

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR SOLUCIONES FIBERTEL SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA 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 **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada** (en adelante **Fibertel**), 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 1 de junio de 2023, **Fibertel** solicitó 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 INALÁMBRICO*”. (NI-06608-2023)
- 1.2. Que, mediante oficio número 05747-SUTEL-DGC-2023 del 10 de julio de 2023, debidamente notificado el mismo día, esta Dirección realizó una prevención al operador para que, dentro del plazo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio, aportara la solicitud de homologación debidamente firmada por el representante legal. Lo cual, fue atendido en tiempo y forma mediante correo electrónico del día 20 del mismo mes y año. (Folios 9 al 11 y NI-08817-2023)
- 1.3. Que el operador por medio de correos electrónicos del 8 y 29 de agosto de 2023 realizó consultas sobre el estado de su trámite, las cuales fueron debidamente atendidas, según correos electrónicos del 8 de agosto, 1° de setiembre de 2023 (Folio 22, NI-09576-2023, NI-10362-2023, NI-11911-2023)
- 1.4. Que mediante oficio número 08509-SUTEL-DGC-2023 del 9 de octubre de 2023, debidamente notificado el día 10 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los documentos de

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

(...)

1. El tamaño de la letra debe ser como mínimo Arial 9 puntos o equivalente, conforme la resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de esta Superintendencia.
2. Revisar la ortografía y redacción del documento sometido a valoración.
3. En la **cláusula primera** del contrato debe eliminarse lo correspondiente a la “solvencia económica suficiente” para suscribir el servicio, por cuanto es discriminatorio conforme a lo dispuesto en el numeral 3 inciso g). Para los casos en que el cliente pueda no contar con solvencia económica suficiente, el operador puede solicitar el “Depósito de garantía”, cuya naturaleza es para costear las deudas del pago del servicio, según numerales 36 inciso 5) y 46 inciso 6) del RPUF.
4. En la **cláusula primera** del contrato debe suprimirse la última frase que hace referencia a “En caso de personas jurídicas, la persona física que firma el contrato, manifiesta estar legalmente facultado para suscribirlo y se hace personalmente responsable por las obligaciones contraídas en este contrato”, por cuanto el operador está obligado a constatar la identidad de la persona que suscribe el contrato conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 27 del nuevo RPUF<sup>1</sup>.
5. En la **cláusula segunda** debe colocarse el título “Características del servicio” y debe describirse las características técnicas, comerciales y legales de los servicios que se van a brindar, según los artículos 45, inciso 1) LGT, 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del nuevo RPUF.
6. En la **cláusula tercera** denominada “Objeto del contrato” se deben señalar los servicios que se van a prestar de conformidad con el título habilitante y la descripción de su modalidad.
7. En la **cláusula cuarta** sobre los “Anexos” se le indica al operador que, cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado, conforme a lo dispuesto en el numeral 46 de la LGT. Por lo que, debe remitir dichos documentos para su correspondiente homologación o en su defecto, eliminar la cláusula y abstenerse de utilizar cualquier documento adicional al que eventualmente se homologue para la suscripción de contratos de servicios de telecomunicaciones.
8. La **cláusula quinta** denominada “Obligaciones de Fibertel” debe ajustarse al nuevo RPUF y se recomienda unir con las obligaciones del usuario de la **cláusula sexta**, utilizando la siguiente redacción: “**Cláusula X. Derechos y obligaciones del 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”.
9. En la **cláusula séptima** sobre el “Equipo y garantía de Fibertel” debe ajustarse a lo dispuesto en el nuevo RPUF, se solicita ajustar de la siguiente forma: “**Cláusula X.**

<sup>1</sup> Disponible en el sitio WEB [https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento\\_sobre\\_el\\_regimen\\_de\\_proteccion\\_al\\_usuario\\_final\\_alcance\\_ndeq200\\_a\\_la\\_gaceta\\_ndeq\\_180\\_del\\_22\\_de\\_setiembre\\_del\\_2022.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_sobre_el_regimen_de_proteccion_al_usuario_final_alcance_ndeq200_a_la_gaceta_ndeq_180_del_22_de_setiembre_del_2022.pdf)

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

**Equipos terminales.** El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal**). Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta. Para que sea conforme a lo dispuesto en los numerales 11, incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76, 77, 107, inciso 3), todos del nuevo RPUF.

Adicionalmente, se hace la aclaración que, el plazo y las condiciones de permanencia mínima proceden solo si hay subsidio o pago en tractos del equipo terminal, por lo que, se debe aclarar tanto en la carátula como en el contrato si los equipos serán brindados en dichas modalidades para que proceda la sujeción señalada. De lo contrario, se deberá eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima tanto en la carátula como en el contrato, conforme a las resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016 del Consejo de la Sutel.

Cabe recalcar que, en caso de optar por imponer condiciones de permanencia mínima, se debe señalar tanto en la carátula como en el contrato si se trata de pago en tractos o subsidio del equipo terminal, el monto por concepto de penalización ante un retiro anticipado, entre otros, según se establece en la normativa.

Además, no procede asociar la permanencia mínima **a otros costos** como lo está planteando el operador en el documento sometido a valoración específicamente en la **cláusula vigésima segunda** sobre la "Cuota de desinstalación"; razón por la cual, se deben eliminar las cláusulas que imponen estas condiciones, tal y como se detalla en los documentos adjuntos a este oficio.

En la misma línea, es necesario aclarar al operador que el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses y puede aplicarse únicamente bajo las condiciones señaladas; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato, ya que **no se incluyó esta información** en el presente contrato.

