

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

Señores  
Illiana Rodríguez Quirós  
Directora Dirección Jurídica y Regulatoria  
**Radiográfica Costarricense, S.A.**  
Email: [racsanotificacion@racsaco.cr](mailto:racsanotificacion@racsaco.cr)

Glenn Fallas Fallas  
Director General de Calidad  
**Superintendencia 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 comunicarle que en la sesión ordinaria 042-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 11 de setiembre del 2024, se adoptó por unanimidad, lo siguiente:

#### **ACUERDO 029-042-2024**

En relación con el oficio 07883-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A.”*, se resuelve lo siguiente: -----

#### **CONSIDERANDO:**

- 1) Que, en fecha 24 de mayo del 2024, **Racsa** por medio del oficio DJR-297-2024 remitido mediante correo electrónico de esa misma fecha, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO”* y su respectiva carátula. (NI-06877-2024). -----

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

- 2) Que según oficio 04595-SUTEL-DGC-2024 del 3 de junio de 2024, debidamente notificado según correo electrónico del mismo día, esta Dirección previno a **Racsa** presentara una certificación de personería jurídica y que señalara el medio o lugar para recibir notificaciones. El operador dio respuesta a dicha prevención según oficio número DJR-323-2024 de fecha 6 de junio de 2024 remitido según correo electrónico del mismo día. (NI-07591-2024). -----
- 3) Que, mediante oficio 06420-SUTEL-DGC-2024 del 23 de julio del 2024, debidamente notificado el 23 de julio del mismo año, la Dirección General de Calidad previno al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **Racsa** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato y su carátula:-----

“(---)-----  
1. **Observaciones sobre la carátula del contrato:**

- 1.1. *Todos los espacios aplicables de la carátula deben de ser completados por el operador, por lo que, se debe agregar la información relacionada con la identificación del operador, la dirección de correo electrónico y demás información de contacto, así como la información relacionada con la fecha de corte del servicio, el plazo de instalación, si hay o no depósito de garantía, además de la información sobre los equipos terminales, su identificación y la información relacionada con la homologación de los equipos (número de certificado de homologación); para lo anterior, se le solicita utilizar la carátula modelo.-----  
Es de suma importancia que se incluya el número gratuito del Centro de Atención del usuario final, es decir, del número de cobro revertido para la atención de los usuarios, tanto en la carátula del contrato como en el sitio WEB. -----*

*Asimismo, es necesario aclarar la inclusión de una tarifa de instalación si como es señalado en el contrato y en el sitio WEB, el servicio es de “plug and play”, es decir, el usuario se encarga de la instalación. Todo lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones; numerales 11 inciso 2), 22, 35, 36 y 76 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, y lo dispuesto a en la resolución del Consejo número RCS-234-2023.-----*

Precios finales incluyen IVA, impuestos 911, Cruz Roja , alquiler de CPE con su respectiva SIM, se brinda el servicio Plug and Play (reciba en su empresa, conecte a la fuente de energía y comience a disfrutar de la mejor conexión)

**Imagen #1: Detalle de precios e instalación de los planes.**

<https://www.RACSA.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-RACSA-5g/><sup>1</sup>

- 1.2. *Es necesario ajustar el lenguaje de la carátula y contrato para que sean consistentes con la información publicada en el sitio WEB del operador y se ajuste al servicio ofrecido, eliminando lo referente a los servicios móviles, por ejemplo, por tratarse de un servicio de Internet inalámbrico fijo los mapas son de alcance de red y no de cobertura, según lo dispuesto en el*

<sup>1</sup> Consulta realizada el 22 de julio de 2024.

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

artículo 16 del RPCS. En este sentido, los mapas de alcance de red deben ser del servicio de acceso a Internet inalámbrico fijo en cuestión dado que el mapa publicado hace referencia a F.O. es decir fibra óptica. Lo anterior conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.-----

- 1.3. Se deben incluir los enlaces directos en el que se encuentra la información a la que se hace referencia la carátula, especialmente la información de las tarifas y los planes a disposición del público, esta información debe ser de fácil acceso para el usuario final. De conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la LGT, numerales 11 inciso 2) del RPUF.-----
- 1.4. Es necesario que la carátula indique únicamente los servicios autorizados y que se van a prestar por parte del operador, en el presente caso se incluyeron los servicios de telefonía y televisión por suscripción, como se desprende del apartado “2.1. Servicios fijos” de la carátula en revisión, sin embargo, el contrato en revisión es para la prestación del servicio de “Internet inalámbrico fijo”, razón por la cual los dos servicios citados deben eliminarse de la carátula. Lo anterior, en acatamiento a lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la LGT y el numeral 36 inciso 5) del RPUF.-----
- 1.5. Al momento de indicar la velocidad contratada se debe incluir la velocidad precisa de descarga y envío, las velocidades no pueden ser aproximadas, toda vez el servicio es un **servicio fijo**, el utilizar la palabra “**hasta**” en la descripción de la velocidad contratada violenta el derecho de los usuarios finales a recibir información veraz y clara, según lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la LGT.-----



**Imagen #2:** Detalle de velocidad del plan con la palabra “hasta”.

<https://www.RACSA.gob.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-RACSA-5g/><sup>2</sup>

