

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

Señores
Jersson Segura Robles
Representante Legal
Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.
Email: gestion@mundoredescr.com

Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Eduardo Castellón Ruiz, Encargado de Comunicación
Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado(s) señor(es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarle que en la sesión ordinaria 057-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 30 de octubre del 2024, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 008-057-2024

En relación con el oficio 09214-SUTEL-DGC-2024 del 17 de octubre de 2024, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR MUNDOREDES S Y R COSTA RICA, S.R.L.”*, se resuelve lo siguiente: -----

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

CONSIDERANDO:

- 1) Que, en fecha 19 de febrero del 2024, **Mundoredes** por medio del oficio número 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*” y su respectiva carátula. (NI-02049-2024). -----
- 2) Que según oficio número 02416-SUTEL-DGC-2024 del 02 de abril de 2024, debidamente notificado según correo electrónico del 03 del mismo mes y año, esta Dirección previno a **Mundoredes** para que presentara la solicitud de homologación debidamente firmada y el contrato y carátula en formato Word para facilitar su revisión. El operador dio respuesta a dicha prevención según oficio de fecha 8 de abril de 2024 remitido según correo electrónico del 02 de mayo del presente año. (Folios 29 al 31 y NI-05761-2024). -----
- 3) Que, mediante oficio 04228-SUTEL-DGC-2024 del 22 de mayo del 2024, debidamente notificado el 24 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad previno al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **Mundoredes** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato y su carátula:-----

“(…)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>Observaciones generales</i>	
<i>Es necesario revisar el formato, tipo y tamaño de la letra, tanto en la carátula como en el contrato, para que sea consistente y faciliten su lectura, ya que</i>	<i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>luego de la revisión de los documentos se notó diferentes tipos y tamaños de letra.</i></p>	<p>Resolución RCS-234-2023.</p>
<p><i>Es necesario indicar en la carátula, el contrato y en el sitio WEB que los precios son finales por lo que incluyen todos los impuestos, es decir, se debe indicar exactamente los impuestos incluidos, por ejemplo, para el caso de los servicios de telecomunicaciones se incluyen el IVA, 911 y Cruz Roja</i></p>	<p>Artículo 7 de la Ley N°7566 “Creación del Sistema de Emergencias 911” Artículo 2 de la Ley N°9896 “Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense”. Artículos 3 inciso 47), 11 inciso 1) del RPUF. Resolución RCS-234-2023.</p>
<p><i>El número gratuito incluido en la carátula, contrato y sitio Web no se encuentra conectado, luego de las pruebas se logró determinar que el recurso numérico rechaza la llamada, por lo que se debe contar con un número gratuito en funcionamiento.</i></p>	<p>Artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4) y 81 del RPUF</p>
<p align="center">Observaciones a la carátula del contrato</p>	