Asimismo, se recalca que, con el nuevo RPUF debe incluirse una cláusula de devolución de equipos terminales: "**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 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**

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

**específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales)”.**

*Finalmente, se debe recordar que los equipos de banda libre que comercialice un operador **deben estar debidamente homologados por la Sutel**, según lo dispone el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-154-2018.*

10. La **cláusula octava** denominada “Tarifas y cobros” debe replantearse y denominarse “Tarifas y cobros” para que se ajuste a lo dispuesto en la normativa nueva, según el numeral 56 del nuevo RPUF. Para tales efectos, se solicita plantear la siguiente redacción: “El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. 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”. Asimismo, debe considerarse que, la moneda en la que se va a cobrar a los usuarios debe estar claramente definida y ser informada al usuario, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.
11. Dentro del contenido de la **cláusula octava** el operador planteó lo referente a la suspensión temporal del servicio, suspensión definitiva y reconexión del servicio. Sin embargo, para una mayor claridad deben plantearse como cláusulas independientes y ajustarse al nuevo RPUF, como se detalla: “**Cláusula X. Suspensión temporal del servicio.** Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final. Antes de proceder con la suspensión temporal, 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”. Lo anterior, para que se ajuste a los artículos 28 y 46 inciso 7) del nuevo RPUF.

Sobre la “Suspensión definitiva” debe reformularse de la siguiente forma: “**Cláusula X. Suspensión definitiva del servicio.** 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 sea conforme a los numerales 29, 46 inciso 20) y 47 del RPUF.

Con respecto a la “Suspensión a solicitud del usuario final” debe señalarse que, con la vigencia del nuevo RPUF esta figura se eliminó de la normativa. De forma tal que, queda a discreción del operador si la aplica o no.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

12. La **cláusula novena** referente al tema de “Facturación” debe ajustarse a la normativa nueva, según numerales 45 inciso 7) de la LGT, 24 y 28 del RPCS, artículos 5, inciso 9); 6; 11 incisos 4) y 14); 36, incisos 2), 14) y 16); 51; 53; 54; 57 a 76; 82; 87 y 97 del nuevo RPUF. Asimismo, deben plantearse cláusulas referentes al tiempo de entrega de la factura, los medios de pago, los errores y estudio de facturación.
13. La **cláusula décima** sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio fijo” debe reformularse para que sea conforme a la normativa vigente. Se sugiere utilizar la siguiente redacción: **“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**)”. Esto para que sea conforme a lo indicado en los numerales 22, 46 inciso 1) y 48 del nuevo RPUF, de igual forma deben considerarse los indicadores de 4, 10 y 20 días hábiles para dicha instalación (IC-1), conforme al RPCS.
14. En la **cláusula décima primera** sobre el “Mantenimiento y Soporte técnico” debe considerarse que las visitas técnicas deben realizarse en días y horas hábiles, así como con previa coordinación con el cliente.
15. En la **cláusula décima tercera** debe ajustarse el nombre a “Reconexión”. Asimismo, se solicita replantear su redacción para que se ajuste a lo dispuesto en el nuevo reglamento: “El usuario final deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico donde se encuentra esta información**). Una vez que el usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago”. Según lo dispuesto en los artículos 26 del RPCS, 11, inciso 2) subinciso ii; 28; 31; 32; 46, inciso 7); 58; 61 inciso 14) del RPUF.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

16. *Deben incluirse unas cláusulas adicionales sobre la “Reactivación” y “Desactivación y desconexión de servicios adicionales”, según los numerales 30 y 31 del RPUF.*
17. *En la **cláusula décima cuarta** deben agregarse los umbrales de calidad para el servicio de acceso a Internet fijo, conforme a lo dispuesto en el Capítulo VII de los Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet fijo, contenidos en artículos 43 al 46 del RPCS (...).*
18. *En la **cláusula décima quinta** sobre los “Canales de atención” se recalca que, el operador debe contar con un **número gratuito** para los usuarios finales, el mismo debe ser de cobro revertido, conforme a los artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del nuevo RPUF.*
19. *En la **cláusula décima octava** sobre el “Traslado del servicio” no se localizaron dichos costos en la página WEB del operador, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
20. *La **cláusula vigésima** sobre la “Liberación de responsabilidad de Fibertel”, debe ajustarse al nuevo RPUF y cambiar el título por “Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones” e indicar lo siguiente: “El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos. Debe reformularse a cláusula”.*
21. *La cláusula **vigésima segunda** sobre la “Cuota de desinstalación” debe eliminarse ya que se constituye como una barrera de salida, contrario a lo indicado en el numeral 45 inciso 2) de la LGT sobre el “derecho de cambiar libremente de operador”.*
22. *En la **cláusula vigésima cuarta** deben incluirse las facilidades de la devolución de los equipos terminales, conforme a lo dispuesto en el numeral 47 del RPUF.*
23. *Como comentario general existen algunos temas que no se abarcan en el contrato y que deben plantearse cláusulas para que sean debidamente regulada, a saber: Plazo contractual, facturación, medios de pago, tasación y facturación de los servicios, depósito de garantía, compensaciones y reembolsos, rescisión contractual por interrupciones, formas de extinción y renovación del contrato, interposición de reclamaciones ante el operador, eximentes de responsabilidad, procedimiento intervención SUTEL, caducidad de la acción, cesión contrato, modificación contractual. De forma que, deben desarrollarse estos temas, se adjunta para su consideración y a manera de ejemplo la propuesta de contrato modelo, así como su carátula respectiva ajustada al nuevo reglamento.*
24. *Falta agregar el estribillo final del contrato “**Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel**”.*
25. *Acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento.*

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

1. *El operador debe contar con un número gratuito para los usuarios finales, el mismo debe ser de cobro revertido, conforme a los artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del RPUF.*
2. *Para el usuario falta incluir nombre del representante o apoderado, lugar o medio para recibir notificaciones del operador y el tema de la notificación de las facturas.*

