

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

Señores

Beatriz Guadalupe Quirós Cortés

Representante Legal

Loquiteck S.R.L

Email: gestion@loquiteck.com

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Eduardo Castellón Ruiz

Unidad de Comunicación

Jolene Knorr Briceño

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado (s) señor (es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 023-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 15 de mayo del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 020-023-2025

En relación con el oficio 03947-SUTEL-DGC-2025 del 9 de mayo de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado **“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET” PRESENTADO POR LOQUITECK S.R.L.”**, se resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO

- 1) Que, por medio de correo electrónico del 16 de setiembre de 2024, **Loquiteck** solicitó por medio del oficio sin número de consecutivo a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”** y su respectiva carátula. (NI-12251-2024). -----
- 2) Que, mediante oficio 08620-SUTEL-DGC-2024 del 30 de setiembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador para que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio aportara la

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

certificación de personería jurídica vigente. Lo cual, fue cumplido en tiempo y forma por el operador el 1° de octubre de 2024. (Folios 24 al 29).-----

- 3) Que, mediante oficio 09795-SUTEL-DGC-2024 del 5 de noviembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, 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 y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(...).-----

1. En la **cláusula primera** del contrato denominada “Objeto de contrato”; se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.-----

Además, el título del contrato “Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet” y, el señalado en la cláusula primera “Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones”, debe coincidir; razón por la cual, se deben ajustar.-----

De igual forma, la cláusula primera es sobre el objeto del contrato; sin embargo, se incluyen declaraciones por parte de la empresa y del usuario final, las cuales no corresponden a dicha cláusula; asimismo, cualquier aceptación por parte de los usuarios finales deben señalarse en la carátula del contrato con un “SI () NO ()” para registrar la respuesta del usuario final, con el fin de que conste que efectivamente se informaron y plasmaron su consentimiento. Lo anterior, de conformidad con el numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 35 del RPUF.-----

2. En la **cláusula segunda** sobre las “Características del servicio”, se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, como se indicó anteriormente, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo,

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.-----

3. En la **cláusula séptima** denominada “Precios y tarifas del servicio” se realiza un ajuste de redacción; lo anterior, con el fin de no repetir ideas. Por favor, mantener el cambio y eliminar lo señalado.-----

4. En la **cláusula octava** sobre el tema de los “Equipos terminales”, tal y como se indicó, se debe eliminar cualquier referencia relativa al servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.-----

Además, la cláusula señala obligaciones que tiene el usuario final y la misma es sobre equipo terminal, por lo que se debe indicar tal información en la sección correspondiente. De igual forma, la única opción de entrega de equipo, por parte del operador, es por comodato; razón por la cual, se debe ajustar la redacción para evitar confusiones a los usuarios finales de que pueden existir diversas modalidades.-----

5. La **cláusula novena** sobre los “Entrega y pago de la factura”, se debe eliminar la frase “Esta disposición viene recogida en el apartado: Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones. <https://loquiteck.com/normativa/>”, por cuanto, la entrega y pago de facturación corresponden a un derecho y deber de los usuarios finales, más no está asociada con el procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones.-----

6. La **cláusula décima quinta** sobre la “Condiciones y plazos de instalación/conexión”, no hay claridad sobre si existe o no cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que en el sitio WEB se indica que la instalación del servicio es **gratis**, pero en esta cláusula se señala que los usuarios

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

deben cancelar por los montos de instalación. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto.-----

En caso de que el operador/proveedor decida o no cobrar por instalación deberá realizar los ajustes correspondientes en el contrato, carátula y sitio WEB.-----



Imagen 1. Extracto del sitio WEB sobre precio por instalación. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

7. En la **cláusula vigésima sexta** denominada “Trámite de reclamación e interposición de reclamaciones ante LOQUITECK”, se debe eliminar la frase “El procedimiento de reclamación deberá iniciar ante LOQUITECK, y en caso de resolución negativa o insuficiente o ausencia de esta, el usuario podrá continuar el trámite ante la SUTEL”; por cuanto, la misma se encuentra señalada en la cláusula siguiente.-----

En lo referente a la **carátula del contrato**, el operador debe ajustar lo siguiente:

1. Según se indicó al inicio del documento, se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.-----
2. Tal y como se señaló en el contrato de adhesión, no hay claridad sobre si existe o no cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que en el sitio WEB

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

se indica que la instalación del servicio es gratis, pero en esta cláusula se señala el sitio WEB donde en apariencia estaría publicado el monto. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto.