## 2. Observaciones sobre el contrato:

- 2.1. En la **cláusula uno** denominada “Objeto del contrato”, se dejó un espacio para completar la velocidad contratada, lo anterior debe eliminarse, toda vez, esa información debe ser incluida en la carátula del contrato, la intención del contrato de adhesión es que contenga las condiciones generales y legales de la prestación del servicio y es en la carátula del contrato donde se individualiza la contratación para cada usuario, lo anterior en acatamiento a lo dispuesto en los artículos 35 inciso 2), 36 y 46 del RPUF y la resolución del Consejo RCS-234-2023.-----
- 2.2. En la **cláusula dos** sobre la “Descripción del servicio” nuevamente se incluye información que pertenece a la carátula del contrato, como lo es el desglose de precios del servicio contratado, según los artículos 36 y 46 del RPUF. Asimismo, en relación con la indicación de que la tarifa está sujeta a cambios, es necesario que cuando se menciona cualquier modificación contractual, como lo es el cambio de tarifas, se indique de forma clara que las modificaciones se debe seguir el procedimiento reglamentario establecido para tal efecto, según lo dispuesto en los artículos 40 y 56 del RPUF.-----

<sup>2</sup> Consulta realizada el 22 de julio de 2024.

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024

Los precios de las direcciones IP públicas deben estar debidamente publicadas en el sitio WEB del operador para su consulta, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT y artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF. En relación con los últimos tres párrafos de la presente cláusula, es necesario que la información sobre el equipo terminal sea trasladada a la cláusula sobre equipos terminales; también es necesario modificar la relación sobre la calidad del servicio en razón a corresponder a un servicio “nómada”, toda vez, con la suscripción del contrato el operador se compromete a brindar el servicio con una velocidad mínima que fue debidamente informada al usuario final; finalmente, el operador ofrece la opción de contratar el servicio cuyo precio incluye el alquiler del CPE, por lo que si el operador realiza una modificación de su equipo, **RACSA** debe homologarlo y sustituirlo al usuario, por lo que la disposición al respecto en el párrafo final de la cláusula debe ser modificado, en acatamiento de lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.-----

- 2.3. En la **cláusula tres** denominada “Parámetros técnicos de ancho de banda”, es necesario aclarar que indistintamente de la tecnología con la que se brinda el servicio, el usuario final tiene el derecho a recibirlo con las condiciones mínimas de calidad establecidas en el RPCS, para el caso en estudio, con las condiciones establecidas para el servicio fijo de Internet inalámbrico, por lo que esta cláusula debe eliminarse, en virtud a lo establecido en el RPCS y en la resolución RCS-152-2017 denominada “UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)”.-----
- 2.4. Sobre las **cláusulas cinco y seis** sobre los “Compromisos de RACSA” y “Compromisos de EL CLIENTE” respectivamente, se solicita eliminarlas en aras de simplificar el contrato, las obligaciones de los usuarios y de los operadores están incluidas en la reglamentación citada en la cláusula cuatro, razón por la cual no se deben repetir. Resulta de importancia que el contrato de adhesión sea un instrumento de fácil lectura y comprensión para los usuarios finales, según lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la LGT.-----
- 2.5. En la **cláusula siete** denominada “Plazo contractual” se observa nuevamente un espacio en blanco para la indicación de un plazo, sin embargo, la indicación de plazos se incluye en la carátula del contrato y cuando se utiliza la figura de la permanencia mínima, en el presente caso, **RACSA** no va a utilizar esta figura, razón por la cual, el plazo debe ser indefinido, para lo cual se solicita utilizar la redacción de la cláusula sobre el tema del contrato modelo, lo anterior según el artículo 46 inciso 4) del RPUF.-----
- 2.6. En la **cláusula ocho** sobre la “Modificación contractual” faltó indicar que cualquier modificación al contrato debe ser aprobada por la Sutel y que debe ser notificada al medio señalado en el contrato, razón por la cual, se debe incluir la siguiente redacción de la cláusula del contrato modelo: “Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel.”, asimismo, es necesario incluir el enlace directo a la publicación del sitio WEB sobre los canales de atención, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 40 del RPUF.-----
- 2.7. En la **cláusula nueve** sobre “Precios o tarifas del servicio”, se debe modificar la disposición final en relación con las facturas en condición de morosidad, toda vez, la terminación contractual no depende del pago de la facturación, ya que existen métodos para el cobro de lo adeudado, según lo dispuesto en los artículos 47 y 56 del RPUF. Y no se puede condicionar la finalización contractual al pago de los adeudos, lo cual es contrario al numeral 45 inciso 2) de la LGT.-----
- 2.8. En la **cláusula diez** sobre los “Equipos terminales” se solicita primeramente aclarar que dado que el pago del servicio incluye el equipo terminal CPE es que según la regulación vigente la figura que se debe utilizar es la del alquiler de equipo. Razón por la cual se solicita utilizar la redacción de la cláusula del contrato modelo sobre equipos terminales, para también incluir el siguiente párrafo que no fue incluido: “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”. Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF debe estar publicada toda la información referente a dichos equipos, sea marca, modelo, características técnicas, costo de reposición, para consulta del usuario y en caso de que el usuario desee aportar sus propios equipos, por lo que se debe incluir el enlace directo a la publicación de dicha información, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT.-----