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

3. En la carátula se omitió incluir la información del operador, por ejemplo, razón social, el nombre del representante legal, el apartado postal, el contacto comercial, el teléfono gratuito para atención al usuario, la página web y el espacio para "otros medios de contacto", según el numeral 36 del nuevo RPUF.
4. Se debe indicar el plazo de la instalación y el precio final con los impuestos respectivos, conforme a los numerales 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF.
5. En la carátula todos los precios deben ser finales e incluir entre paréntesis "(IVA)" para que el usuario entienda que se trata del precio final, el cual también deben incluir las tasas de ley, para que se ajuste a lo dispuesto en los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 35 inciso 1) del RPUF.
6. En la carátula se debe indicar la agregar la casilla correspondiente a la cantidad de direcciones IP y señalar si son IP públicas o privadas (si solo se le otorgan al usuario direcciones privadas debe señalar en el sitio WEB el costo de obtener una dirección IP pública), según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.
7. En la carátula se deben agregar casillas correspondientes a las características de los equipos terminales (marca, modelo, serie o dirección MAC, versión software) así como el costo de contado o valor de reposición (IVA) y N° de certificado de homologación (en caso de equipo que opera en bandas de uso libre), debe señalarse **si se entrega al usuario en condiciones de permanencia mínima** y la multa por retiro anticipado, o si por el contrario se entrega el equipo terminal con alguna modalidad por ejemplo: alquiler o comodato, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, 36 inciso 8) y 76 del nuevo RPUF. Esta información **debe estar disponible en el sitio WEB del operador**.
8. En la carátula se mencionan formularios para el cargo automático de facturaciones. Sin embargo, cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado, conforme al numeral 46 de la LGT.
9. Se debe incluir en la carátula una casilla referente a que se le informó y mostró al usuario sobre los mapas de alcance de red, según el numeral 16 del RPCS. Adicionalmente, se recalca que, **deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB**, según artículos 16 del RPCS, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.  
  
Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia con un nivel de resolución suficiente dicho objetivo.
10. Las tarifas deben estar publicadas en el sitio WEB y no en el contenido del contrato ni la carátula, dado que si se realiza una modificación tarifaria, el contrato se debe someter nuevamente al proceso de homologación, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.
11. Falta la información sobre la autorización para recibir información con fines de venta directa, autorización para el uso de datos personales, cargo automático (en caso de ser aplicable), traslado de cargos de un servicio a otro (en caso de ser aplicable), conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.
12. Adicionalmente, falta incorporar el estribillo final "Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de \_\_\_\_\_, Costa Rica, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_. Y las firmas de ambas partes.

Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente:

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

1. *Deben incluirse los costos adicionales que le apliquen al servicio de acceso a Internet fijo, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, reconexión, cargos por mora, características, costo de visitas técnicas injustificadas (cobro debe realizarse a partir de la segunda visita injustificada, esta aclaración debe realizarse en el sitio web), cargos administrativos, y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse **con los impuestos de ley**.*
  2. *Deben incluirse los parámetros de calidad ofrecidos de cada uno de los servicios, la fórmula sobre el cálculo de las compensaciones, tarifas de reconexión y de instalación; características y costos de reposición de equipos terminales; monto del depósito de garantía procedimiento reclamaciones, deben indicarse los tipos de mantenimiento ofrecidos, reparación de fallas y averías y cualquier otra información importante para el usuario, tal y como se indicó de previo.*
  3. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según artículos 16 del RPCS.*
  4. *Se deben agregar casillas correspondientes a las características de los equipos terminales (marca, modelo, serie o dirección MAC, versión software) así como el costo de contado o valor de reposición (IVAI) y N° de certificado de homologación (en caso de equipo que opera en bandas de uso libre), debe señalarse **si se entrega al usuario en condiciones de permanencia mínima** y la multa por retiro anticipado, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, 36 inciso 8) y 76 del RPUF. (...)"*. (Destacados corresponden al original) (Folios 26 al 36)
- 1.5. Que mediante oficio sin número de consecutivo, remitido mediante correo electrónico del 24 de octubre de 2023, **Fibertel** solicitó a esta Dirección la extensión del plazo conferido para la atención de las primeras observaciones a los documentos sometidos a homologación. (NI-12875-2023)
- 1.6. Que, en respuesta a la solicitud de prórroga realizada, esta Dirección mediante oficio número 09082-SUTEL-DGC-2023 del 26 de octubre de 2023, debidamente notificado en esa fecha, concedió a **Fibertel** el plazo adicional de **5 días hábiles** para atender las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 09082-SUTEL-DGC-2024 del 26 de octubre de 2023. (Folios 39 al 40)
- 1.7. Que, mediante correo electrónico del 2 de noviembre de 2023, **Fibertel** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 09082-SUTEL-DGC-2023 del 26 de octubre de 2023, a la propuesta de contratos presentado para homologación. (NI-13282-2023)
- 1.8. Que, por medio de correo electrónico de fechas 6, de diciembre de 2023, esta Dirección solicitó al operador que remitiera los documentos en formato Word, a efectos de continuar con las revisiones correspondientes, lo cual fue atendido por **Fibertel** mediante correos electrónicos del 8 y 11 de diciembre de 2023. (Folio 54, NI-14919-2023 y NI-14962-2024)
- 1.9. Que, por medio del oficio número 00991-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024, remitido al operador el día 8 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Fibertel**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

(...)

1. Revisar la ortografía y redacción del documento sometido a valoración.
2. En la **cláusula segunda** y tal y como se señaló en el oficio de **primeras observaciones** número 08509-SUTEL-DGC-2023 del 9 de octubre de 2023, deben describirse las características técnicas, comerciales y legales de los servicios que se van a brindar, según los artículos 45, inciso 1) LGT, 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del nuevo RPUF. De igual forma, debe revisarse la información consignada de “Servicios de Banda Libre de 5Ghz, 40 MHz”, por cuanto la banda de **40 MHz** es para uso libre únicamente en el segmento de 40,660 MHz a 40,700 MHz y podría no corresponder con el uso pretendido por la empresa, por lo que, hay que revisar dicha información conforme al título habilitante y el apéndice V del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).
3. La **cláusula tercera** sobre los “Derechos y Obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones”, debe ajustarse al nuevo RPUF, para una mayor comprensión y fácil lectura de los usuarios utilizar lo señalado en la cláusula modelo: “**Cláusula X. Derechos y obligaciones del 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”.

Adicionalmente, se le indica al operador que es en la carátula que se aportará, donde debe colocarse la oferta comercial del operador y ser completada en el momento de suscripción del contrato, según la oferta comercial publicada en el sitio WEB del operador.

4. En lo referente a las **cláusulas cuarta y quinta** sobre el “Plazo Contractual” y la “Permanencia mínima”; como se indicó de previo en el oficio de **primeras observaciones**, se recalca que, el plazo y las condiciones de permanencia mínima proceden solo si hay subsidio o pago en tractos del equipo terminal, por lo que, se debe aclarar tanto en la carátula que se aportará, como en el contrato, si los equipos serán brindados en dichas modalidades para que proceda la sujeción señalada. De lo contrario, se deberá eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima tanto en la carátula como en el contrato.