3. *Se debe eliminar la información incorporada en los espacios en blanco de la carátula relativa a las características de los equipos terminales; por cuanto, la misma se debe completar al momento de realizar la suscripción con los usuarios finales. Considerar que, si dejan la información en la carátula y de forma posterior el operador comercializa otros terminales, debe volver a superar el proceso de homologación de contrato, según el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----*

4. *Se debe eliminar por completo la columna denominada “Equipo terminal 2 F Óptica”, por cuanto, según se ha indicado, el proveedor no cuenta con la autorización para comercializarlo; según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.-----*

5. *Se debe eliminar la opción de entregar el equipo mediante venta, ya que en el contrato se establece que únicamente se brindará por medio de comodato. Lo anterior, según el numeral 45 incisos 1 y 4 de la Ley General de Telecomunicaciones.-----*

6. *Se realiza un ajuste en las autorizaciones, específicamente, en la de mapas de cobertura; por lo que, se requiere que se conserven los cambios, dado que, en servicios fijos corresponde la referencia a mapas de alcance de red.-----*

*Por su parte, en el **sitio WEB del operador** debe ajustarse lo siguiente:*

- a. *Según se ha indicado, se debe eliminar cualquier referencia sobre el servicio de Internet bajo la modalidad de fibra óptica; lo anterior, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para*

16 de mayo del 2025
04251-SUTEL-SCS-2025

comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024.---

b. En el sitio WEB aparece el servicio de atención al cliente gratuito **800-DECIDME (3324363)**; sin embargo, de las pruebas realizadas se tiene lo siguiente:-----

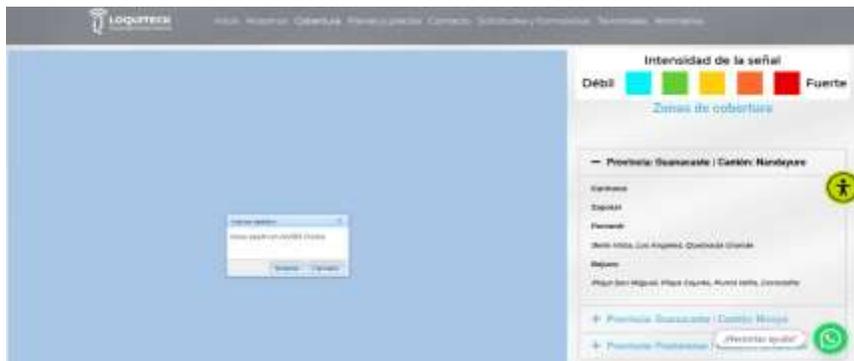
Operador de Origen	Numero de Origen	Numero Destino	Destino	Acceso al Centro de Telegestión de Loquiteck? Si/No	Estado de Cobro o estado Final de llamada
Claro	71687852	800-3324363	Loquiteck	No	No entro llamada
Kölbí	86253006	800-3324363		Si	No Cobra
Liberty	61416775	800-3324363		No	No entro llamada

Imagen 2. Resultados de las pruebas realiza al número de atención gratuito del operador.