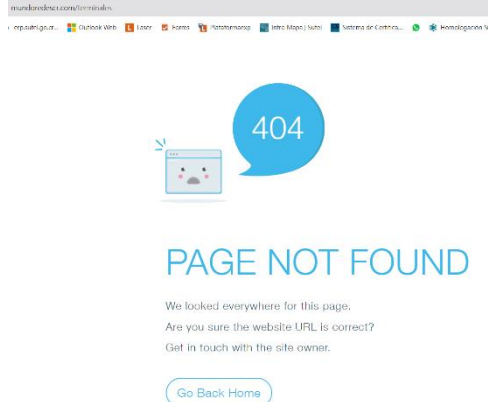
4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>Se recomienda no indicar precios en la carátula, y completar los espacios al momento de la suscripción del documento, toda vez, que si estos precios varían se necesitará someter la carátula al proceso de modificación contractual establecido en la reglamentación.</i></p> <p><i>Se deben indicar precios finales, es decir, deben incluir el IVAI, así como, otras cargas como el impuesto rojo y el 911, esta información debe ser consistente con la publicada en el sitio WEB.</i></p> <p><i>En relación con la información y mención de los servicios móviles en la parte de las autorizaciones y modalidad de entrega de equipo terminal, se solicita sean eliminadas, por cuanto no son compatibles con la oferta comercial del operador.</i></p> <p><i>En la casilla de servicios suscritos, el usuario debe marcar siempre la casilla de acceso a Internet y luego de acuerdo con cada caso, si es inalámbrico o fibra óptica.</i></p>	<p><i>Artículo Art.45 inciso 1) de la LGT.</i></p> <p><i>Artículos 3 inciso 47), 11, incisos 1) y 5); 40 y 56 del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 76 del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 7 de la Ley N°7566 “Creación del Sistema de Emergencias 911”</i></p> <p><i>Artículo 2 de la Ley N°9896 “Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense”.</i></p> <p><i>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 16 del RPCS.</i></p> <p><i>Resolución RCS-234-2023.</i></p>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Observaciones al contrato	
<p><i>En la cláusula 1 sobre el Objeto Contractual debe modificarse para que en la misma se indique el objeto del contrato, por ejemplo, regular la prestación del servicio de acceso a Internet.</i></p>	<p>Artículo 45, inciso 1) LGT. Artículo 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF.</p>
<p><i>En la cláusula 2 sobre las Características del servicio, se debe modificar para indicar dentro de las modalidades del servicio en vez de fijo incluir inalámbrico.</i></p> <p><i>Asimismo, en enlace indicado en esta cláusula remite a la publicación de los precios de los servicios ofrecidos y no en todos se indica que incluyen todos los impuestos y tasas. De igual manera, se debe indicar los enlaces directos a la información a la que se hace referencia.</i></p> <p><i>También, la presente cláusula (cláusula 2) aborda temas relativos con la terminación de la contratación, por lo que, lo relacionado con la terminación del contrato debe ser incluido en la cláusula correspondiente, para asegurar la coherencia del documento.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículos 40 y 56 del RPUF Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</p>
<p><i>Sobre la cláusula 3 sobre los Derechos y obligaciones del usuario y Mundo redes, como proveedor del servicio de telecomunicaciones se recomienda no utilizar números de artículos específicos, toda vez, al igual que con los precios, estos pueden cambiar, y el contrato tendría que ser sometido al proceso de modificación contractual.</i></p> <p><i>Asimismo, se recomienda utilizar la cláusula del contrato modelo, para simplificar los derechos y obligaciones de ambas partes. Y se debe tomar en consideración que todos los anexos deben ser sometidos a homologación.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p><i>La cláusula 8 sobre equipos terminales debe ser modificada y se recomienda utilizar la cláusula del contrato modelo, toda vez, la cláusula propuesta no incluye información reglamentaria, como la homologación de los equipos, la publicación de la información sobre estos en idioma español y demás.</i></p> <p><i>Asimismo, el enlace indicado en la cláusula en mención direcciona a un enlace sin información, es decir, el enlace no funciona.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículos 7; 11, incisos 22) y 23); 45;49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF.</p>