Cabe recalcar que, en caso de optar por imponer condiciones de permanencia mínima, se debe señalar tanto en la carátula como en el contrato si se trata de pago en tractos o subsidio del equipo terminal, el monto por concepto de penalización ante un retiro anticipado, entre otros, según se establece en la normativa, asimismo debe existir al menos una opción de provisión de servicios no sujeta a condiciones de permanencia. Para la aplicación de estas figuras, se debe considerar lo señalado en las resoluciones RCS-234-2023 y RCS-219-2023 emitidas por el Consejo de esta Superintendencia.

En la misma línea, es necesario aclarar al operador que el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses, según la regulación vigente, y puede aplicarse únicamente bajo las condiciones señaladas; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato. Sin embargo, no se pudo verificar por parte de esta Dirección, debido a que dicha carátula no se remitió en formato Word.

5. En la **cláusula séptima** sobre los “Precios o tarifas del servicio”, específicamente que: “Las facturas serán emitidas los primeros o quince días de cada mes y según la fecha de instalación del servicio”, se recalca que dicha información debe ser consignada en la

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

carátula del contrato y, además, ser una fecha concreta para cada uno de los usuarios, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

Adicionalmente, no se logró ubicar el costo por concepto de instalación en la página WEB, por lo que, se debe indicar en dicho lugar el plazo de la instalación y el precio final correspondiente con los impuestos respectivos, conforme a los numerales 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF.

6. Se debe plantear una **cláusula independiente** sobre el tema de “Medios de pago”, conforme a lo dispuesto en los numerales 45 inciso 1) y 12 de la LGT, así como, los artículos 46 inciso 13) y 57 del RPUF.

Sobre la información consignada en el sitio WEB de los medios de pago, se debe aclarar a nombre de quién se encuentra el número telefónico para realizar el Sinpe móvil, dado que no consta dicha información, según se aprecia de seguido:



**Imagen 1.** Métodos de pago. Consulta realizada en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/medios-de-pago> el 6 de febrero de 2024.

7. En la cláusula octava sobre los “Equipos Terminales” pareciera ser que el operador **otorgará los equipos en modalidad de “préstamo”**. Por lo anterior, se le solicita a **Fibertel** que aclare a esta Dirección la modalidad de entrega de los equipos y consecuentemente, si existirá algún tipo de permanencia mínima para los usuarios finales. Lo anterior, además de aclararlo en el oficio de remisión, se debe plasmar en el contrato y carátula sometidos a homologación.

En la misma línea, debe colocarse el enlace directo en donde se consigna la información de los costos finales de reposición de los equipos terminales y sobre las características técnicas que deben contener los equipos para que el usuario los pueda aportar, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

Finalmente, en la cláusula debe incluirse el “deber de homologación” por parte del operador: “Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización (...)”, según lo dispone el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-154-2018.

8. Debe eliminarse del contrato algunas referencias que son aplicables únicamente a los servicios de voz, por ejemplo “IMEI”, “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”, “Se exceptúan del

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final, “disponer de la numeración asociada”.

9. En la **cláusula novena** denominada “Entrega y pago de la factura” se omitió incluir información importante sobre el tema de la accesibilidad y entrega de la factura, por lo que debe incluirse: “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 finales con discapacidad y numerales 45 inciso 7) de la LGT, 24 y 28 del RPCS, artículos 5, inciso 9); 6; 11 incisos 4) y 14); 36, incisos 2), 14) y 16); 51; 53; 54; 57 a 76; 82; 87 y 97 del nuevo RPUF.
10. Con respecto a la “Suspensión a solicitud del usuario final” y para un mayor orden debe plantearse una cláusula independiente, por cuanto, con la vigencia del nuevo RPUF esta figura se eliminó de la normativa. De forma tal que, queda a discreción del operador si la aplica o no.
11. Tal y como se indicó en el oficio de **primeras observaciones** debe plantearse una cláusula sobre el depósito de garantía, conforme a los artículos 46 inciso 6) y 36 inciso 5) del RPUF. En caso de que el operador no realice dicho cobro, de igual forma se debe plantear la cláusula e indicar que no se realizará ningún cobro por dicho concepto.
12. En la **cláusula décima cuarta** sobre las “Condiciones y plazos de instalación/ conexión” el operador únicamente colocó el plazo de “4 días contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato”. Al respecto, debe indicarse que dicho plazo se computa en días hábiles y adicionalmente, deben agregarse los umbrales de calidad para el servicio de acceso a Internet fijo, conforme a lo dispuesto en el Capítulo VII de los Indicadores particulares para servicios de acceso a Internet fijo, contenidos en artículos 43 al 46 del RPCS. (...). Finalmente, deben colocarse en la cláusula los enlaces directos para que se despliegue en el sitio WEB la información de forma correcta.
13. En la cláusula **décima octava** sobre los “Cambios de velocidad” se le indica al operador que, cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado, conforme a lo dispuesto en el numeral 46 de la LGT. Por lo que, debe remitir dichos documentos para su correspondiente homologación o en su defecto, eliminar la cláusula y abstenerse de utilizar cualquier documento adicional al que eventualmente se homologue para la suscripción de contratos de servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, se aclara que para dichos efectos no es necesario suscribir un nuevo documento, nada más es necesario que el operador registre dicho consentimiento conforme a lo dispuesto en el numeral 40 inciso 2) del RPUF.
14. En la cláusula **décima séptima** sobre el “Traslado del servicio” no se localizaron dichos costos en la página WEB del operador, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Misma situación aplica para los costos por concepto de instalación y costos de retiro por concepto de equipo terminal, deben estar claramente determinados en la página del operador.
15. En la cláusula **trigésima segunda** sobre los “Canales de atención” se recalca que, el operador debe contar con un número gratuito para los usuarios finales, el mismo debe ser de cobro revertido, conforme a los artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del nuevo RPUF. Por lo que, debe ser el número principal que se coloque en dicho apartado.
16. La información sobre el uso de datos personales debe consignarse en la carátula del contrato, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

17. La cláusula **trigésima primera** sobre la “Cesión del contrato” debe reformularse para que se indique como se entiende que lo pretende la empresa, que no se permite dicha cesión dado que, lo anterior por cuanto la redacción no es clara.
18. Acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento.

