibir una compensación por fallas en el mismo. De igual manera, se reitera que, de permitirse esta modalidad, debe existir un mecanismo que registre el consentimiento del cliente y deben publicarse las tarifas sobre dicho aumento. Además, las eximentes para la compensación se deben apegar únicamente a las establecidas por el artículo 19 y 21 del RPCS.
- 2.13.** En la **cláusula XXIII** se debe indicar el trámite para la compensación por afectaciones individuales según la redacción dada por el artículo 21 RPCS.
- 2.14.** La **cláusula XXVII** relacionada con el trámite de reclamación ante el operador debe plasmarse de conformidad a la cláusula modelo dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel y que se encuentra basada en las disposiciones del artículo 13 del RPUF.
- 2.15.** Se debe ajustar el procedimiento de intervención de la Sutel dado por la **cláusula XXVIII** conforme a la cláusula modelo dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 y que se encuentra acorde con lo establecido por el artículo 17 del RPUF. Además, se debe eliminar el párrafo final sobre terminación contractual ya que no mantiene relación con el contenido de la cláusula.
- 2.16.** En la **cláusula XXIX** sobre las formas de extinción y renovación del contrato, se solicita revisar la referencia de la entrega del equipo en modalidad de comodato (préstamo gratuito) ya que según se indicó, el equipo se entregará en condición de arrendamiento. Además, no procede lo señalado en cuanto a que, de forma previa al caso fortuito y fuerza mayor o en el caso de cierre de centro público, el beneficiario debe comunicar dicha situación al operador con 15 días de anticipación, en primer lugar, porque el caso fortuito es imprevisible al usuario y, en segundo lugar, porque en general es una obligación del operador proceder con la desconexión del servicio en el plazo de 3 días hábiles a partir de la petición del usuario conforme el artículo 47 del RPUF. Finalmente, se

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

solicita separar el supuesto del traslado del servicio a una cláusula específica junto con las condiciones específicas aplicables, ya que ésta no conlleva a la finalización contractual.

- 2.17. No procede lo indicado en la cláusula **XXX**, en cuanto a que la notificación del aumento de precio se debe dirigir al cliente, lo anterior por cuanto éste no es el encargado del pago del servicio y en todo caso, no procedería una modificación de precio durante la permanencia con el fideicomiso.*
- 2.18. Se debe revisar lo establecido en el párrafo final de la **cláusula XXXII**, en cuanto a que, el beneficiario no realizará ningún pago por los servicios, siendo que se estableció que éste podía suscribir aumentos de velocidad e inclusive recibir compensaciones proporcionales por afectación en la calidad del servicio.*
- 2.19. En relación con la **cláusula XXXIV**, se debe ajustar el plazo de compensación conforme el artículo 24 del RPCS.*
- 2.20. En la **cláusula XXXVII** se debe aclarar al usuario qué gestiones pueden ser efectuadas a través del número gratuito 1193 indicado en la carátula, a diferencia del número 1119.*
- 2.21. Finalmente, se debe detallar un estribillo al final del contrato para describir el número de acuerdo mediante el cual se homologó, según lo establecido por el artículo 46 inciso 21) del RPUF.*

Como observaciones generales, se solicita la revisión del orden lógico de las cláusulas ya que, por ejemplo, se pasa de supuestos de terminación contractual a temas de pago y facturación del servicio. Además, se recomienda unificar el tema de las visitas técnicas en una misma cláusula, para que no resulte reiterativo.

Ahora bien, en el supuesto de que, el contrato permita que el beneficiario aumente la velocidad contratada con un aporte fuera de la relación operador-fideicomiso, se debe indicar la forma en que se registrará el consentimiento del beneficiario y deben publicarse las tarifas del diferencial entre la velocidad del beneficio de Fonatel y la contratada de forma adicional por parte del usuario, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 4 incisos 1) y 11) y 46 inciso 3) del RPUF". (Destacados pertenecen al origina) (Folios 44 a 54).