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

- 2.9.** En la **cláusula once** sobre la “Entrega y pago de la factura” se debe indicar que ésta realiza una mezcla de condiciones correspondientes de la cláusula de Tasación y facturación de los servicios, del contrato modelo, por lo que es necesario separar dichas condiciones y para mayor claridad utilizar la redacción de forma separada de ambas cláusulas como se indica en el contrato modelo. Asimismo, es necesario ajustar la información sobre la suspensión temporal a lo estipulado en el artículo 28 del RPUF. -----
- 2.10.** En la **cláusula doce** sobre “Medios de pago” no se indicó el enlace directo a la publicación de la información a la que se hace referencia, por lo que se debe incluir según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
- 2.11.** En la **cláusula quince** denominada “Condiciones y plazos de instalación” faltó incluir lo siguiente de la cláusula del contrato modelo “De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado”. Asimismo se debe revisar la redacción, toda vez, como se señaló anteriormente, indistintamente de que el dispositivo es “plug and play” es el operador quien cuenta con la obligación de asegurarse de que funcione correctamente, según las disposiciones del RPCS, y nuevamente se recuerda que cualquier costo que deba cancelar el usuario debe estar debidamente publicado en el sitio WEB, por lo que se debe incluir el enlace directo a la información a la que se hace referencia, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF. -----
- 2.12.** En la **cláusula diecisiete** sobre “Reconexión del servicio” no se indicó el enlace directo a la publicación de la información a la que se hace referencia, por lo que se debe incluir, nuevamente se indica que todos los costos deben estar debidamente publicados, asimismo, como se señaló anteriormente, el cobro por instalación no encuentra sentido en un servicio con un terminal que se cataloga como “plug and play” como así lo señala el operador en el contrato y en el sitio WEB, por lo que se debe de revisar, todo lo anterior según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
- 2.13.** En la **cláusula dieciocho** sobre “Calidad del servicio” se deben incluir los umbrales correspondientes a un servicio fijo; al respecto se debe destacar que **RACSA** indica en la mayoría del contrato que el servicio es fijo, sin embargo, cuando se trata de umbrales de calidad cambia a un servicio móvil, lo cual no se ajusta a derecho y brinda información confusa a los usuarios, se está comercializando un servicio de “Internet inalámbrico fijo” por lo que no es posible aplicarle los umbrales de un servicio móvil, sin importar que se brinde por medio de un terminal móvil, razón por la cual, como se ha señalado anteriormente, no le puede aplicar topes de consumo ni velocidades promedio o que varía dependiente de la ubicación. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el RPCS y en la resolución RCS-152-2017 denominada “UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)”. Por lo que dicha cláusula se debe de reformular y ajustar a la normativa vigente y de acuerdo con el tipo de servicio que efectivamente se está brindando, a saber, un servicio fijo. -----
- 2.14.** En la **cláusula diecinueve** sobre “Compensaciones y reembolsos” no se indicó el enlace directo a la publicación de la información a la que se hace referencia, por lo que se debe incluir según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
- 2.15.** En la **cláusula veinte** sobre “Atención y soluciones de incidentes que afecten el servicio” no se indicó el enlace directo a la publicación de la información a la que se hace referencia, ni el número de teléfono gratuito del Centro de Atención del Usuario, por lo que se deben incluir según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
- 2.16.** En la **cláusula veinticinco** sobre “Devolución de equipos terminales” no se indicó el enlace directo a la publicación de la información a la que se hace referencia, por lo que se debe incluir, asimismo, debe de existir publicado en el sitio WEB un costo de reposición del equipo en caso de daño imputable al cliente o no devolución, lo cual a la fecha no se encuentra publicado, razón por la cual, el último párrafo de la cláusula debe eliminarse, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
- 2.17.** En la **cláusula veintiséis** sobre “Interposición de reclamos ante RACSA” se incluyó un enlace en el cual no se muestra el número gratuito como primera opción para los usuarios finales, esto se debe modificar, para que sea el primer número y método de contacto, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) del RPUF. -----

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024



**Imagen #3:** Detalle de la información de contacto. <https://www.RACSA.go.cr/contactenos><sup>3</sup>

- 2.18.** Con respecto a la cláusula **vigésima veintinueve** sobre el “Tratamiento de datos personales” se solicita utilizar la redacción de la cláusula del contrato modelo, toda vez, la información contenida en la carátula no es suficiente para informar debidamente al usuario final, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
- 2.19.** Se debe destacar que no se incluyó la cláusula sobre el depósito de garantía, rubro que se cobra en la carátula del contrato, sin embargo, no se hace referencia en el cuerpo del contrato, sino se va a realizar el cobro así debe establecerse, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT, numeral 46 inciso 6) del RPUF y lo dispuesto en la resolución número RCS-234-2023. -----
- 2.20.** RACSA deberá acatar los comentarios realizados al margen derecho de los documentos. ----
- 3. Observaciones al sitio WEB<sup>4</sup>, según el numeral 11 inciso 2) del RPUF:** -----
- 3.1.** En el sitio WEB del operador, la información debe ser de fácil acceso para los usuarios finales, es necesario que **RACSA** tome en consideración la usabilidad de su sitio WEB, ya que el mismo es un medio de publicidad en el cual se incluye mucha información sobre los servicios que brindan, sin embargo, para el caso específico del servicio de Internet inalámbrico fijo, la mayoría de la información reglamentaria se no se incluye en la WEB y la que se presenta es difícil acceso. Al respecto es necesario indicar que en días anteriores a la fecha del presente oficio, a saber 23 de julio de 2024, se encontraba información del servicio “Internet Inalámbrico 5G” de referencia mediante la búsqueda del nombre del servicio en el buscador, no obstante, al día de hoy la información con la misma ruta de acceso que brinda el buscador ha sido modificada, en detrimento de los usuarios finales, porque la poca información que se incluía sobre el servicio de Internet inalámbrico fijo como era los precios y planes, fue eliminada, siendo que actualmente, no existe información alguna del servicio sobre el cual se basa el contrato en homologación, en violación e incumplimiento del operador de lo establecido en el artículo 11 inciso 2) del RPUF y lo dispuesto en la resolución número RCS-234-2023. -----

<sup>3</sup> Consulta realizada el 22 de julio de 2024.