Se reitera al operador que, en el oficio de **primeras observaciones** número 08509-SUTEL-DGC-2023 del 9 de octubre de 2023, se le solicitó al operador ajustar lo siguiente en la **carátula del contrato**:

“(…)

1. El operador debe contar con un número gratuito para los usuarios finales, el mismo debe ser de cobro revertido, conforme a los artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4); 81 del RPUF.
2. Para el usuario falta incluir nombre del representante o apoderado, lugar o medio para recibir notificaciones del operador y el tema de la notificación de las facturas.
3. En la carátula se omitió incluir la información del operador, por ejemplo, razón social, el nombre del representante legal, el apartado postal, el contacto comercial, el teléfono gratuito para atención al usuario, la página web y el espacio para “otros medios de contacto”, según el numeral 36 del nuevo RPUF.
4. Se debe indicar el plazo de la instalación y el precio final con los impuestos respectivos, conforme a los numerales 11, inciso 2) subincisos ii) y vii); 22 al 27; 33; 36, inciso 18); 46 inciso 2) y; 48 inciso 2) del RPUF.
5. En la carátula todos los precios deben ser finales e incluir entre paréntesis “(IVA)” para que el usuario entienda que se trata del precio final, el cual también deben incluir las tasas de ley, para que se ajuste a lo dispuesto en los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 35 inciso 1) del RPUF.
6. En la carátula se debe indicar la agregar la casilla correspondiente a la cantidad de direcciones IP y señalar si son IP públicas o privadas (si solo se le otorgan al usuario direcciones privadas debe señalar en el sitio WEB el costo de obtener una dirección IP pública), según el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.
7. En la carátula se deben agregar casillas correspondientes a las características de los equipos terminales (marca, modelo, serie o dirección MAC, versión software) así como el costo de contado o valor de reposición (IVA) y N° de certificado de homologación (en caso de equipo que opera en bandas de uso libre), debe señalarse **si se entrega al usuario en condiciones de permanencia mínima** y la multa por retiro anticipado, o si por el contrario se entrega el equipo terminal con alguna modalidad por ejemplo: alquiler o comodato, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, 36 inciso 8) y 76 del nuevo RPUF. Esta información **debe estar disponible en el sitio WEB del operador**.
8. En la carátula se mencionan formularios para el cargo automático de facturaciones. Sin embargo, cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado, conforme al numeral 46 de la LGT.
9. Se debe incluir en la carátula una casilla referente a que se le informó y mostró al usuario sobre los mapas de alcance de red, según el numeral 16 del RPCS. Adicionalmente, se recalca que, **deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB**, según artículos 16 del RPCS, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia con un nivel de resolución suficiente dicho objetivo.

10. Las tarifas deben estar publicadas en el sitio WEB y no en el contenido del contrato ni la carátula, dado que si se realiza una modificación tarifaria, el contrato se debe someter nuevamente al proceso de homologación, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.
11. Falta la información sobre la autorización para recibir información con fines de venta directa, autorización para el uso de datos personales, cargo automático (en caso de ser aplicable), traslado de cargos de un servicio a otro (en caso de ser aplicable), conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.
12. Adicionalmente, falta incorporar el estribillo final "Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de \_\_\_\_\_, Costa Rica, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_. Y las firmas de ambas partes. (...)". (Destacados corresponden al original)

Lo anterior, a efectos de que lo ajuste y remita la carátula respectiva para continuar con el trámite de homologación correspondiente.

Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente:

1. En el sitio WEB los precios deben ser finales, según numerales 11 inciso 1<sup>2</sup>), 34 párrafo 2<sup>3</sup>, de dicho cuerpo normativo, se establece la obligación de que **todos los precios**<sup>4</sup> puestos a disposición de los usuarios, **deben ser finales** los cuales también deben incluir las tasas de ley, sea el IVA y los impuestos de Ley (Impuesto Rojo e Impuesto del 911), por lo que se solicita que la leyenda en la cual se indica que dichos precios incluyen impuestos sea en una letra de mayor tamaño y destacado, para que el usuario pueda visualizarlo de una forma más clara:



**Imagen 2.** Precios. Consulta realizada en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/> el 6 de febrero de 2024.

<sup>2</sup> "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".

<sup>3</sup> "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".

<sup>4</sup> Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

*Máxime considerando que, el operador señala en algunas de las imágenes como anotaciones al precio que se deben revisar los “Aplican restricciones”, lo cual es totalmente contrario a la normativa, ya que como se ha señalado se debe informar a los usuarios finales el precio final del servicio a comercializar.*

2. *Deben incluirse los costos adicionales que le apliquen al servicio de acceso a Internet fijo, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, instalación y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse **con los impuestos de ley**.*

*Ahora bien, se logró evidenciar en el sitio WEB que existen algunos cargos por concepto de reconexión, cargos por mora, características, costo de visitas técnicas injustificadas. Sin embargo, a dichos rubros únicamente les resulta aplicable el impuesto del valor agregado (IVA) de forma tal que debe se corregido:*

Servicios Técnicos	
Tipo de Servicio	Monto
Reconexión	€20,000
Traslado Externo	€20,000
Visita Técnica Injustificada( a partir de la segunda Visita)	€20,000

\*\*\* Los precios son finales e incluyen los impuestos por ley (IVA, CRUZ ROJA, 911).

Otros Gastos	
Artículo	Costo
Cable UTP por metro	€600
Adaptador Antena POE	€15,000
Morosidad	€3.000 por facturación vencida por mes.

**Imagen 3.** Servicios técnicos. Consulta realizada en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/servicios-tecnicos> el 6 de febrero de 2024.