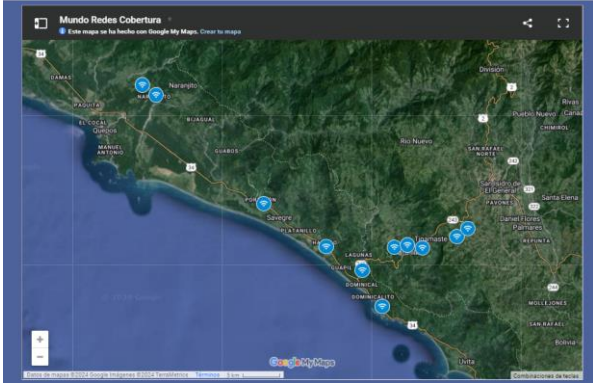
4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 <p>Imagen 1: Información sobre equipos terminales. Consulta realizada el 21 de mayo de 2024 al sitio https://www.mundoredescr.com/terminales</p>	
<p>El párrafo segundo en la cláusula 9 sobre la entrega y pago de la factura, se repite, por lo que se debe de eliminar, asimismo, es necesario revisar la redacción del párrafo final, toda vez, parece estar incompleto.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la cláusula 15 sobre condiciones y plazos de instalación /conexión se debe indicar el enlace directo a la información a la que se hace referencia, asimismo, la información relativa a la devolución proporcional de los montos según el avance de la instalación debe ser publicada en el sitio WEB y se debe eliminar el párrafo final, toda vez, cualquier autorización por parte del usuario final debe ser dada de forma expresa.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la cláusula 17 sobre la reconexión del servicio se indica que no se cobrarán costos por reconexión, sin embargo, en el sitio WEB se señala lo contrario, la información debe ser consistente tanto en el contrato como en el sitio WEB, por lo que se debe modificar la información publicada para que se ajuste a lo señalado en el contrato.</p> <p style="text-align: center;">RECONEXIÓN</p> <p>No hay gastos de reconexión, siempre que la causa no sea imputable a Mundoredes S&H, en el supuesto de que la causa sea imputable al usuario por interrupción del servicio por falta de pago o cualquier otra causa relacionada con una mala praxis del usuario, deberá abonarse para su reconexión en el caso de internet inalámbrico de \$125 y de \$200 para internet fibra óptica.</p> <p>Imagen #2: Información sobre reconexión del sitio WEB. Consulta realizada el 17 de mayo de 2024 al sitio https://www.mundoredescr.com/normativa.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La cláusula 20 sobre la atención y reparación de fallas que afecten el servicio se debe modificar toda vez, el costo de las visitas injustificadas debe incluir los costos de mantenimiento que se requieran para la prestación del servicio, con excepción del costo por el posible daño del terminal.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la cláusula 24 sobre las formas de extinción del contrato, se debe eliminar los números de la normativa, toda vez, como se indicó anteriormente, si</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>estos cambian implicaría someter el contrato al proceso de modificación contractual.</i></p>	<p>Artículos 40 y 56 del RPUF.</p>
<p><i>La cláusula 26 sobre el trámite de reclamación e interposición de reclamaciones ante Mundo redes, debe ajustarse a la cláusula del contrato modelo, toda vez, en necesario que quede claro para los usuarios finales que pueden presentar su reclamación ante el centro de telegestión y demás medios disponibles. También se deberá aclarar, ya que se hace referencia al formulario de cancelación en la cláusula de reclamaciones.</i></p>	<p>Artículos 3 inciso 7); 12 y 13 del RPUF. Artículo 45 inciso 1) de la LGT</p>
<p>Observaciones al sitio WEB</p>	
<p><i>En el sitio WEB se deben de indicar precios finales, en cada mención de los precios, es decir, se debe indicar que impuestos se incluyen (IVA, 911 y Cruz Roja), también, al utilizar precios en dólares se debe hacer referencia al tipo de cambio que se utilizará.</i></p> <p><i>Asimismo, es necesario utilizar el mismo lenguaje en el contrato y en la página, por ejemplo, en el contrato se hace referencia a visitas injustificadas, sin embargo, en el sitio WEB se hace referencia a mala praxis, por lo que se debe modificar para ser consecuentes. Y debe tomar en consideración que el RPUF contempla la figura de “visitas injustificadas”.</i></p> <p><i>En relación con los mapas de cobertura, es necesario que se incluyan en los mapas publicados las manchas de cobertura y el detalle y explicación de los colores de dichas manchas, como lo establece el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículos 3 inciso 47), 11 inciso 1) y 2) del RPUF.</p> <p>Artículo 16 del RPCS.</p>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p style="text-align: center;">Cobertura de los sitios donde hay internet inalámbrico y fibra óptica</p>  <p>Imagen #3: Mapa de cobertura sin manchas ni detalle de información. Consulta realizada el 17 de mayo de 2024. https://www.mundoredescr.com/cobertura</p> <p>En el sitio WEB se hace una amplia explicación de los umbrales de calidad, repitiéndose la información en prosa y luego se incluye la tabla con los indicadores y umbrales, lo anterior puede resultar confuso y es repetitivo, por lo que se solicita dejar solo la tabla que coincide con la incluida en el contrato.</p> <p>En la pestaña de solicitudes y formularios, es necesario que los usuarios finales acepten los términos y condiciones (políticas de privacidad) que establece el operador para interponer los reclamos, lo anterior es contrario a derecho, ya que justamente es un derecho de los usuarios interponer las reclamaciones, así como solicitar la cancelación de los servicios y solicitar el retiro de equipos, por lo que, lo anterior no debería estar sujeto a la aceptación de términos y condiciones para ser tramitados por el operador. De igual manera, dichos términos deben ser revisados, ya que son confusos, y se debe aclarar que sucedería si los mismos no son aceptados por los usuarios finales.</p>	