Fuente: Sutel

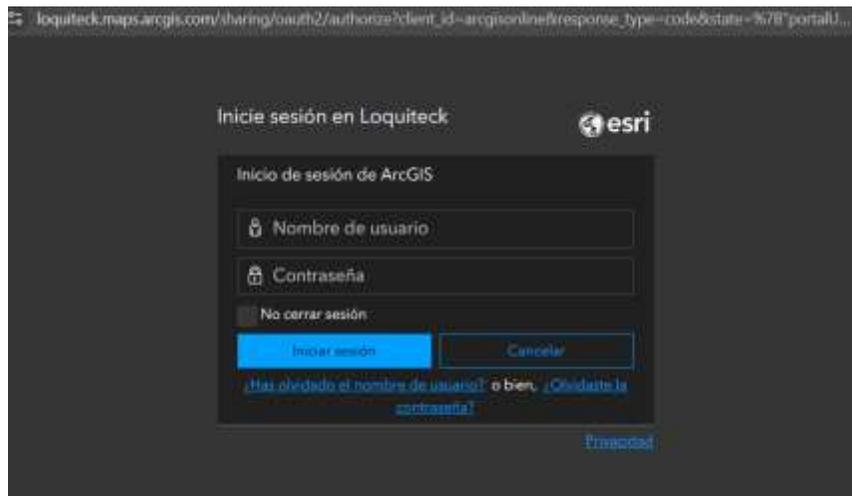
Por lo que, el operador debe realizar los ajustes correspondientes, para que las llamadas pueden ingresar desde cualquier operador y no solo desde Kölbí. Lo anterior, según el numeral 11 (incisos 2) subinciso ii) y 28)) y 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

c. Los mapas de alcance de red no pueden ser consultados, dado que, en el sitio WEB se pide iniciar una sesión, tal y como se muestra en las siguientes imágenes, por lo que, el operador debe hacer las correcciones pertinentes, para que se pueda realizar la búsqueda, de conformidad con el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 16 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.



16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025



Imágenes 3 y 4. Extracto del sitio WEB sobre los mapas de alcance de red. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- d. En el sitio WEB se indica que la instalación del servicio es gratuita (imagen 1); sin embargo, en el contrato y carátula se desprende que podría existir un cobro en caso de que no se puede ejecutar la misma por causa atribuible al usuario final. Razón por la cual, se debe ajustar la información para que sea consistente, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 11 (inciso 2) subinciso ii), 22, 25 y 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----
- e. En el sitio WEB se establece que el usuario debe devolver los equipos dentro de los 10 días siguientes a la terminación del contrato o desistimiento de esto; en este punto se debe incluir que corresponde a **10 días hábiles**. Lo anterior, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

También el usuario final tendrá la obligación, de devolver el equipo a LOQUITECK, dentro de los diez (10) días siguientes a la terminación del Contrato o desistimiento de este, en iguales condiciones de funcionamiento y en estado de conservación que cuando los recibió, salvo desgaste y uso normal que dicho equipo sufra como consecuencia del paso del tiempo y su utilización razonable.

Imagen 5. Extracto del sitio WEB sobre devolución de equipos. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

16 de mayo del 2025
04251-SUTEL-SCS-2025

f. En el sitio WEB se indica que el usuario final debe notificar el pago realizado al correo electrónico del operador, o bien, al número de WhatsApp; sin embargo, el obligado a llevar dicho control es el proveedor del servicio.-----

Además, se debe ajustar leyenda, ya que en la carátula no hay precios en dólares.

También disponemos de la opción de cargo automático a tarjetas o link de pago, solicítelo.

El usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato según la moneda acordada al tipo de cambio vigente al momento de emisión de la factura, para el tipo de cambio, se tendrá como referencia el valor de venta indicado por el Banco Central de Costa Rica.