3. *Deben incluirse la fórmula sobre el cálculo de las compensaciones, costos de reposición de equipos terminales; procedimiento reclamaciones, deben indicarse los tipos de mantenimiento ofrecidos, reparación de fallas y averías y cualquier otra información importante para el usuario, tal y como se indicó de previo en el oficio de **primeras observaciones**.*
4. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según artículos 16 del RPCS.*
5. *Cualquier otra recomendación realizada al margen derecho del documento y en el oficio de primeras observaciones sobre el sitio WEB. (Destacados corresponden al original) (Folios 74 al 85)*

**1.10.** Que, mediante oficio sin número de consecutivo de fecha 16 de febrero de 2024, el operador requirió una extensión del plazo para la entrega de la información solicitada. Ante lo cual, mediante oficio número 01316-SUTEL-DGC-2024 del 20 de febrero de 2024, notificado en esa misma fecha esta Dirección otorgó un plazo adicional de **3 días hábiles** para la atención de los ajustes solicitados en el documento sometido a valoración. (NI-11736-2024 y folios 89 al 91)

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

**1.11.** Que, mediante correo electrónico de fecha 23 de febrero de 2024, **Fibertel** brindó respuesta en tiempo a las segundas observaciones realizadas mediante oficio número 00991-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024, a la propuesta de contrato y carátula presentados para homologación. (NI-02357-2024)

**1.12.** Que, por medio de oficio número 03109-SUTEL-DGC-2024 del 30 de abril de 2024, notificado el 2 de mayo de 2024, esta Dirección realizó las terceras observaciones al contrato sometido a valoración por parte del operador, en donde se indicó a **Fibertel**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

1. En la **cláusula segunda** relativa a “Características del servicio” tal y como se señaló en los oficios 08509-SUTEL-DGC-2023 del 9 de octubre de 2023 y 00991-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024, debe revisarse la información consignada de “Servicios de Banda Libre de 5Ghz” por cuanto la banda de **40 MHz** es para uso libre únicamente en el segmento de 40,660 MHz a 40,700 MHz y podría no corresponder con el uso pretendido por la empresa, por lo que, hay que revisar dicha información conforme al título habilitante y el apéndice V del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), según se aprecia a continuación, dado que en apariencia, el operador debería hacer referencia a las bandas de 2400 MHz (2.4 GHz) y 5800 MHz (5.8 GHz) las cuales son de uso libre para redes Wifi:

Bandas de frecuencias (MHz)	Máxima potencia de salida de los equipos (dBm)	Máxima Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (EIRP o PIRE, dBm)	Consideraciones adicionales de operación
			extremadamente reducida, según lo dispuesto en la Recomendación UIT-R RS.1346. Para otros sistemas debe considerarse lo dispuesto en la sección 3 del presente Apéndice.
433,05 a 434,79	24	30	---
902 a 940	24	30	---
947 a 960	24	30	---
2400 a 2500	30	36	---
5150 a 5350	24	30	---
5470 a 5725	24	30	---
5725 a 5850	30	36	---
5850 a 5895	30	36	---

**Imagen 1.** Bandas de frecuencias PNAF.

En línea con lo anterior, debe revisarse la información publicada en el sitio WEB del operador por cuanto, se incluye también la banda de 2.4 GHz, según se observa de seguido:

Router inalámbrico:

Banda de uso libre WiFi en 2.4Ghz o 5Ghz

- Mínimo 2 puertos Ethernet de velocidad 100/1000Mbps
- 1 WAN/LAN+1LAN, capaz de recibir conexiones tipo: IP dinámico, IP estático, PPP/PPPoE, contar con servicio de DHCP, DNS
- Tecnología tipo N, AC, WIFI 6
- Cumplir con la norma 802.11n.
- Recomendado: Tecnología MIMO

\*\*\*Todo equipo deberá estar debidamente homologado por la SUTEL, esto garantiza que el correcto funcionamiento del equipo.

Ingrese al siguiente link para verificar si el equipo se encuentra homologado: [SUTEL - Homologación](#)

**Imagen 2.** Consulta realizada del sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal> el 29 de abril de 2024.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

*Por lo que, la información puesta a disposición en el sitio WEB debe ser consistente con la indicada en el contrato, para que se informe debidamente al usuario conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y numeral 11 inciso 1) del nuevo RPUF.*

2. En lo referente a la **cláusula quinta** sobre la “Permanencia mínima”; como se indicó de previo en los oficios números 08509-SUTEL-DGC-2023 del 9 de octubre de 2023 y 00991-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024, las condiciones de permanencia mínima proceden solo si hay subsidio o pago en tramos del equipo terminal, por lo que, se debe aclarar tanto en la carátula que se aportará, como en el contrato, si los equipos serán brindados en dichas modalidades para que proceda la sujeción señalada. De lo contrario, **se deberá eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima** tanto en la carátula como en el contrato.

*Cabe recalcar que, en caso de optar por imponer condiciones de permanencia mínima, se debe señalar tanto en la carátula como en el contrato si se trata de pago en tramos o subsidio del equipo terminal, el monto por concepto de penalización ante un retiro anticipado, entre otros, según se establece en la normativa, asimismo debe existir al menos una opción de provisión de servicios no sujeta a condiciones de permanencia.*

*Para la aplicación de estas figuras, se debe considerar lo señalado en las resoluciones 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” y RCS-219-2023 “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, emitidas por el Consejo de esta Superintendencia.*

*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 tramos, 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.*

3. En la **cláusula octava** sobre los “Equipos Terminales” se le solicita a **Fibertel** que aclare a esta Dirección la modalidad de entrega de los equipos y consecuentemente, si existirá algún tipo de permanencia mínima para los usuarios finales.