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<div data-bbox="456 443 870 751" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="289 758 1036 814">Imagen #4: Necesidad de aceptación de las políticas de privacidad. Consulta realizada el 17 de mayo de 2024.</p> <p data-bbox="375 816 948 842">https://www.mundoredescr.com/solicitudesyformularios .</p> <p data-bbox="246 894 1078 989">En la pestaña de terminales, se menciona sobre la plataforma IMS del operador TELMEX, sin embargo, es un operador que no mantiene operación con el país, por lo que se solicita se aclare dicha relación.</p> <div data-bbox="280 1060 578 1381" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="586 1108 1029 1381" data-label="Text"> <p>Características Funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Soporte del estándar de Red Óptica GPON. •Soporte de los protocolos IPv4 e IPv6. •Soporte de la configuración de modo puente. •Soporte de múltiples estándares WLAN como 802.11 b/g/n en la banda de 2.4 GHz y 802.11 n/ac en la banda de 5 GHz. •Configuración de múltiple SSID (Hasta 4) para cada banda WLAN. •Soporte de la tecnología de Voz sobre IP para el servicio de VSI en la plataforma IMS de TELMEX, con calidad de Servicio en capa 2 y 3. •Funciones de seguridad como filtrado de IP/Mac, filtrado de URL, DMZ y Port Forwarding <p>Costo de reposición del equipo cuando sufra un daño o pérdida imputable al usuario, se le estará cobrando como costo de reposición la suma de ₡81000 IVA</p> </div> <p data-bbox="326 1409 1045 1465">Imagen #5: Información sobre el equipo para la prestación de los servicios. Consulta realizada el 17 de mayo del 2024.</p> <p data-bbox="472 1467 899 1493">https://www.mundoredescr.com/general-4.</p> <p data-bbox="246 1566 1078 1692">Asimismo, en relación con la renuncia o cancelación del servicio, es necesario que quede claro a los usuarios finales que dicha solicitud se puede realizar por medio de todos los canales disponibles a los usuarios y no solo por escrito.</p>	

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p style="text-align: center;">RENUNCIA ANTICIPADA POR EL USUARIO</p> <p>Quando el USUARIO renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, Mundoredes S&H en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación por parte de Mundoredes S&H.</p> <p>Este monto a devolver será el resultado obtenido luego de descontar por parte de Mundoredes S&H sus costos incurridos asociados a la instalación del(los) servicio(s), tales como costos de mano de obra para instalar y configurar los equipos, insumos necesarios, como conectores y cables y demás relacionados con la instalación. Dicho pago de la instalación deberá de realizarse al momento de la suscripción del contrato. El usuario deberá presentar un escrito de solicitud de cancelación incluido en la página Web https://www.mundoredes.com/solicitudesyformularios</p> <p style="text-align: center;">Imagen #6: Información sobre la renuncia anticipada. Consulta realizada el 17 de mayo del 2024. https://www.mundoredes.com/normativa.</p>	<p style="text-align: right;">(“...” (Folios 49 al 56)</p>

(Destacado pertenece al original)

- 4) Que según oficio sin número del 04 de junio de 2024, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del esa misma fecha, **Mundoredes** en tiempo y forma brindó respuesta al oficio 04228-SUTEL-DGC-2024 del 22 de mayo del 2024, y aportó el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su carátula, para una segunda revisión. (NI-07400-2024).-----
- 5) Que según oficio 06695-SUTEL-DGC-2024 del 01 de agosto de 2024, debidamente notificado el 5 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **Mundoredes** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes: -----

