

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN DE HOMOLOGACIÓN AL CONTRATO DE ADHESIÓN Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO, PRESENTADOS POR LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS R.L.

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, las disposiciones de los numerales 34 al 38 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), y la resolución número RCS-234-2023 *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por el señor Mario Patricio Solís Solís, en su condición de Gerente General de la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** (en adelante el **Coopesantos**), para la homologación del siguiente contrato de adhesión del operador: *“CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO”* y su carátula, según el análisis que se somete a valoración del Consejo en el presente informe.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, en fecha 9 de abril de 2024, el señor Mario Patricio Solís Solís, Gerente General de la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** (en adelante **Coopesantos**), remitió vía correo electrónico el oficio número CSGG-149-04-2023¹ de la misma fecha, a esta Superintendencia documentación para iniciar con el procedimiento de homologación del contrato de adhesión y su carátula. (NI-04635-2024).
- 1.2. Que, por medio del oficio número 02759-SUTEL-DGC-2024 del 17 de abril de 2024 debidamente notificado en esa fecha, se le previno a **Coopesantos** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de su notificación, aportara certificación de personería jurídica vigente. Lo anterior fue cumplido por el operador en fecha 22 del mismo mes y año. (Folios 14 al 16 y NI-05218-2024).
- 1.3. Que, mediante oficio número 04541-SUTEL-DGC-2024 del 31 de mayo del 2024, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los ajustes en el contrato de referencia y su

¹ En el oficio indicó el año 2023.

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

carátula. En el mismo, se indicó a **Coopesantos** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

*(...) En este sentido, es importante aclarar que, pese a que se está frente a un **nuevo trámite de homologación**, lo cierto es que, este guarda relación estrechamente con la gestión archivada recientemente, bajo el expediente número C0464-STT-HOC-01025-2023, en el cual se procedió con la revisión del contrato de adhesión en **tres ocasiones** (oficios número 09531-SUTEL-DGC-2023 del 8 de noviembre de 2023, 10898-SUTEL-DGC-2023 del 21 de diciembre de 2023, y 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024). Además, se indicó expresamente que, ante una nueva solicitud de homologación, se debían atender todos los ajustes requeridos en el oficio número 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024; sin embargo, persisten **aspectos no atendidos** en esta nueva gestión, a lo cual debe destacarse que el procedimiento de homologación de contratos de adhesión es un trámite serio y formal.*

Es por lo anterior que, su representada debe ajustar la carátula y el contrato de adhesión presentados, con base en la información y observaciones realizadas al margen derecho de los documentos adjuntos (que se remiten en versión Word para facilitar la corrección), así como, lo apuntado sobre la página WEB:

1. **Observaciones al sitio WEB**

En relación con el sitio WEB del operador, ante la revisión realizada, se deben realizar los siguientes ajustes:

- a) *En la página WEB del operador debe contener como mínimo lo señalado en los artículos 11 inciso 2) del RPUF y 16 del del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (en adelante RPCS) que sea atinente al servicio o servicios que presta el operador; nótese, que se trata de una obligación para todos los operadores de **tener publicada información clara, detalla y actualizada**.*

Dado que subsiste desde el trámite de homologación previo, según se indicó en el oficio número 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024, este aspecto sigue sin cumplirse a cabalidad, por lo que es necesario enlistar lo que se omite:

- i. Señalar la razón social, el domicilio principal y las sucursales del operador, conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.*
- ii. Indicar el horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada servicio ofrecido, acorde al numeral 11 inciso 2) subinciso iv) del RPUF. Para lo cual deberá tomar en consideración la obligación establecida en el ordinal 11 inciso 28) del reglamento de comentario sobre prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.*
- iii. Incluir las alternativas de contratación de los servicios, según el numeral 11 inciso 2) subinciso v) del RPUF.*
- iv. Señalar los requisitos técnicos que deben cumplir los usuarios finales de previo a la instalación de un servicio con **Coopesantos**, acorde al numeral 11 inciso 2) subinciso vii) del RPUF.*
- v. Detallar la oferta de terminales que comercializa, los cuales deben estar homologados por esta Superintendencia, conforme a los numerales 11 inciso 2) subinciso ix) y 76 del RPUF y o dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).*