*En la misma línea, debe colocarse en la cláusula, el enlace directo en donde se consigna la información sobre las características técnicas de los equipos que el operador va a otorgar en calidad de préstamo y cuando el usuario los aporte, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT. Lo anterior, ya que en el sitio WEB no se logran descargar los documentos que contienen las especificaciones de los equipos:*



**Imagen 3.** Consulta realizada del sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal> el 29 de abril de 2024.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

*Adicionalmente, deben eliminarse de la cláusula las referencias a los servicios móviles, por no ser compatible con la oferta comercial del operador.*

4. Como se indicó en los oficios de primeras y segundas observaciones debe plantearse una cláusula sobre el depósito de garantía, conforme a los artículos 46 inciso 6) y 36 inciso 5) del RPUF. En caso de que el operador no realice dicho cobro, de igual forma se debe plantear la cláusula e indicar que no se realizará ningún cobro por dicho concepto e indicarlo de esta forma en la carátula y en el sitio WEB. Para lo anterior puede utilizar la cláusula del contrato modelo: **“Cláusula X. Depósito de garantía. El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB (señalar la dirección específica donde se encuentra la información).**

*La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de (señalar plazo para la devolución del depósito de garantía) posteriores a la finalización de la relación contractual, conforme a las siguientes condiciones (señalar las condiciones para la devolución del depósito de garantía).*

5. En la **cláusula décima quinta** sobre las “Condiciones y plazos de instalación/ conexión” el operador únicamente colocó el plazo de “4 días contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato” (...) Dicha información también debe ser ajustada en el sitio WEB.
6. En la **cláusula décima novena** sobre los “Cambios de velocidad” debe incluirse que el operador debe registrar el consentimiento del usuario conforme a lo dispuesto en el numeral 40 inciso 2) del RPUF y que lo conserve 2 meses después de culminada la relación contractual.

*Asimismo, 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, en caso de que el usuario ceda el contrato sin la autorización de **Fibertel**, el operador en primera instancia debe aplicar una suspensión temporal al usuario final y en caso de que este no subsane la conducta, ahí sí se encuentra facultado para suspender definitivamente el servicio. Por lo que, debe plantearse de esta forma en el contrato.*

7. En el contrato debe incluirse una cláusula de “Suspensión a solicitud del usuario final”, por cuanto es una opción que se indica en el sitio WEB y que de esta forma se garantice el artículo 45 inciso 1) del nuevo RPUF.

*En la **carátula del contrato**, debe ajustarse lo siguiente:*

1. En la carátula se debe indicar la agregar la casilla correspondiente a la cantidad de direcciones IP y señalar si son IP públicas o privadas (si solo se le otorgan al usuario direcciones privadas debe señalar en el sitio WEB el costo de obtener una dirección IP pública), lo cual no se localizó en dicha página.
2. Debe señalarse **si se entrega al usuario en condiciones de permanencia mínima** y la multa por retiro anticipado, o si por el contrario se entrega el equipo terminal con alguna modalidad por ejemplo: alquiler o comodato, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, 36 inciso 8) y 76 del nuevo RPUF. Esta información **debe estar disponible en el sitio WEB del operador**, lo cual no fue ubicado por esta Dirección. De forma tal que, debe eliminarse cualquier referencia a la permanencia mínima.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

3. Si bien ya se incluyó en la carátula una casilla referente a que se le informó y mostró al usuario sobre los mapas de alcance de red, según el numeral 16 del RPCS, debe eliminarse la frase colocada entre paréntesis de “(No aplica)”.

Adicionalmente, se recalca que, **deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB**, según artículos 16 del RPCS, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia con un nivel de resolución suficiente dicho objetivo.

Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente:

1. Revisar la ortografía del sitio WEB, por cuanto se evidenciaron algunos errores ortográficos, por ejemplo: “Suspensiones (sic)”, según se aprecia:



**Imagen 4.** Consulta realizada del sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal> el 29 de abril de 2024.

2. En el sitio WEB los precios deben ser finales, según numerales 11 inciso 1<sup>5</sup>), 34 párrafo 2<sup>6</sup>, de dicho cuerpo normativo, se establece la obligación de que **todos los precios**<sup>7</sup> puestos a disposición de los usuarios, **deben ser finales**. Por lo que, para el caso del costo de reposición de los equipos se indica “IVA”, siendo lo correcto “**IVAI**”:

<sup>5</sup> “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”.

<sup>6</sup> “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”.

<sup>7</sup> Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

Antena Receptora

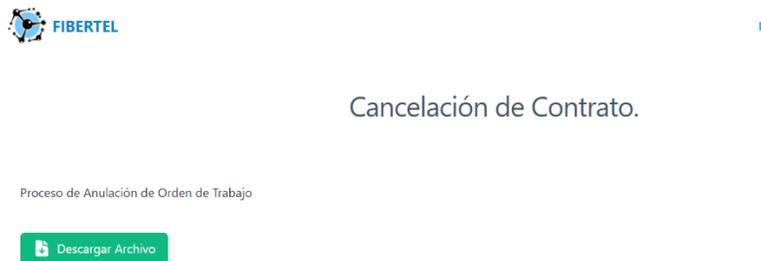
Artículo	Costo de Reposición IVA	Resolución de Homologación
LBE-5AC-GEN2	€66,000	03911-SUTEL-DGC-2021
LITEAP120-AC	€82,000	07670-SUTEL-DGC-2023
NANOLOCO AC	€57000	08545-SUTEL-DGC-2023

Router

Artículo	Costo de Reposición IVA	Resolución de Homologación
AEFME904U1	€50,000	01761-SUTEL-DGC-2021
ARN04904U2	€40,000	01783-SUTEL-DGC-2021

**Imagen 5.** Consulta realizada del sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal> el 29 de abril de 2024.

3. No se logra descargar el sitio WEB la “Cancelación del contrato”, según se observa a continuación:



**Imagen 6.** Consulta realizada del sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal> el 29 de abril de 2024.

4. Deben incluirse los mapas de alcance de red, según el artículo 16 del RPCS, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia. Adicionalmente, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia con un nivel de resolución suficiente para cumplir con dicho objetivo. Para efectos de una mejor comprensión, nos permitimos hacer referencia a modo de ejemplo el siguiente enlace: <https://telecablecr.com/cobertura/> para que sea valorado en el tema de la definición y las opciones de “zoom in”. Asimismo, se preocupa a esta Dirección la leyenda que se indica en el fondo del mapa de cobertura de “propósitos de desarrollo”.

5. Se recalca que, los costos adicionales que le apliquen al servicio de acceso a Internet fijo, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, instalación y cualquier otra información importante para que los usuarios sean debidamente informados. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse con los impuestos de ley, sea “IVA”, misma situación para el caso de los montos de “Otros cargos”. Por lo tanto, debe indicarse en la página WEB “IVA”.