(“...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Observaciones a la carátula del contrato	
<p>Se debe revisar la numeración de las condiciones de la carátula, para contar con continuidad. Por cuanto en la misma se observan dos apartados con la numeración 3, sea: “3. Modalidad de entrega de equipo terminal” y “3. Información brindada para servicios móviles o fijos”. Por lo que el operador debe realizar el ajuste respectivo.</p>	<p>Artículo Art.45 inciso 1) de la LGT. Artículo 3 inciso 47), del RPUF.</p>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>Igualmente, en el apartado sobre “3. Información brindada para servicios móviles o fijos”, debe eliminarse lo relativo a servicios móviles por cuanto no es compatible con la oferta comercial del operador.</i></p> <p><i>Asimismo, es necesario utilizar los mismos términos en el contrato como en el sitio WEB, por eso se cambió el impuesto de “Emergencia” por “911”.</i></p> <p><i>En el caso de la tarifa de instalación se indica lo siguiente: “Tarifa de instalación con IVA+Emergencia+Cruz Roja Incluidos”, lo cual debe corregirse por cuanto la tarifa de instalación únicamente se encuentra sujeta al Impuesto al Valor Agregado (IVA)</i></p>	
Observaciones al contrato	
<p><i>En la cláusula 1 sobre el “Objeto Contractual”, se incluyó el nombre completo del servicio, para que se utilice la misma terminología en el contrato como en el sitio WEB.</i></p>	<p>Artículo 45, inciso 1) LGT.</p>
<p><i>El párrafo final en la cláusula 9 respecto a “Entrega y pago de la factura” se debe revisar, toda vez, se estableció un 2% por mora, por lo que no se debería utilizar el IPC, y debe eliminarse, tanto del contrato como del sitio WEB. Así mismo, debe aclarar el operador si el 2% de cargo de mora aplica sobre el total facturado.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p><i>En la cláusula 20 sobre “Atención y reparación de fallas que afecten el servicio” se recomienda eliminar el costo por mantenimiento, en este sentido se insta a que los costos se publiquen en el sitio WEB, porque si están incluidos en el contrato cualquier cambio requerirá iniciar el proceso de modificación contractual nuevamente, asimismo, se debe aclarar que lo que se cobra al usuario es el costo de la visita (únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda visita técnica injustificada) o el costo de reposición del equipo, no los daños, esto debe eliminarse del contrato y de la WEB.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículo 33 del RPUF.</p>
<p><i>En la cláusula 26 sobre el “Trámite de reclamación e interposición de reclamaciones ante MUNDOREDES” se solicita eliminar la explicación de los elementos esenciales del procedimiento de reclamaciones, toda vez, es información que ya se encuentra detallada en la normativa.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
Observaciones al sitio WEB	
<p><i>Como comentario general, es necesario indicar que en el sitio WEB se mantuvo información en la que se hace referencia al contrato, como si el mismo texto del contrato hubiera sido trasladado a la WEB, sin embargo, la información publicada está dirigida a ser más informativa y no a establecer obligaciones, o con una redacción dispositiva, por lo que se debe revisar la redacción de la información publicada en toda la página WEB.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículos 3 inciso 47), 11 inciso 2) y 28), 36</p>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																									
<div style="text-align: center; background-color: #e0e0e0; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <h2 style="margin: 0;">Terminales</h2> </div> <p>MUNDOREDES, brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de contrato y conforme la normativa vigente. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de MUNDOREDES, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas.</p> <p>Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por MUNDOREDES, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. En cuanto a los equipos terminales que serán para brindar el servicio de internet inalámbrico o en la modalidad de fibra óptica el cliente podrá elegir entre dos opciones: Equipo propio, o en opción comodato.</p> <p>Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, MUNDOREDES es responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones Sutel por este particular. El usuario final asume la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo de su propio equipo.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <h3>Equipo propio</h3> <p>Características mínimas que deberán tener los terminales aportados por los clientes</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Estándares de red</th> <th>Bandas de radiofrecuencia:</th> <th>Cifrado WiFi</th> <th>Seguridad de la red</th> <th>Protocolos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IEEE 802.11a</td> <td></td> <td>WEP</td> <td>SPI Firewall</td> <td>IPv4</td> </tr> <tr> <td>IEEE 802.11b</td> <td>5 GHz</td> <td>WPA</td> <td>Access Control</td> <td>IPv6</td> </tr> <tr> <td>IEEE 802.11g</td> <td>2.4 GHz</td> <td>WPA2</td> <td>IP & MAC Binding</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IEEE 802.11n</td> <td></td> <td>WPA/WPA2-Enterprise</td> <td>Application Layer</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Imagen #1: Redacción contractual en el sitio WEB. https://www.mundoredescr.com/general-4. Consulta realizada el 1 de agosto de 2024.</p> <p>Derechos y obligaciones del USUARIO y MUNDOREDES, como proveedor del servicio de telecomunicaciones: EL USUARIO y MUNDOREDES tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y en el 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.</p> <p>Imagen #2: Redacción contractual en el sitio WEB. https://www.mundoredescr.com/normativa. Consulta realizada el 1 de agosto de 2024.</p>	Estándares de red	Bandas de radiofrecuencia:	Cifrado WiFi	Seguridad de la red	Protocolos	IEEE 802.11a		WEP	SPI Firewall	IPv4	IEEE 802.11b	5 GHz	WPA	Access Control	IPv6	IEEE 802.11g	2.4 GHz	WPA2	IP & MAC Binding		IEEE 802.11n		WPA/WPA2-Enterprise	Application Layer		<p>inciso 5) del RPUF.</p> <p>Artículo 16 del RPCS.</p> <p>Artículo 2 inciso 28) del RPUF.</p>
Estándares de red	Bandas de radiofrecuencia:	Cifrado WiFi	Seguridad de la red	Protocolos																						
IEEE 802.11a		WEP	SPI Firewall	IPv4																						
IEEE 802.11b	5 GHz	WPA	Access Control	IPv6																						
IEEE 802.11g	2.4 GHz	WPA2	IP & MAC Binding																							
IEEE 802.11n		WPA/WPA2-Enterprise	Application Layer																							