<sup>4</sup> <https://www.racsa.go.cr/>

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024

### TARIFAS PYMES

PYME 1

€24.000

Mensuales

Velocidad bajada hasta 150 (Mbps)

Velocidad subida hasta 50 (Mbps)

Capacidad Ilimitada GB

SOLICITAR

PYME 2

€29.500

Mensuales

Velocidad bajada hasta 200 (Mbps)

Velocidad subida hasta 50 (Mbps)

Capacidad Ilimitada GB

SOLICITAR

Precios finales incluyen IVA, Impuestos 911, Cruz Roja, alquiler de CPE con su respectiva SIM, se brinda el servicio Plug and Play (reciba en su empresa, conecte a la fuente de energía y comience a disfrutar de la mejor conexión)

### TARIFAS EMPRESAS

EMPRESA 1

€38.000

Mensuales

Velocidad bajada hasta 100 (Mbps)

Velocidad subida hasta 70 (Mbps)

Capacidad Ilimitada GB

SOLICITAR

EMPRESA 2

€55.750

Mensuales

Velocidad bajada hasta 200 (Mbps)

Velocidad subida hasta 70 (Mbps)

Capacidad Ilimitada GB

SOLICITAR

EMPRESA 3

€73.500

Mensuales

Velocidad bajada hasta 300 (Mbps)

Velocidad subida hasta 70 (Mbps)

Capacidad Ilimitada GB

SOLICITAR

Precios finales incluyen IVA, Impuestos 911, Cruz Roja, alquiler de CPE con su respectiva SIM e instalación in situ.

**Imagen #4:** Información sobre planes y tarifas para el servicio de Internet inalámbrico fijo.  
<https://www.RACSA.gq.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-RACSA-5g<sup>5</sup>>



CONVERSEMOS

Sea parte de los clientes que ya disfrutan de la estabilidad, seguridad y respaldo de los servicios de RACSA

---

Llámenos al

800-NEGOCIO (800-6346246)

Opción n.º 1

---

Chatee con nosotros

CONTÁCTENOS

1
2

Tipo de Solicitud \*  Tipo de plan \*

Dirección \*

Nombre de Empresa \*

Tipo de Empresa \*

Siguiente

<sup>5</sup> Consulta realizada el 22 de julio de 2024.

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024

**Imagen #5:** Información sobre planes y tarifas para el servicio de Internet inalámbrico fijo (El mapa de cobertura hace referencia a F.O. fibra óptica). <https://www.RACSA.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-RACSA-5g><sup>6</sup>



**INTERNET INALÁMBRICO 5G PARA EMPRESAS**

El Internet inalámbrico 5G es una tecnología de red móvil avanzada que permite la conexión a Internet de alta velocidad en la necesidad de cubrir zonas. Este tipo de Internet utiliza la última generación de tecnología de redes móviles, ofreciendo una mejora significativa en velocidad, capacidad y latencia en comparación con las generaciones anteriores como 4G.

**PRE-VENTA**

**Reservar**

**Imagen #6:** Información sobre planes y tarifas para el servicio de Internet inalámbrico fijo. <https://www.RACSA.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-RACSA-5g><sup>7</sup>

- 3.2. En el sitio WEB debe constar como mínimo y de fácil acceso la siguiente información:
- Todos los costos en precios finales relacionados con el servicio como los precios de los planes, costos por reconexión, visitas, costo por activación, costo de reposición de los equipos terminales, entre otros, dichos costos deben ser finales y estar al principio de la página (actualmente luego de la modificación realizada el día de hoy por el operador, para el servicio de acceso a Internet inalámbrico fijo, no hay información publicada); -----

**— CONSIDERACIONES DEL SERVICIO**

Precio por mega a partir de \$2,00, a este precio se deben sumar costos por concepto de puerto y fibra de acuerdo con la factibilidad técnica de la solución a brindar al cliente, además de lo correspondiente a los impuestos al valor agregado (13%), impuesto 911 (0,75%) e impuesto Cruz Roja (1%) y el alquiler del equipo terminal CPE.

**+ COSTOS ADICIONALES**

**+ CONDICIONES GENERALES**

**Imagen #7:** Costos publicados para el servicio de Internet empresarial. <https://www.RACSA.go.cr/servicios/conectividad-empresarial/internet-empresarial><sup>8</sup>

- Información sobre la atención de averías y de reclamaciones, que al igual que con los costos, la única información que se puede encontrar es para el servicio de internet empresarial, sin la indicación del plazo de atención, de caducidad, ni la obligación de brindar número de reclamo, como lo requiere la reglamentación:-----

<sup>6</sup> Consulta realizada el 22 de julio de 2024.

<sup>7</sup> Consulta realizada el 23 de julio de 2024.

<sup>8</sup> Consulta realizada el 23 de julio de 2024.