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

6. *La unidad de los planes comercializados por el operador está incorrecta, por lo que debe indicarse "Mbps" en lugar de "MB". (...)*. (Destacados corresponden al original)  
(Folios 121 al 140)

**1.13.** Que, mediante correo electrónico de fecha 13 de mayo de 2024, el operador solicitó la suspensión del trámite de homologación de contrato, lo cual fue atendido por esta Dirección mediante oficio número 03679-SUTEL-DGC-2024 del 13 de mayo de 2024, debidamente notificado en la misma fecha, otorgó la suspensión del trámite de homologación de contrato por el plazo de **20 días hábiles** para que el operador gestionara y culminara los cambios solicitados en el oficio número 03109-SUTEL-DGC-2024 del 30 de abril de 2024. Una vez transcurrido dicho plazo, mediante correo electrónico de fecha 10 de junio de 2024 el operador realizó el envío del contrato para esta Dirección continuara con la revisión correspondiente. (NI-06115-2024, NI-06198-2024, folios 145 al 147 y NI-07757-2024)

**1.14.** Que, por medio de oficio número 05970-SUTEL-DGC-2024 del 10 de julio de 2024, debidamente notificado en la misma fecha esta Dirección realizó una prevención respecto al contrato y solicitó realizar los siguientes ajustes:

(...)

1. *En lo referente a la cláusula **quinta** sobre la "Permanencia mínima"; como se indicó de previo en los oficios números 08509-SUTEL-DGC-2023 del 9 de octubre de 2023, 00991-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024 y 03109-SUTEL-DGC-2024 del 30 de mayo de 2024, las condiciones de permanencia mínima proceden solo si hay subsidio o pago en tractos del equipo terminal necesario para la provisión del servicio, por lo que, al no evidenciarse ninguno de estos supuestos **se debe eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima** tanto en la carátula como en el contrato, para que se ajuste a lo dispuesto en la resolución RCS-219-2023 "LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", emitida por el Consejo de esta Superintendencia.*
2. *La **cláusula décima** sobre el depósito de garantía debe ser consistente con la información que se brinda al usuario en la carátula y en el sitio WEB, por ende, debe señalarse que **no se va a cobrar ningún monto por este concepto**.*
3. *Considerar que se debe corregir la numeración del clausulado del contrato en el tanto existen dos cláusulas "Décimo Tercera" una relacionada con "Suspensión temporal del servicio" y otra sobre "Suspensión a solicitud del Usuario Final".*
4. *En la cláusula **décima novena** sobre los "Cambios De Velocidad" debe incluirse que el operador se encuentra obligado a registrar el consentimiento expreso del usuario, el cual se debe conservar hasta 2 meses después de culminada la relación contractual, conforme al numeral 40 del RPUF. Adicionalmente, debe eliminarse la referencia normativa para evitar el cambio contractual en el escenario del cambio normativo.*
5. *La cláusula **vigésima quinta** respecto a "Rescisión contractual por interrupciones en los servicios" debe ajustarse para que se elimine cualquier referencia a la permanencia mínima.*
6. *En la cláusula **trigésima segunda** sobre "Cesión del contrato" 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,*

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

*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, en caso de que el usuario ceda el contrato sin la autorización de **Fibertel**, el operador en primera instancia debe aplicar una suspensión temporal del servicio del usuario final y en caso de que este no subsane la conducta, ahí sí se encuentra facultado para suspender definitivamente el servicio. Por lo que, debe plantearse de esta forma en el contrato, tal y como se solicitó en el oficio de terceras observaciones.*

*Finalmente, tal y como se indicó en los oficios 00991-SUTEL-DGC-2024 del 7 de febrero de 2024 y 03109-SUTEL-DGC-2024 del 30 de mayo de 2024 de segundas y terceras observaciones respectivamente: Cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado, conforme a lo dispuesto en los numerales 46 de la LGT, 35 del RPUF y la resolución RCS-234-2023. Por lo que, debe remitir dichos documentos para su correspondiente homologación o en su defecto, eliminar la cláusula y abstenerse de utilizar cualquier documento adicional al que eventualmente se homologue para la suscripción de contratos de servicios de telecomunicaciones.*

7. *No se localizó en el sitio WEB el precio final de contratar una IP Pública, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.*
8. *El contrato y la carátula deben colocarse en el sitio WEB hasta que se haya otorgado la resolución de homologación por parte del Consejo de esta Superintendencia (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 172 al 175)*

**1.15.** Que, por medio de correo electrónico de fecha 17 de julio de 2024, el operador realizó el envío del contrato con los ajustes realizados. (NI-09646-2024)

**1.16.** Que mediante correo electrónico remitido al operador el 23 de agosto 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 el contrato y carátula sometidos a valoración y en fecha 27 de agosto del año en curso, **Fibertel** remitió los ajustes solicitados vía correo electrónico, lo cual fue constatado por esta Dirección, tal y como se detalla a continuación. (Folio 198 y NI-11309-2024)

## **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 **Fibertel**, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

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 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.

San José, 4 de setiembre de 2024

**07825-SUTEL-DGC-2024**

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 su título habilitante mediante resolución RCS-011-2022 del Consejo de Sutel y el presente procedimiento de homologación corresponde al primer intento realizado por parte de **Fibertel**.

### 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 07825-SUTEL-DGC-2024 del 4 de setiembre de 2024, 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 DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO*”, y su respectiva carátula presentados por **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada**.
- 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 DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO*”, y su presentados por **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada**, 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 **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada**, que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada** 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.
- 3.5. Ordenar a **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada** 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

San José, 4 de setiembre de 2024  
**07825-SUTEL-DGC-2024**

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.

- 3.6.** Indicar a **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada** 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.
- 3.7.** Señalar a **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada** 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.
- 3.8.** 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 INALÁMBRICO*”, y su respectiva carátula presentados por **Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.9.** 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**

---

Ing. Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad**

---

Licda. Nicole Quesada Chinchilla  
**Asesora legal**

NQC  
Gestión: S0487-STT-HOC-00669-2023  
Adjuntos: Contrato y carátula.

TEL.: +506 4000-0000  
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200  
San José - Costa Rica

800-88-SUTEL  
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr

Página 23 de 23