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p style="text-align: center;">CONDICIONES Y PLAZOS DE INSTALACIÓN/CONEXIÓN:</p> <p>La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, MUNDOREDES, deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.</p> <p>Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, MUNDOREDES 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 señalados en el presente contrato por tanto, MUNDOREDES quedará facultado a cobrar los gastos administrativos correspondientes los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación.</p> <p>Cuando el USUARIO renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, MUNDOREDES en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación por parte de MUNDOREDES. Este monto a devolver será el resultado obtenido luego de descontar por parte de MUNDOREDES sus costos incurridos asociados a la instalación del(los) servicio(s), tales como costos de mano de obra para instalar y configurar los equipos, insumos necesarios, como conectores y cables y demás relacionados con la instalación. Dicho pago de la instalación deberá de realizarse al momento de la suscripción del contrato.</p> <p style="text-align: center;">Imagen #3: Redacción contractual en el sitio WEB.</p> <p style="text-align: center;">https://www.mundoredescr.com/normativa. Consulta realizada el 1 de agosto de 2024.</p> <p>Se mantiene la observación relacionada con los mapas de cobertura, es necesario que se incluya el detalle de la división territorial, como lo establece el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, es decir el mapa debe permitir a los usuarios finales ubicarse por provincia, cantón, distrito y poblado, lo que no se puede hacer con el mapa publicado.</p> <div data-bbox="329 1052 1101 1514" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imagen #4: Mapa de cobertura sin división territorial.</p> <p style="text-align: center;">https://www.mundoredescr.com/cobertura. Consulta realizada el 1 de agosto de 2024.</p> <p>El horario de atención del centro de gratuito debe estar disponible al menos 10 horas todos los días de la semana, por lo que se debe de ajustar en el sitio WEB.</p>	

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p style="text-align: center;">CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:</p> <p>Medios disponibles para contactar con Mundoredes, por quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual:</p> <p>Teléfono gratuito: 800-conecta (800-2663282) Teléfono de oficina: 895 1-5252 también vía WhatsApp Dirección física: Pérez Zeledón, Platanillo, Barú Correo electrónico: info@mundoredes.com</p> <p style="text-align: center;">Horario de atención al público Lunes a Viernes 7:00am a 5:00pm</p> <p style="text-align: center;">Imagen #5: Horario de atención al público.</p> <p style="text-align: center;">https://www.mundoredes.com/normativa. Consulta realizada el 1 de agosto de 2024.</p>	