- 1.3.** Que mediante oficio consecutivo 263-116-2024 del 6 de febrero de 2024, remitido mediante correo electrónico del 7 del mismo mes y año el **ICE** solicitó a esta Dirección la extensión del plazo conferido para la atención de las primeras observaciones a los contratos de adhesión sometidos a homologación. (NI-01510-2024, folios 55 a 56).
- 1.4.** Que, en respuesta a la solicitud de prórroga realizada, esta Dirección mediante oficio número 00972-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024 debidamente notificado en esa fecha, concedió al **ICE** el plazo adicional de 5 días hábiles para atender las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 00603-SUTEL-DGC-2024 del 24 de enero de 2024. (Folios 57 a 58).
- 1.5.** Que, mediante oficio consecutivo 263-145-2024 del 13 de febrero de 2024, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 00603-SUTEL-DGC-2024 del 24 de enero de 2024 a las propuestas de contratos presentadas para homologación. (NI-01831-2024, folios 59 a 132).
- 1.6.** Que, por medio del oficio número 02142-SUTEL-DGC-2024 del 20 de marzo de 2024, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

previno al operador sobre las segundas observaciones a los contratos de referencia, en donde se indicó al **ICE** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes:

(...)

1. Sobre el “Compromiso de adhesión para la prestación del servicio universal” (MEP)

- 1.1** Dado que, el beneficiario no realiza pago alguno por los servicios, no proceden las disposiciones de la **cláusula VII** sobre modificación de precio, debido a que, cualquier aumento debe ser valorado y eventualmente asumido por el Fideicomiso, por lo que este escenario sería ajeno a la aceptación contractual por parte del Beneficiario.
 - 1.2** Se solicita unificar las disposiciones de los puntos 3 y 6 de la **cláusula VIII** relativa a la facturación del servicio con el fin de que en un mismo punto se concentre la temática. Además, se debe precisar que la facturación comprende el costo por arrendamiento del equipo terminal y que, la misma también será notificada al beneficiario para efectos informativos, esto en atención a su derecho de información establecido por el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Finalmente, en el punto 5 de la citada cláusula y en atención a lo dispuesto por el artículo 46 inciso 7) del RPUF se debe establecer el supuesto de suspensión definitiva del servicio conforme al numeral 29 de dicho reglamento.
 - 1.3** En cuanto a la **cláusula XI**, referente a la instalación de los servicios se reitera que, el tiempo de entrega del servicio debe señalar conforme al dispuesto por el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS) y resolución número RCS-152-2017 del Consejo de Sutel. En este sentido se aclara al operador que, en el caso de que el contrato del **ICE** con el Fideicomiso establezca algún un plazo específico de instalación se puede respetar el plazo señalado conforme al RPCS, en caso contrario aplican necesariamente los plazos reglamentarios por lo que la cláusula debe ser ajustada, los cuales consideran de igual manera las eximentes de responsabilidad señalados por el operador.
 - 1.4** En la **cláusula XIII** se debe incorporar el ajuste al trámite para la compensación por afectaciones individuales según la redacción dada por el artículo 21 del RPCS.
 - 1.5** En la **cláusula XVII**, se debe mantener únicamente la redacción dada en el primer párrafo sobre las obligaciones del operador dispuestas la normativa en general y que resulta acorde con la cláusula modelo del contrato de adhesión dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel y eliminar los demás párrafos ya que no resulta clara su redacción y, además, contienen supuestos ya establecidos a lo largo del contrato tales como, interposición de reclamaciones y reporte de averías.
 - 1.6** La **cláusula XIX**, debe apegarse a la redacción establecida por el artículo 19 del RPCS sobre eximentes de responsabilidad.
 - 1.7** En la **cláusula XX** relacionada con el trámite de reclamación ante el operador se deben incorporar los ajustes señalados con base en las disposiciones del artículo 13 del RPUF. Además, se deben indicar cuáles son los medios para interposición de la reclamación según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y artículo 46 inciso 17) del RPUF.
 - 1.8** Finalmente, se debe ajustar el procedimiento de intervención de la Sutel dado por la **cláusula XXI** conforme a los ajustes realizados según el artículo 17 del RPUF.
- 2. Sobre el “Contrato de adhesión para la prestación del servicio universal para el acceso a servicios fijos de voz e internet de banda ancha”**
- 2.1.** En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