*Nótese, que **Coopesantos** mantiene trámites pendientes de homologación de terminales, según se aprecia de seguido:*

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

Marca	Software	Modelo	Oficio	Solicitud	Estado Solicitud	Nueva Solicitud	Estado Solicitud
Cisco	3.4.20	DPC3848	02389-SUTEL-DGC-2024	20240305ruDu5y	Aprobado		
Mikrotik	6.49	hAP ac2	02178-SUTEL-DGC-2024	20240307udapyH	Aprobado		
Mikrotik	ROS 6.48.2	mANTBox 19s	07709-SUTEL-DGC-2021	20210804y6e5aX	Aprobado		
Mikrotik	ROS 6.48.2	SXTsq 5 ac	07502-SUTEL-DGC-2021	20210624ujy7eB	Aprobado		
Mikrotik	v5.26	Metal 5 SHPn	02144-SUTEL-DGC-2015	20150327gequje	Aprobado		
Mikrotik	6.49	QRT 5		20240307zyteZy	Rechazo		
Mikrotik	6.49	LHG 5	02342-SUTEL-DGC-2024	20240307muXe3e	Aprobado		
Mikrotik	6.49	NetMetal 5		20240307eraMuQ	Rechazo	Ingresada 20240425yTeZuh	Subsane Presentado
Ubiquiti	XC.V8.5.12	Rocket 5ac Lite		20240307aLaLyr	Rechazo	Ingresada 20240425eTe6e9	Subsane Presentado
Nokia	3FE49025IJHL30	G-2425G-A	02183-SUTEL-DGC-2024	20240307dyVepe	Aprobado		
Nokia	3FE49568HJIL97	G-1425G-A	02193-SUTEL-DGC-2024	20240307amaQeJ	Aprobado		
Nokia	3FE49568IJL06	G-1425G-B	02218-SUTEL-DGC-2024	20240307aGaPaJ	Aprobado		

Imagen 1: Trámite de homologación de terminales de **Coopesantos** al 28 de mayo de 2024.

Al respecto se previene que hasta que el operador no culmine con estos procesos pendientes no tendrá la información completa y suficiente para publicarla en su sitio WEB, por lo que, incumple con la obligación enmarcada en el artículo 11 inciso 2) subinciso ix) del RPUF. Finalmente, se recalca que la homologación de terminales debe ser previa a su comercialización.

- vi. Incluir un espacio específico para los contratos de adhesión homologados, una vez que estos haya completo el trámite respectivo, según el numeral 11 inciso 2) subinciso xi) del RPUF.
- b) Debe corregir el orden donde se localiza el número gratuito que se indica en la parte inferior de la página WEB, ya que debe colocarse éste de primero. Además, incluir el número de WhatsApp que está indicado en la carátula del contrato:



Imagen 2: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/servicios/cablesantos/>, en fecha 28 de mayo de 2024.

Lo anterior acorde con el numeral 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.

- c) Se enfatiza que el operador omitió aclarar respecto a la modalidad "IPTV" en el apartado de "TV CABLE", si el costo de ésta se encuentra dentro de los costos mensuales de Internet o si implica un monto adicional:

TV CABLE		
	Precio	Canales
Paquete Básico	€14.900	125 canales, 70 SD y 55 HD
Paquete Plus SC	€19.400	145 canales, 30 SD y 61 HD
IPTV	Costos con paquetes de internet de CABLESANTOS	91 canales, 30 SD y 61 HD

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

Imagen 3: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/servicios/cablesantos/>, en fecha 28 de mayo de 2024.

Punto reiterado en los oficios número 10898-SUTEL-DGC-2023 del 21 de diciembre de 2023 y 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024 del trámite anterior.