Notifique su pago al correo:

ventas@loquiteck.com

o al WhatsApp: 8757-6184

Imagen 6. Extracto del sitio WEB sobre pago del servicio. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

g. Según el contrato de adhesión, los equipos terminales pueden ser adquiridos por comodato, o bien, ser aportados por el usuario final; razón por la cual, se debe ajustar la redacción donde se indica que se brindarán “en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en el contrato de adhesión (...)”, dado que, hay una única modalidad de entrega por parte del proveedor; lo anterior, en cumplimiento del numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.-----

Además, se indica sobre la modalidad de fibra óptica; no obstante, según se ha indicado, el operador no se encuentra autorizado para brindar estos servicios en su título habilitante y correspondiente ampliación.-----



Imagen 7. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

h. Según se ha referido, el equipo para comercializar fibra óptica debe ser eliminado, dado que, el operador no se encuentra autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones para comercializarlo, según consta en la resolución RCS-179-2022 del 14 de julio de 2022 y su ampliación mediante resolución RCS-099-2024 del 3 de julio de 2024. En todo caso, debe tener incluido el impuesto.-----



Imagen 8. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

i. En el sitio WEB se deben incorporar las especificaciones técnicas de los equipos terminales ofrecidos por el operador y no la referencia a las potencias éstos equipos. Además, se debe indicar que son 5.8 GHz y no 5 GHz. Lo anterior, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

Especificaciones técnicas:

Rango de frecuencias (MHz)(dBm)	Potencia de Salida (mW)	Potencia de Salida (dBm)	Máxima potencia de salida (*)
5180 a 5240	398,107	26	30
5745 a 5825	398,107	26	36

Equipo propio

Características mínimas que deberán tener los terminales aportados por los clientes

Estándares de red	Bandas de radiofrecuencia:	Cifrado WiFi	Seguridad de la red	Protocolos
IEEE 802.11a	5 GHz	WEP	SPI Firewall	IPv4
IEEE 802.11b		WPA	Access Control	IPv6
IEEE 802.11g		WPA2	IP & MAC Binding	
IEEE 802.11n		WPA/WPA2-Enterprise	Application Layer	

Imágenes 9 y 10. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- j. En el apartado de normativa del sitio WEB se indica que se pueden realizar cobros por la instalación, en caso de que fuese imposible de realizar por causas atribuibles al usuario; no obstante, en otra pestaña se señaló que el costo de instalación es gratuito; razón por la cual, se debe corregir, ya que resulta una inconsistencia en la información brindada al usuario final.-----

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, LOQUITECK, deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, LOQUITECK, 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 por tanto, LOQUITECK, quedará facultado a cobrar los gastos administrativos correspondientes los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación.

Cuando el USUARIO renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, LOQUITECK, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación por parte de LOQUITECK. Este monto a devolver será el resultado obtenido luego de descontar por parte de LOQUITECK, sus costos incurridos asociados a la instalación del(los) servicio(s), tales como costos de mano de obra para instalar y configurar los equipos, insumos necesarios, como conectores y cables y demás relacionados con la instalación. Dicho pago de la instalación deberá de realizarse al momento de la suscripción del contrato.



Imagen 11. Extracto del sitio WEB sobre instalación del servicio. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

- k. El título es “Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones”; no obstante, se brinda información sobre la compensación y mensajes de recordatorio a los usuarios finales para realizar los pagos. Es así como, se debe ajustar para que el título señalado y la información conocida.-----

PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

LOQUITECK garantizará la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final. Compensaciones y reembolsos.

LOQUITECK, tiene el deber de prestar los Servicios contratados con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, LOQUITECK, contabilizará el tiempo de interrupción de los Servicios desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que los Servicios se restablecen por completo y regresan a su condición normal de funcionamiento.

LOQUITECK, podrá enviar al USUARIO vía telefónica o SMS (mensaje de texto) comunicaciones o recordatorios respecto del plazo y monto para el pago de su factura del servicio contratado, lo cual no sustituye el envío de facturación al medio señalado en el contrato para tal efecto.