- a) *Indicar expresamente N/A en los cargos de instalación de depósito de garantía en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT, debido a que por la modalidad de contratación no resultan aplicables dichos cargos.*
 - b) *En el apartado de facturación, dado que las facturaciones son remitidas al beneficiario, indicar que éstas serán remitidas en carácter informativo, esto en atención a su derecho de información establecido por los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 14) del RPUF.*
 - c) *En relación con el servicio de telefonía fija, se solicita unificar la modalidad de prestación a telefonía fija. En este sentido, se aclara que, la telefonía fija incluye voz tradicional y telefonía IP conforme al artículo 3 inciso 70 del RPUF.*
 - d) *Las disposiciones sobre el tratamiento de datos personales deben establecerse a través de una cláusula de fondo y mantener en la carátula, únicamente la autorización para el uso de los datos personales del usuario por disposición de los artículos 36 y 46 inciso 15) del RPUF. Para ello, se recomienda emplear la autorización de la carátula modelo del contrato de adhesión dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel.*
- 2.2.** *En cuanto a la **cláusula II**, sobre el servicio de acceso a Internet de banda ancha, se debe establecer que, el aumento de la velocidad procederá en el plazo indicado a partir de la contratación o consentimiento dado por parte del usuario para dicho aumento y no a partir de la coordinación para su instalación, según lo estipulan los numerales 26 del RPCS y su umbral aplicable dispuesto por la RCS-152-2017 del Consejo de Sutel. Se reitera que, los plazos reglamentarios, consideran igualmente eximentes de responsabilidad ante los supuestos señalados por el operador.*
- 2.3.** *En la **cláusula III** referente al plazo de instalación, se deben realizar ajustes en su contenido conforme las siguientes observaciones:*
- a) *La instalación del servicio procede a partir de la firma del contrato. En este sentido se aclara al operador que, en el caso de que el contrato del **ICE** con el Fideicomiso establezca algún un plazo específico de instalación se puede respetar el plazo señalado conforme al RPCS, en caso contrario aplican los plazos reglamentarios por lo que la cláusula debe ser ajustada, los cuales consideran de igual manera las eximentes de responsabilidad señalados por el operador.*
 - b) *Incluir la redacción dada en cuanto a comunicación de las condiciones de instalación el compromiso MEP: “El BENEFICIARIO, deberá disponer de las condiciones técnicas necesarias para la instalación de dichos equipos de comunicaciones. Estas condiciones, que fueron previamente identificadas por EL OPERADOR en las visitas de campo realizadas con representantes del MEP, fueron debidamente comunicadas a _____, mediante _____”.*
 - c) *Ajustar los supuestos de no instalación conforme al nuevo RPUF según los artículos 25 y 27, tomando en cuenta que no hay cobro de instalación, por lo que en ambos casos es responsabilidad del operador proceder con la anulación de la orden de instalación.*
- 2.4.** *En la **cláusula VI**, se deben incorporar los ajustes realizados al artículo 28 del RPUF vigente en relación con las condiciones para la aplicación de la suspensión temporal por falta de pago del Fideicomiso.*
- 2.5.** *En cuanto a la **cláusula VII**, referente a la suspensión definitiva, se solicita eliminar la referencia dada sobre subsidio de terminal por no resultar aplicable en el presente contrato.*
- 2.6.** *En la **cláusula VIII** sobre la reconexión, se debe indicar expresamente que no se realiza cobro por reconexión a los CPSP, esto en cumplimiento del artículo 46 inciso 7) del RPUF.*
- 2.7.** *En la **cláusula X**, se deben mantener los indicadores de Internet fijo y móvil conforme al RPCS en cada supuesto, por lo que se solicita eliminar las tablas duplicadas.*
- 2.8.** *En la **cláusula XXIII** se debe incorporar el ajuste realizado al trámite para la compensación por afectaciones individuales según la redacción dada por el artículo 21 RPCS.*