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024

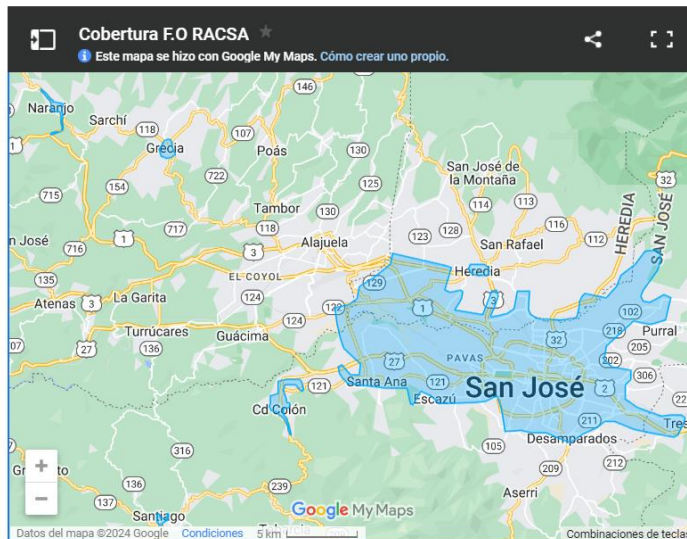
## GESTIÓN DE RECLAMOS SOBRE SERVICIOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES EMPRESARIALES Y PÚBLICO EN GENERAL

Ponemos a su disposición la línea gratuita **800-NAVEGAR (800-6283427)** para atención de reclamos sobre servicios contratados y, si lo prefiere, la opción de plantear reclamos, quejas, denuncias o sugerencias por medio de los siguientes formularios.

**Imagen #8:** Información sobre interposición de quejas. <https://www.RACSA.go.cr/gestion-de-reclamos-sobre-servicios-quejas-denuncias-y-sugerencias-de-clientes-empresariales-y-publico-en-general/><sup>9</sup>

- c) Mapas de alcance de red con la indicación o leyenda de lo que representan los colores, nuevamente, el mapa publicado actualmente corresponde para el servicio de Internet empresarial y mediante fibra óptica (F.O.), mapa que no cumple los requisitos del RPCS, al no contar con una leyenda, mismos vicios que se encontraban el mapa para la sección de Internet inalámbrico fijo que fue eliminado;-----

### Mapa de Cobertura

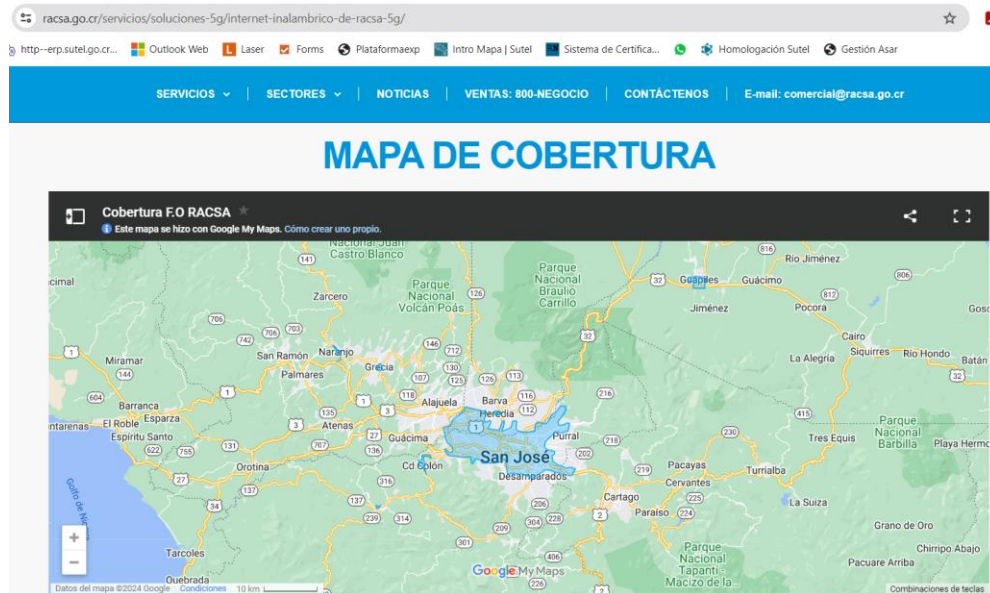


**Imagen #9:** Mapa de cobertura del servicio de Internet empresarial. <https://www.RACSA.go.cr/servicios/conectividad-empresarial/internet-empresarial/><sup>10</sup>

<sup>9</sup> Consulta realizada el 23 de julio de 2024.

<sup>10</sup> Consulta realizada el 23 de julio de 2024.