(...)" (Folios 79 al 84) (Destacado pertenece al original).-----

- 6) Que por medio de correo electrónico del 09 de agosto de 2024 **Mundoredes**, solicitó una prórroga para atender las observaciones realizadas mediante el oficio número 06695-SUTEL-DGC-2024 del 01 de agosto de 2024, lo cual fue atendido por esta dirección mediante el oficio número 07004-SUTEL-DGC-2024 del 14 de agosto de 2024, donde se concedió al operador 3 días hábiles adicionales para la atención de lo requerido. (NI-10846-2024 y folios 86 al 87).-----
- 7) Que según en correo electrónico del 22 de agosto de 2024 el operador manifestó su dificultad para poder atender lo relacionado con las correcciones al mapa de cobertura de su sitio WEB. (NI-11162-2024).-----
- 8) Que, por medio de correo electrónico del 29 de agosto de 2024, **Mundoredes** solicitó la suspensión del trámite de homologación de contrato y carátula, para lo cual esta Dirección mediante el oficio 07779-SUTEL-DGC-2024 del 03 de setiembre de 2024 notificado esa misma fecha, acogió la solicitud del operador y suspendió el trámite por un plazo de 15 días hábiles. (NI-11572-2024 y folios 95 al 97). -----

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024


9) Que el 13 de setiembre de 2024 **Mundoredes** brindó respuesta al oficio 06695-SUTEL-DGC-2024 del 01 de agosto de 2024 y aportó el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su carátula para una tercera revisión. (NI-12214-2024). -----

10) Que mediante oficio 09004-SUTEL-DGC-2024 del 11 de octubre de 2024 debidamente notificado en esa misma fecha, se notificaron al operador las terceras observaciones sobre el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su carátula, en los siguientes términos:-----








(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Observaciones a la carátula del contrato	
<p><i>En el apartado 3 sobre “Modalidad de entrega de equipo terminal” apartados con la numeración 3, sea: “3. Modalidad de entrega de equipo terminal” se debe corregir la información de los equipos ya que en la página WEB del operador se indica que el dispositivo para fibra óptica es el Marca Huawei y el dispositivo de la red inalámbrica es el de marca Ubiquiti, lo cual se encuentra invertido en la carátula según se muestra a continuación:</i></p>	
<p>3. Modalidad de entrega de equipo terminal:</p>	
Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1 inalámbrico	Equipo terminal 2 F Óptica
Marca: Huawei	Marca: Ubiquiti
Modelo: Echo Life ONT HG8145V5	Modelo: Power beam 400
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software: V500R019C00	Versión Software: airOS6
Costo de contado o valor de reposición.	Costo de contado o valor de reposición IVA
IVA incluidos: https://www.mundoredescr.com/general-4	IVA incluidos: https://www.mundoredescr.com/general-4
N.º de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre): 05667-SUTEL-DGC-2019	N.º de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre): 09754-SUTEL-DGC-2017
<p><i>Adicionalmente, se recuerda al operador que la información relativa a las características de los equipos terminales pueden ser completadas al momento de la suscripción del contrato, ya que en el caso de que modifiquen los equipos la carátula debe ser sometida nuevamente al proceso de homologación contractual.</i></p>	
Observaciones al contrato	
<p>Artículo Art.45 inciso 1) de la LGT y Artículo 4 inciso 1), del RPUF.</p>	

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>El párrafo que desarrolla lo relativo a las partes y declaraciones al abarcar aspectos generales del contrato, debe encontrarse antes de la cláusula 1 sobre el “Objeto Contractual”.</i></p>	<p>Artículo 45, inciso 1) LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.</p>
<p><i>El párrafo segundo de la cláusula 8 respecto a “Equipos terminales” se debe mantener el cambio efectuado relativo a que las opciones de equipos terminales son definidos en la carátula.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.</p>
<p><i>En la cláusula 15 sobre “Condiciones y plazos de instalación/conexión” se debe corregir el enlace https://www.mundoredescr.com/plans-pricing, ya que al momento de realizar la consulta se muestra la siguiente imagen:</i></p>  <p><i>Imagen N° 1: Consulta realizada el 11 de octubre de 2024 al enlace https://www.mundoredescr.com/plans-pricing.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.</p>
<p><i>En la cláusula 26 sobre el “Trámite de reclamación e interposición de reclamaciones ante MUNDOREDES” se solicita eliminar la explicación de los elementos esenciales del procedimiento de reclamaciones, toda vez, es información que ya se encuentra detallada en la normativa.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
Observaciones al sitio WEB	
<p><i>En el sitio WEB del operador, concretamente en el apartado de normativa se indica que no cobrará por la reconexión del servicio, sin embargo, no se aprecia la información relativa a la reactivación del servicio, lo cual debe ser ajustado, de manera que se indique lo correspondiente para la reactivación:</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículos 4 inciso 1), 11 inciso 2) subincisos i e ii del RPUF.</p>