- d) Se recalca que los supuestos de “reconexión” y “reactivación” en el documento que se despliega en la pestaña “Costos por servicios” se tratan de figuras diferentes, por ello, debe aclarar que el primero aplica frente a la desconexión del servicio, pero se cuenta con la infraestructura física. Lo anterior, conforme el 26 del RPCS, 11 inciso 2) subinciso ii), 31, 32, 46 inciso 7), 58, 61 inciso 14) del RPUF:

Costo de Reconexión	¢4,520	¢4,520	Este aplica para los casos en los que se desconecta el servicio por facturaciones pendiente.
Costo de Reactivación	¢4,520	¢4,520	Este aplica para los casos en los que se desconecta por suspensión temporal del servicio.

Imagen 4: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/01/COSTOS-ADICIONALES-CABLESANTOS08-01-24-1.pdf>, en fecha 28 de mayo de 2024.

- e) Respecto a la facilidad de crédito que brinda **Coopesantos** para la adquisición de electrodomésticos y productos de tecnología, según la publicidad de su sitio WEB, se informa ésta no puede estar ligada a la facturación por servicios de telecomunicaciones. Actualmente según se indica, se incluye en la factura del servicio de electricidad, empero, esto se precisa para que el operador advierta el cuidado referente a los servicios de telecomunicaciones que presta.



Imagen 5: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/acerca-de-nosotros/>, en fecha 28 de mayo de 2024.

- f) En la pestaña “Condiciones y limitaciones de la red de Wifi”, sobre el router para WIFI, debe modificar lo siguiente:
- i. La información **NO** es comprensible para todo aquel que la consulte, ya que la que se dispone actualmente es una traducción literal del idioma inglés.
 - ii. Cambiar “Doble cadena” por “Doble banda”, y “cadena” por “banda”.
 - iii. Dado que en apariencia el operador hace referencia a las bandas inalámbricas, las correctas son 2400 MHz (2.4 GHz) y 5800 MHz (5.8 GHz) las cuales son de uso libre para redes Wifi, según se muestra en el siguiente extracto del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF):

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

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

Imagen 6. Bandas de frecuencias PNAF.

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

2. Observaciones en la carátula del contrato

En relación con la carátula del contrato, ante la revisión realizada, se deben realizar los siguientes ajustes:

- El título de la carátula se debe modificar a “CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO”, por cuanto, de esa manera la denominación del servicio de televisión paga es la correcta, razón por la cual, debe aceptarse el control de cambios. Lo anterior, debe ajustarse también en el apartado 3 donde se hace una descripción del (os) servicio (os) y en cualquier otra parte donde se haga referencia, en aras de tener consistencia y coherencia, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- Aceptar bajo control de cambios los ajustes nuevamente realizados en los cuadros , ya que el documento remitido por **Coopesantos** no respetó los cambios implementados según se mencionó en el oficio número 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024, por lo que, se tuvo que ejecutar una actualización en los cuadros al lado de “Aportado por el usuario”, “Alquiler”, “Venta” y, “Otro”. Por lo anterior, se solicita al operador aceptarlos y no aplicar más ajustes, pues el registro en cada casilla de esta manera será más claro, conforme los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 35 inciso 1) del RPUF.
- En el oficio número 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024 fue solicitado que respecto al suscriptor se identificara sin el artículo “EL”; resulta pertinente que en el apartado 1 denominado “LAS PARTES” se acepte la eliminación bajo control de cambios, para que entre la carátula y el contrato de adhesión haya consistencia en cómo se refiere a una de las partes, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- Adicionalmente, en el apartado 1 denominado “LAS PARTES” se justificó el texto, para que este quedara distribuido de forma más homogénea entre los márgenes y favorezca su lectura, por ello, debe aceptarse dicho cambio, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- En aras de respetar la preponderancia del número gratuito frente a otros canales de atención, tal y como dispone el numeral 11 inciso 2) subinciso i del RPUF, ameritó reubicarlo de primero respecto al número de teléfono y el número de WhatsApp. Debe aceptarse el control de cambios respectivo.
- Aclarar la diferencia entre la caja digital y la caja convertidora, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 35 inciso 1) del RPUF.