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024



**Imagen #10:** Mapa para el servicio de Internet inalámbrico fijo.

<https://www.RACSA.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-RACSA-5g/11>

- d) Políticas de compensaciones y reembolsos.-----
- e) Detalle de los requisitos técnicos necesarios para la instalación del servicio lo que debe incluir la información completa de los equipos terminales.-----
- f) Proceso de cancelación del servicio.-----
- g) Todos los indicadores de calidad aplicables al servicio comercializado, entre otros establecidos en la regulación.-----
- h) Contenido completo de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones debidamente homologados por la Sutel.-----
- i) Informar oportunamente a los usuarios finales aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización. Dicha información también debe brindarse por los demás medios informativos con que cuente el operador/proveedor.-----

#### 4. Observaciones generales

De forma general, tanto para el sitio WEB como para la carátula y el contrato de adhesión, es necesario indicar a **RACSA** que debe velar por el cumplimiento y respeto del derecho del usuario final de contar con información veraz y clara, así como con su obligación de publicar todos los costos y demás información relacionada con la prestación del servicio en su sitio WEB, adicionalmente, en la carátula y en el contrato no se incluyeron ninguno de los enlaces directos a la publicación de la información, por lo que una vez incluida la información ausente en el sitio WEB deben incluirse los enlaces en la carátula y contrato.-----

El Centro de Atención al Usuario gratuito debe ser el primer medio de contacto para el usuario final, en el sitio WEB se publica un número que no es de cobro revertido como primera opción, asimismo, los usuarios deben poder interponer sus reclamos y reportes por varios medios, no solamente a través de un formulario, sino que se debe incluir también la opción de un correo electrónico.----- Finalmente, tomando en consideración que lo que se está promocionando es un servicio que utiliza la tecnología 5G se solicita a RACSA que, aclare a esta Dirección las frecuencias con las que explotará el servicio en cuestión, y si planea de forma complementaria emplear para su explotación frecuencias asignadas al Instituto Costarricense de Electricidad. (...). (Destacado pertenece al original). -----

<sup>11</sup> Consulta realizada el 22 de julio de 2024.

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

- 4) Que según oficio DJR440-2024 del 7 de agosto de 2024, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico de esa misma fecha, **Racsa** solicitó una prórroga para presentar lo solicitado según oficio número 06420-SUTEL-DGC-2024 del 23 de julio del 2024, asimismo, se volvió a solicitar una prórroga según correo electrónico del 7 de agosto de 2024. Dicha prórroga fue concedida según oficio número 06803-SUTEL-DGC-2024 del 7 de agosto de 2024, debidamente notificado según correo electrónico del 8 de agosto de 2024. (NI-10474-2024 y NI-10523-2024)
- 5) Que, Que, el 9 de agosto del 2024, **Racsa** aportó el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO.*” y su carátula, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión. (NI-10665-2024). ----
- 6) Que según oficio 07271-SUTEL-DGC-2024 del 22 de agosto de 2024, debidamente notificado el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **Racsa** que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(…)”

**1. Observaciones sobre la carátula del contrato:**

- 1.1. *En la sección 2.1 sobre “Servicios fijos”, especialmente en la fecha de corte de la facturación, se indicó la fecha “Día 26 de cada mes”, sin embargo, se recomienda no incorporar una fecha, en el entendido que dicha información debe ser incluida al momento de contratar el servicio, lo anterior por cuanto si se incluye una fecha exacta esta debe ser aplicable para todas las contrataciones y si se realiza un cambio en dicha fecha el operador debe iniciar el proceso de modificación contractual. De conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 40 del RPUF. En todo caso, es importante diferenciar lo que corresponde a la fecha de corte de las facturaciones, la fecha de su emisión y su respectivo vencimiento, por cuanto la normativa dispone plazos específicos entre la fecha de corte y la fecha de emisión correspondiente.-----*
- 1.2. *En la sección 3 sobre “Modalidad de entrega de equipo terminal”, se indicó el precio del costo o valor de reposición del terminal, ¢220,000. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, no es recomendado establecer los precios de manera fija, por cuanto podrían cambiar, lo que implica que los operadores deberán iniciar el proceso de modificación contractual, se recomienda agregar dicha información al momento de la contratación del servicio. Lo anterior conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y 40 del RPUF.*

**2. Observaciones sobre el contrato:**

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

- 2.1. En la **cláusula catorce** denominada “Condiciones y plazos de instalación/conexión” se indicó que el plazo de 4 días hábiles para la entrega del equipo, sin embargo, en la página WEB se tiene un plazo para los planes “PYME” y otro distinto para los planes “Empresa”, al respecto es necesario indicar que la información incluida en el contrato debe ser consistente con la información publicada, por lo que en el caso de utilizar plazos de entrega diferentes en beneficio del usuario (inferiores a 4 días hábiles), estos plazos deben incluirse en el contrato. Lo anterior, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT.-----

-Servicio Plug and Play sin costo para el cliente (reciba en su empresa, conecte a la fuente de energía y comience a disfrutar de la mejor conexión)

-Los precios del servicio son finales y recurrentes mensuales por todo el plazo del contrato e incluye plan contratado, impuesto al valor agregado, impuesto 911, impuesto Cruz Roja y equipo terminal (CPE) con su respectiva SIM.

-Tiempos de entrega: El equipo terminal con su respectiva SIM y el respectivo manual de instrucciones se enviará a la localidad del cliente en un plazo de 1 día hábil dentro de la GAM, 3 días hábiles fuera de la GAM (estos días comienzan a partir del siguiente día hábil posterior a la firma del contrato por parte del cliente).

**Imagen #1: Detalle de la información para los planes “PYME”.**

<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/><sup>12</sup>

-Instalación en sitio

-Los precios del servicio son finales y recurrentes mensuales por todo el plazo del contrato e incluye plan contratado, impuesto al valor agregado, impuesto 911, impuesto Cruz Roja y equipo terminal (CPE) con su respectiva SIM.

-Tiempos de entrega: El equipo terminal con su respectiva SIM serán instalados por técnicos de RACSA en la localidad requerida por el cliente, esto dentro de los siguientes 4 días hábiles (estos días comienzan a partir del siguiente día hábil posterior a la firma del contrato por parte del cliente).