Imagen 12. Extracto del sitio WEB sobre “Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones”. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

i. En el sitio WEB se tiene información sobre “Políticas de compensaciones y reembolsos”; sin embargo, la misma también se desarrolla en el apartado de “Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones”; por lo que, se debe unificar la información.-----

Además, está una sección de “Interposición de la reclamación ante LOQUITECK”, la cual incluye la atención de reclamaciones ante la Sutel; por lo que, se debe ajustar el título de esta. De igual forma, se deben eliminar los requisitos para presentar reclamación ante Sutel, por cuanto, están en la sección que no corresponde y esta información es propia del Regulador.-----



Imagen 13. Extracto del sitio WEB sobre interposición de reclamaciones ante el operador y política de compensaciones y reembolsos. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

m. Se debe incluir el supuesto de falta la suspensión definitiva, según el numeral 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final-----

SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DESCONEXIÓN DEFINITIVA

LOQUITECK, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual. En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo. LOQUITECK, llevará un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

Imagen 14. Extracto del sitio WEB sobre suspensión definitiva. Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/>

n. Se debe indicar el impuesto de valor agregado en el costo de la visita técnica.
Artículo 3 inciso 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

VISITA TÉCNICA

Fallas que afectan el servicio Si la falla es ocasionada por el usuario final y esta implica la visita técnica presencial por parte de LOQUITECK, y esta sea la primera vez, la misma no supondrá un costo adicional para el usuario final, pero cuando se trate de una segunda salida en físico, LOQUITECK, podrá cargar un costo de \$75 se entiende incluido los costos de mantenimientos por la instalación del servicio, sin incluir el costo del terminal defectuoso, dicho costo se le cargará en la siguiente facturación del mes.

Imagen 15. Extracto del sitio WEB sobre visita técnica Consultado el 28 de octubre de 2024 en el enlace <https://loquiteck.com/> (Destacados corresponden al original) (Folios 30 al 51).

- 4) Que, mediante oficio sin número de consecutivo de fecha 7 de noviembre de 2024, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva con los ajustes solicitados. (NI-14625-2024). -----
- 5) Que, por medio del oficio 01354-SUTEL-DGC-2024 del 17 de febrero de 2025, remitido al operador en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Loquiteck**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(.....)-----

1. En la **cláusula décima quinta** sobre la “Condiciones y plazos de instalación/conexión”, se solicita como primer punto, eliminar el término “conexión” tanto del contrato como del sitio WEB, por cuanto, el término reglamentario es **instalación**.

Adicionalmente, se detectó que, no hay claridad sobre si existe o no algún cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que anteriormente en el sitio

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

WEB se indicaba que la instalación del servicio es **gratis**, pero en esta cláusula se señala que “(...) eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto (...)”. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto, para que se conforme a lo dispuesto en los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 11 (inciso 2) subinciso ii), 22, 25 y 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

En caso de que el proveedor decida o no cobrar por instalación deberá realizar los ajustes correspondientes en el contrato, carátula y sitio WEB. Actualmente en el sitio WEB no se brinda información sobre el costo de la instalación:-----



Imagen 1. Extracto del sitio WEB sobre precio por instalación. Consultado el 14 de febrero de 2025 en el enlace <https://loquiteck.com/>

Finalmente, para efectos de completar la cláusula correspondiente a las “Condiciones y plazos de instalación”, se solicita que tanto en el contrato como el sitio WEB se incluya el supuesto de la “renuncia voluntaria del servicio” contratado conforme a lo dispuesto en el numeral 27 del RPUF. Para tal efecto, se sugiere utilizar la redacción del contrato modelo: “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

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

(señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación)".

En lo referente a la **carátula del contrato**, el operador debe ajustar lo siguiente:

1. *Tal y como se señaló en el contrato de adhesión, no hay claridad sobre si existe o no cobro por concepto de instalación del servicio; lo anterior ya que en el sitio WEB no se indica información sobre este aspecto, pero en esta cláusula se señala "(...) eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto (...)"*. De esta forma, se debe ajustar la información y establecer si se va a cobrar o no por dicho concepto.-----