3. Observaciones al cuerpo del contrato

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

En relación con el cuerpo del contrato sometido a revisión, se determinó que deben realizar los siguientes ajustes:

- a) Dado que el título del contrato de adhesión indica “CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR CABLE Y ACCESO A INTERNET FIJO”, es necesario ajustar su denominación a la siguiente “CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO”, por lo anterior, se debe aceptar tanto en el título, en el primer párrafo y en la **cláusula primera** dicho ajuste, para que la mención del servicio de televisión sea acorde a su designación correcta. Lo anterior, debe ajustarse en cualquier otra parte donde se haga referencia, para tener coherencia, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- b) En la **cláusula trigésima segunda** relativa a la cesión del contrato, se solicita aceptar bajo control de cambios el ajuste realizado en el artículo “EL” por “EI”, ya que en el oficio número 00765-SUTEL-DGC-2024 del 31 de enero de 2024 se había indicado lo siguiente:

“(…) En el encabezado de este documento se señala que el usuario final se identificará como “EL SUSCRIPTOR”, sin embargo, se considera necesario eliminar el artículo “EL”, para dejarlo en un término genérico, por cuanto, en el contenido de las diferentes cláusulas se usa indistintamente el artículo mencionado tanto en mayúscula como en minúscula, no guardando consistencia con lo señalado en el encabezado.

*En este sentido, producto de esa eliminación citada, se ajustó su referencia en las **cláusulas segunda, cuarta, quinta, sexta, séptima, octava, cláusula novena, décima, décima segunda, décima tercera, décima quinta, vigésima, vigésima primera, y trigésima sexta, y trigésima segunda**.*

(…)

Lo anterior conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT; se requiere mantener estas modificaciones.” (Destacado es del original y subrayado es intencional). (…).
(Destacado, subrayado y mayúsculas son del original). (Folios 20 al 29).

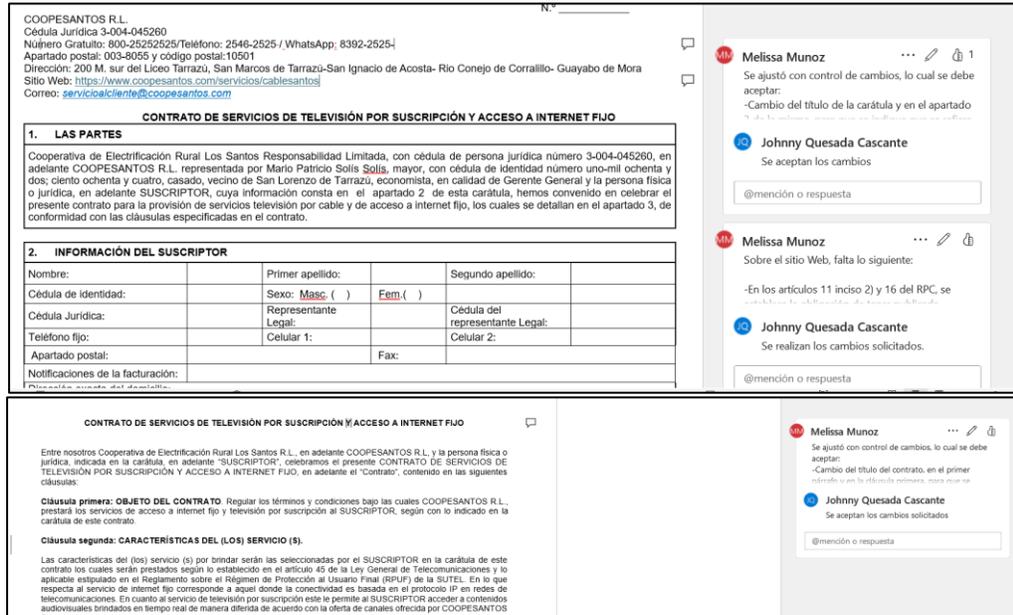
- 1.4. Que, mediante correo electrónico del 13 de junio del 2024, **Coopesantos** remitió el oficio número CSGG-241-06-2024 de esa misma fecha con una versión de contrato y su respectiva carátula, en los cuales, según a su criterio, se incluyeron las observaciones realizadas en el oficio número 04551-SUTEL-DGC-2024. (NI-07945-2024).
- 1.5. Que, por medio del oficio número 06561-SUTEL-DGC-2024 del 30 de julio de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló que aún persistían irregularidades y observaciones sin atender, por lo que le previno al operador las **segundas observaciones** y le solicitó que ajustara lo siguiente:

“(…) De esta manera, a continuación, se señalan los ajustes que deben ser realizados por el operador, dado que van acorde con la normativa vigente:

1. Aspectos generales

- a) Los documentos donde se atienden las observaciones solicitadas deben ser presentados ante esta Superintendencia en **versión final**, es decir, sin comentarios; lo anterior dado que se presentaron con comentarios de un colaborador del operador, según se aprecia en las siguientes imágenes:

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024



COOPESANTOS R.L.
 Cédula Jurídica 3-004-045260
 Número Gratuito: 800-25252525 / Teléfono: 2546-2525 / WhatsApp: 8392-2525-1
 Apartado postal: 003-8055 y código postal: 10501
 Dirección: 200 M. sur del Liceo Tarrazu, San Marcos de Tarrazu-San Ignacio de Acosta- Río Conejo de Corralillo- Guayabo de Mora
 Sitio Web: <https://www.coopesantos.com/servicios/cablesantos>
 Correo: serviciocliente@coopesantos.com

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO

1. LAS PARTES
 Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos Responsabilidad Limitada, con cédula de persona jurídica número 3-004-045260, en adelante COOPESANTOS R.L. representada por Mario Patricio Solís Solís, mayor, con cédula de identidad número uno-mil ochenta y dos, ciento ochenta y cuatro, casado, vecino de San Lorenzo de Tarrazu, economista, en calidad de Gerente General y la persona física o jurídica, en adelante SUScriptor, cuya información consta en el apartado 2. de esta carátula, hemos convenido en celebrar el presente contrato para la provisión de servicios televisión por cable y de acceso a Internet fijo, los cuales se detallan en el apartado 3, de conformidad con las cláusulas especificadas en el contrato.

2. INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Nombre:	Primer apellido:	Segundo apellido:
Cédula de identidad:	Sexo: Masc. () Fem. ()	
Cédula Jurídica:	Representante Legal:	Cédula del representante Legal:
Teléfono fijo:	Celular 1:	Celular 2:
Apartado postal:	Fax:	
Notificaciones de la facturación:		

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO

Entre nosotros Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L., en adelante COOPESANTOS R.L. y la persona física o jurídica, indicada en la carátula, en adelante "SUScriptor", celebramos el presente CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO, en adelante el "Contrato", contenido en las siguientes cláusulas:

Cláusula primera: OBJETO DEL CONTRATO Regular los términos y condiciones bajo las cuales COOPESANTOS R.L., prestará los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción al SUScriptor, según con lo indicado en la carátula de este contrato.

Cláusula segunda: CARACTERÍSTICAS DEL (LOS) SERVICIO (S).

Las características del (los) servicio (s) por brindar serán las seleccionadas por el SUScriptor en la carátula de este contrato los cuales serán prestados según lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones y lo aplicable estipulado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) de la SUTEL. En lo que respecta al servicio de internet fijo corresponde a aquel donde la conectividad es basada en el protocolo IP en redes de telecomunicaciones. En cuanto al servicio de televisión por suscripción este le permite al SUScriptor acceder a contenidos audiovisuales brindados en tiempo real de manera diferida de acuerdo con la oferta de canales ofrecida por COOPESANTOS

Imágenes N°1 y 2: Extracto de la carátula y contrato de adhesión presentados por **Coopesantos**. (NI-07945-2024).