**Imagen #2: Detalle de la información para los planes “Empresa”.**

<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/><sup>13</sup>

- 2.2. En la **cláusula veinticuatro** sobre “Devolución de equipos terminales” se indicó la opción reglamentaria para la entrega de terminales correspondiente al retiro por parte del operador, a saber se indicó lo siguiente: “retiro por parte RACSA en las oficinas de EL CLIENTE”, es de esta manera que debe estar publicada esta opción de devolución del equipo terminal en el sitio WEB, toda vez que, como se encuentra publicado actualmente, se hace entender que lo usuarios tienen que coordinar con una mensajería externa a RACSA para la entrega del equipo, cuando lo que corresponde es que el operador coordine el retiro del equipo y cobre un importe al usuario final, costo que debe estar publicado en el sitio WEB y actualmente no está, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y artículo 47 del RPUF.-----

**8. Devolución de equipos terminales:** Para la devolución de los equipos terminales, RACSA cuenta con las siguientes alternativas:

- Gestión presencial que puede hacer el cliente en Oficinas Centrales de RACSA.
- Devolución por medio de un tercero debidamente autorizado por el cliente.
- Retiro por parte de servicio de mensajería en la localidad de el cliente.

<sup>12</sup> Consulta realizada el 21 de agosto de 2024.

<sup>13</sup> Consulta realizada el 21 de agosto de 2024.

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024

**Imagen #3:** Detalle de la información para la devolución de equipos terminales.  
<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g><sup>14</sup>

- 2.3. En la **cláusula veintiséis** sobre “Interposición de reclamos ante RACSA” no se incluyó lo siguiente de la cláusula del contrato modelo: “Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.”, por lo que debe incluirse, de conformidad con lo indicado en el numeral 9 del RPUF.-----
- 2.4. En el contrato no se incluyó la cláusula correspondiente al bloqueo de equipos terminales, razón por la cual se solicita incluir dicha cláusula, para lo cual se sugiere utilizar la redacción del contrato modelo, como se explicó, al utilizar un equipo terminal que cuenta con un IMEI, es necesario incluir las condiciones para el bloqueo correspondiente por ejemplo en caso de robo. Según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT y el 81 del RPUF.-----

**3. Observaciones al sitio WEB<sup>15</sup>, según el numeral 11 inciso 2) del RPUF:**

- 3.1. En el sitio WEB del operador, específicamente el punto 4 de la sección de “Consideraciones” se estableció que la fecha de corte del servicio es el día 26 de cada mes, sin embargo, más adelante se indica esa misma fecha como vencimiento de la factura, o como se indicó en el sitio WEB, como fecha máxima de pago. Al respecto, es necesario indicar que son plazos diferentes, la fecha de corte corresponde al momento en que se finaliza la contabilización de los consumos del periodo por facturar, es decir, cuando finaliza el periodo de facturación, la fecha de vencimiento de la factura corresponde al fecha máxima con que cuenta el usuario final para cancelar la factura, ahora bien, esto debe ajustarse dado que la publicación realizada por **Racsa** confunde ambas fechas, por lo que se debe ajustar para que cumpla con lo definido para el indicador IC-3 sobre la emisión de la factura del servicio, según dispuesto en la resolución RCS-152-2017, denominada “UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)”.-----

4. RACSA realizará los cobros correspondientes al servicio prestado bajo la modalidad de mes vencido con fecha corte los días 26 de cada mes, es decir, facturará en los tres primeros días hábiles del mes siguiente y el cliente cancela a más tardar el día 26 de cada mes, si el cliente cancela el servicio antes de ser entregado/instalado no incurrirá en ningún costo asociado.

**Imagen #4:** Información sobre la fecha de corte del servicio.  
<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g><sup>16</sup>

- 3.2. En el punto 11 de la sección de “Consideraciones”, se enumeraron los “Términos de la anulación de la instalación” se indicó que esto sucedía cuando “No se logre contactar al cliente para el ingreso a las instalaciones”, “el cliente no tenga disposición para atender a los técnicos” y cuando “la infraestructura de la localidad del cliente no cumpla con las condiciones óptimas para la instalación del servicio”. Al respecto, es necesario indicar que en aras de respetar el principio de beneficio al usuario establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, se debe dar la oportunidad al usuario de reagendar, y sobre las condiciones óptimas de la **infraestructura de la localidad del cliente** se aclara al operador que **Racsa** no es responsable de la infraestructura interna del predio del usuario, sin embargo, la infraestructura externa requerida para prestar el servicio sí se encuentra dentro de la responsabilidad del operador, no obstante, dichas disposiciones no parecen aplicables al modelo de “plug and play” que publicita el operador y que usa el terminal comercializado para el servicio de Internet 5G.-----

<sup>14</sup> Consulta realizada el 21 de agosto de 2024.

<sup>15</sup> <https://www.racsa.go.cr/>

<sup>16</sup> Consulta realizada el 21 de agosto de 2024.