Por su parte, en el **sitio WEB del operador** debe ajustarse lo siguiente:-----

1. *En el sitio WEB no se brinda información sobre el costo por la instalación del servicio; sin embargo, en el contrato y carátula se desprende que podría existir un cobro en caso de que no se puede ejecutar la misma por causa atribuible el usuario final. Razón por la cual, se debe ajustar la información para que sea consistente, según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 11 (inciso 2) subinciso ii), 22, 25 y 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----*
2. *Según el contrato de adhesión, los equipos terminales pueden ser adquiridos por comodato, o bien, ser aportados por el usuario final; razón por la cual, se debe ajustar la redacción donde se indica que se brindarán "en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en el contrato de adhesión (...)", dado que, hay una única modalidad de entrega por parte del proveedor; lo anterior, en cumplimiento del numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.-----*

16 de mayo del 2025
04251-SUTEL-SCS-2025

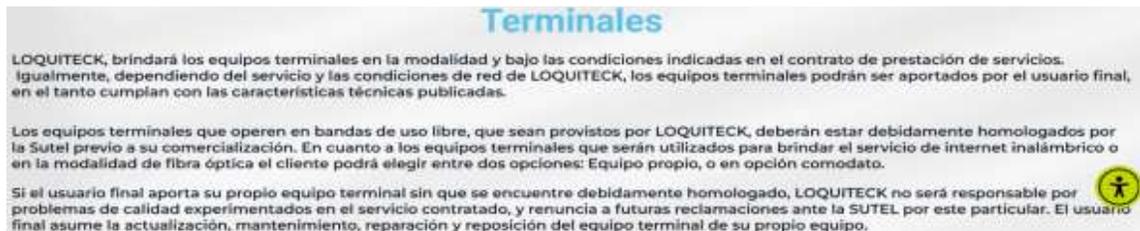


Imagen 2. Extracto del sitio WEB sobre equipos terminales. Consultado el 14 de febrero de 2025 en el enlace <https://loquiteck.com/> (Destacados corresponden al original) (Folios 62 al 87)

(Destacados corresponden al original) (Folios 62 al 87) -----

- 6) Que, mediante correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2025, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-02361-2025). -----
- 7) Que, por medio del oficio 03947-SUTEL-DGC-2025 del 9 de mayo de 2025 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación.-----

CONSIDERANDO

1. **Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución RCS-234-2023 *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*, publicada en La Gaceta 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó los documentos presentados por, **Loquiteck** realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----
2. Que del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio WEB del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta al oficio 03947-SUTEL-DGC-2025 del 9 de mayo de 2025 de la Dirección General de Calidad, se concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula.-----

3. Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario y en respeto del derecho de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones a los usuarios que hayan suscrito una versión de contrato anterior les resulta aplicable el contrato homologado más reciente así como su carátula y este prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.-----

POR TANTO

En virtud de las consideraciones anteriores, el Consejo de la Sutel dispone lo siguiente:-----

Primero: Dar por recibido y acoger el oficio 03947-SUTEL-DGC-2025 del 9 de mayo del 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este Consejo el informe correspondiente a la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su respectiva carátula presentados por **Loquiteck S.R.L.**-----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al oficio 03947-SUTEL-DGC-2025 del 9 de mayo de 2025 de la Dirección General de Calidad, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*”, remitidos por **Loquiteck S.R.L.** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. -----

Tercero: Ordenar a **Loquiteck S.R.L.**, que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*”, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

Cuarto: Ordenar a Loquiteck S.R.L., 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 contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final. -----

Quinto: Ordenar a Loquiteck S.R.L., 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 presente acuerdo.-----

Sexto: Informar a Loquiteck S.R.L., 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.-----

Sétimo: Señalar a Loquiteck S.R.L., que se debe 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 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.-----

Octavo: Indicar a Loquiteck S.R.L., 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 RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

Noveno: Señalar a Loquiteck S.R.L., 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 Servicios, 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. -----

16 de mayo del 2025

04251-SUTEL-SCS-2025

Décimo: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Loquiteck S.R.L.**, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.-----

Décimo primero: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su respectiva carátula presentados por **Loquiteck S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.-----

Décimo segundo: 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 7593. -----

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

Arlyn A.

Expedientes: L0152-STT-HOC-01252-2024