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

- 2.9.** (sic) En la **cláusula XVI** relacionada con el trámite de reclamación ante el operador se deben incorporar los ajustes señalados con base en las disposiciones del artículo 13 del RPUF. Además, se deben indicar cuáles son los medios para interposición de la reclamación por parte del Beneficiario según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y artículo 46 inciso 17) del RPUF.
- 2.10.** (sic) Finalmente, se deben incluir los ajustes realizados en la **cláusula XVII** sobre el procedimiento de intervención de la Sutel conforme al artículo 17 del RPUF.
- 2.11.** En la **cláusula XXIX** sobre las formas de extinción y renovación del contrato, se solicita eliminar la referencia de la entrega del equipo en modalidad de comodato (préstamo gratuito) ya que según se indicó, el equipo se entregará en condición de arrendamiento. Además, se deben incluir los ajustes realizados los cuales se encuentran conformes al artículo 47 del RPUF.
- 2.12.** Dado que, el beneficiario no realiza pago alguno por los servicios, no procede las disposiciones de la **cláusula XIX** sobre modificación de precio, debido a que, cualquier aumento debe ser valorado y eventualmente asumido por el Fideicomiso, por lo que este escenario sería ajeno a la aceptación contractual por parte del Beneficiario.
- 2.13.** Finalmente, se reitera que, se debe detallar un texto adicional al final del contrato para describir el número de acuerdo mediante el cual se homologó, según lo establecido por el artículo 46 inciso 21) del RPUF. (...). (Destacados pertenecen al original) (Folios 133 a 138).
- 1.7.** Que, mediante oficio consecutivo 263-293-2024 del 2 de abril de 2024, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador de los contratos sometidos a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio número 02142-SUTEL-DGC-2024 del 20 de marzo de 2024. (NI-04336-2024) (Folios 139 a 196).
- 1.8.** Que, por medio de correo electrónico remitido al operador el 22 de abril del 2024, la Dirección General de Calidad con la finalidad de agilizar el procedimiento de homologación de los documentos sometidos a valoración, señaló al operador que, debía realizar ajustes puntuales en los contratos de adhesión y el 23 de abril de 2024, el **ICE** remitió los ajustes solicitados vía correo electrónico, lo cual fue constatado por esta Dirección, tal y como se detalla a continuación. (NI-05514-2014).

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 el **ICE**, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de los contratos 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 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

San José, 26 de abril de 2024

03042-SUTEL-DGC-2024

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 de los contratos presentados.

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 03042-SUTEL-DGC-2024 del 26 de abril de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación de los contratos denominados “*COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL*” y “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA*”, presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2. Homologar la versión final de los contratos de adhesión que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominados “*COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL*” y “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA*”; presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, 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 al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, a partir de la homologación del “*COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL*” y “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA*”, **únicamente** puede utilizar estos contratos de adhesión y sus respectivas carátulas para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados con los Centros Públicos de Prestación de los Servicios Públicos (CPS).
- 3.4. Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el beneficiario y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario final.
- 3.5. Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que deberá mantener publicado en su página WEB principal los contratos homologados y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva

San José, 26 de abril de 2024
03042-SUTEL-DGC-2024

evidencia 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.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, mantenga publicado en su página WEB 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 realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo.
- 3.7.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** 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.
- 3.8.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.
- 3.9.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del *COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL* y *CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA*, presentado por **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

San José, 26 de abril de 2024

03042-SUTEL-DGC-2024

- 3.10.** 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 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC

Adjunto: "COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL" y "CONTRATO DE SDHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA"

Gestión: I0053-STT-HOC-01400-2023