12 de setiembre del 2024  
08098-SUTEL-SCS-2024

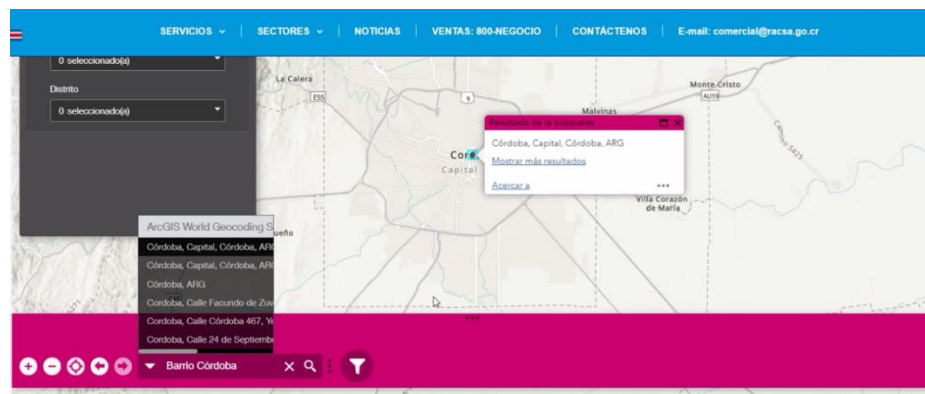
11. Términos de la anulación de la instalación, posterior a la formalización del contrato:

- Cuando el cliente no permita el ingreso de los técnicos designados para la instalación.
- **No se logre contactar al cliente para el ingreso a las instalaciones.**
- **Cuando el cliente no tenga disponibilidad para atender a los técnicos aún cuando la fecha y hora ya había sido debidamente acordada.**
- Cuando el cliente al momento de la instalación rechace el servicio por causas no atribuibles a RACSA.
- **Que la infraestructura de la localidad del cliente no cumpla con las condiciones óptimas para la instalación del servicio.**

**Imagen #5: Información sobre los términos de anulación de la instalación.**

<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g><sup>17</sup>

- 3.3. *En relación con el mapa de alcance de red, es necesario indicar que en el mapa publicado la búsqueda no brinda valores adecuados, es decir, dicha herramienta no funciona correctamente, por lo que se debe corregir, de conformidad con lo señalado en los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 16 del RPCS. Al respecto de seguido se presenta un ejemplo donde la búsqueda realizada arroja resultados de ubicaciones fuera de los límites de nuestro país (en este caso Argentina): -----*



**Imagen #6: Mapa de cobertura y problemas en la función de búsqueda.**

<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g><sup>18</sup>

(...)" (Destacado pertenece al original) (Folios 75 al 82). -----

- 7) Que según oficio número DJR-489-2024 del 29 de agosto de 2024, remitido a esta Superintendencia vía correo electrónico del mismo día, **Racsa** remitió en tiempo una nueva versión corregida del contrato y carátula, en respuesta al oficio 07271-SUTEL-DGC-2024. (NI-11475-2024) -----

<sup>17</sup> Consulta realizada el 21 de agosto de 2024.

<sup>18</sup> Consulta realizada el 21 de agosto de 2024.

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

- 8) Que adicionalmente según oficio número DJR-511-2024 de fecha 5 de setiembre de 2024 notificado a esta Superintendencia vía correo electrónico de la misma fecha, **Racsa** señaló que había realizado una serie de mejoras a los mapas de alcance de red disponibles en el sitio Web del operador para mejorar su usabilidad.-----
- 9) Que según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución 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 **Radiográfica Costarricense, S.A.**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----
- 10) Por lo anterior, 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 07883-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024, la Dirección General de Calidad concluyó 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 capítulo VIII del RPUF, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de la Dirección General de Calidad que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. Igualmente se tiene, que el presente proceso de homologación se analiza para un servicio nuevo que brindará **Racsa**, por lo que se entiende que no existen clientes anteriores a los

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

que pudiera requerirse aplicar las nuevas condiciones de la propuesta contractual bajo análisis -----

**POR TANTO,**

**PRIMERO: DAR POR** y acoger el oficio 07883-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la recomendación de homologación del contrato titulado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO”* y su respectiva carátula, presentado por **Radiográfica Costarricense, S.A.**-----

**SEGUNDO: HOMOLOGAR** la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al presente oficio, denominado: *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO”* y su respectiva carátula, presentado por **Radiográfica Costarricense, S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593 y su título habilitante.

**TERCERO: ORDENAR** a **Radiográfica Costarricense, S.A** que, a partir de la homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO”*, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

**CUARTO: ORDENAR** a **Radiográfica Costarricense, S.A** que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final. -----

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

**QUINTO: ORDENAR a Radiográfica Costarricense, S.A** que deberá mantener publicado en la página principal del sitio WEB el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo. -----

**SEXTO: SEÑALAR a Radiográfica Costarricense, S.A** que, se debe de **abstener** de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, condiciones del servicio, mapas de alcance de red, 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 desmejore el acceso a dicha información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso aplicable y se considerará un incumplimiento del acuerdo correspondiente. -----

**SETIMO: INDICAR a Radiográfica Costarricense, S.A** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión homologado por el Consejo de esta Superintendencia, 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. -----

**OCTAVO: SEÑALAR a Radiográfica Costarricense, S.A** que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tomando en consideración que la Sutel tiene la facultad de

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas. -----

**NOVENO: SOLICITAR** a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Radiográfica Costarricense, S.A** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. -----

**DECIMO: 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 FIJO*” y su respectiva carátula, presentado por **Radiográfica Costarricense, S.A**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>. -----

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

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**

12 de setiembre del 2024  
**08098-SUTEL-SCS-2024**

*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.

Adjunto: *CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO* y su respectiva carátula.

Gestión: R0038-STT-HOC-00763-2024