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p style="text-align: center;">RECONEXIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>El usuario final debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. MUNDOREDES, no cobrará los montos adeudados por concepto de reconexión. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, MUNDOREDES, reconectará el servicio en un plazo de 1 día hábil contados a partir de la fecha de pago.</p> <p style="text-align: center;">Imagen N°2: Información sobre reconexión del servicio. https://www.mundoredescr.com/normativa. Consulta realizada el 11 de octubre de 2024.</p> <p>Además, se tiene que los medios de pago se indica que son por transferencia, pero imponen al usuario el deber de que notifique el pago, lo cual no es correcto, dado que es el operador el que debe alertar al usuario en caso de no recibir el pago correspondiente:</p> <p style="text-align: center;">Notifique su pago al correo:</p> <p style="text-align: center;">comprobantespagomundoredes@gmail.com</p> <p>Imagen N°3: Sobre métodos de pago https://www.mundoredescr.com/planes-y-precios. Consulta realizada el 11 de octubre de 2024.</p> <p>Por último, en el apartado relativo al contacto el número de atención gratuito no se encuentra como primera opción dentro de los medios de contacto al operador según se aprecia en la siguiente imagen:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Dirección </p> <p>Platanillo, Barú, Pérez Zeledón</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Teléfono </p> <p>Oficina +506 8951-5252</p> <p>Gratuito 800-conecta (800-2663282)</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Email </p> <p>info@mundoredescr.com</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Redes sociales </p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;">    </div> </div> </div>	

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO (...)”
<i>Imagen N°4: Número de atención https://www.mundoredescr.com/normativa. Consulta realizada el 11 de octubre de 2024.</i>	

(Destacados pertenecen al original)-----

11) Que mediante correos electrónicos de los días 14 y 15 de octubre de 2024 **Mundoredes** aportó el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su carátula con los ajustes requeridos. (NI-13497-2024).-

RESULTANDO:

A. Análisis de la solicitud del operador: Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución RCS-234-2023 “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó los documentos presentados por **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----

B. Que del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio Web del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta a este 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 capítulo VIII del RPUF, así como, con los requisitos

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. -----

C. Que finalmente, se indica que al operador se le otorgó su título habilitante mediante la resolución del Consejo de Sutel RCS-036-2019 del 22 de febrero de 2019, siendo que por medio del acuerdo 025-002-2021 del 14 de enero de 2021, notificado el 19 del mismo mes y año, se dispuso a homologar el *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”*, tramitado bajo el expediente M0446-STT-HOC-00915-2020. -----

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

POR TANTO,

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 09214-SUTEL-DGC-2024 del 17 de octubre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

Consejo el informe correspondiente a la recomendación de homologación del contrato titulado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*” y su respectiva carátula, presentados por **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.** -----

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*” y su respectiva carátula adjuntos al oficio número 09214-SUTEL-DGC-2024 del 17 de octubre de 2024, presentados por **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593 y su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023 -----

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

CUARTO: Señalar a **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.** que, atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior al indicado en el punto 3.2, les resulta aplicable el contrato homologado, con base en el principio de beneficio al usuario y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. -----

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

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

SEXTO: Ordenar a Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L. 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 presente acuerdo. -----

SÉTIMO: Señalar a Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L. que se debe de **abstener** de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso aplicable y se considerará un incumplimiento del acuerdo correspondiente. -----

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

OCTAVO: Indicar a **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.** 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. -----

NOVENO: Señalar a **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.** que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, además debe reconocer que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas. -----

DÉCIMO: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Mundoredes S y R Costa Rica, S.R.L.** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. -----

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

4 de noviembre del 2024
09702-SUTEL-SCS-2024

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

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.

Expediente: **M0446-STT-HOC-00333-2024**