Dichos comentarios se eliminaron para evitar confusión con los elaborados en esta nueva revisión. Favor atenderlos y una vez aplicados, remitir a esta Superintendencia las versiones finales.

2. Sobre el ajuste que debe ser atendido por el operador, el cual fue prevenido previamente y no se atendió

En este apartado se reitera a **Coopesantos** que, debe atender la corrección del siguiente aspecto; lo anterior, por cuanto, **fue previamente** requerido por esta Dirección mediante oficio número 04551-SUTEL-DGC-2024 del 31 de mayo de 2024; no obstante, **no fue atendido**:

- a) Los supuestos de "reconexión" y "reactivación" no se ajustaron en el documento que se despliega en la pestaña "Costos por servicios", visible en la página WEB del operador. Se reitera que tratan **de figuras diferentes**, actualmente ambas refieren a las facturas pendientes, lo cual es incorrecto, conforme el 26 del RPCS, 11 inciso 2) subinciso ii), 31, 32, 46 inciso 7), 58, 61 inciso 14) del RPUF, por ello, es preciso que sobre la primera se indique que aplica a la desconexión del servicio (es decir está sin instalación y equipos) sin la referencia a la desconexión temporal, y la última se encuentra correcta, como se muestra de seguido:

Costo de Reconexión	₡4.520	₡4.520	Esta aplica para los casos en los que se desconecta el servicio por facturaciones pendientes y el suscriptor cuenta con la infraestructura física
Costo de Reactivación	₡4.520	₡4.520	Este aplica para los casos en los que se desconecta por suspensión temporal del servicio.

Imagen N°3: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/06/COSTOS-POR-SERVICIOS-2.pdf>, en fecha 24 de julio de 2024.

3. Observaciones adicionales

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

Dado que **Coopesantos** en atención al oficio número 04551-SUTEL-DGC-2024 del 31 de mayo de 2024 introdujo nuevos ajustes, los cuales no se habían valorado, se realizan las siguientes observaciones:

3.1. En el **sitio WEB** se debe cambiar lo siguiente:

a) En la pestaña “Contactos” no incluye el número gratuito dentro de los canales disponibles, según se muestra de seguido:

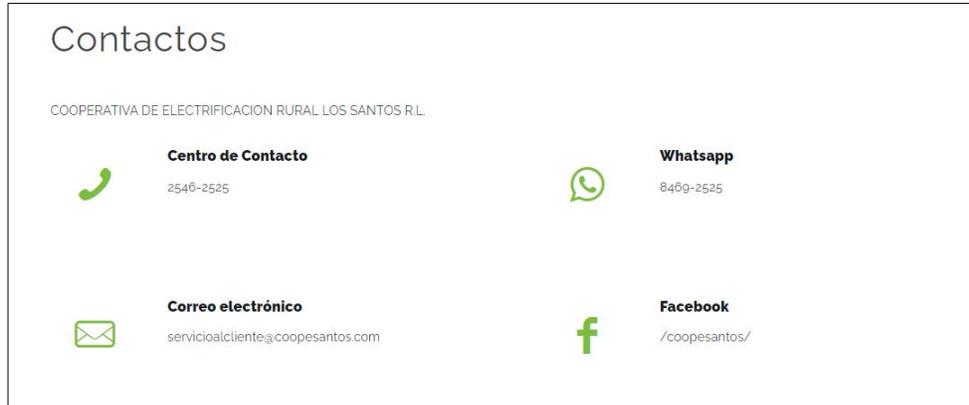


Imagen N°4: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/contactos/>, en fecha 24 de julio de 2024.

Lo anterior acorde con el numeral 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF. Recordar la prevalencia del número gratuito sobre los restantes canales de atención, por lo que debe ser la primera opción con la que cuentan los usuarios para contactar al operador.

b) Debido a la inclusión de las alternativas de contratación con umbrales de calidad, se solicita separarlos, para una mayor comprensión de estos aspectos regulatorios, la forma en que se despliega la información puede generar confusión para los usuarios finales, de acuerdo con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso v) del RPUF. Además, debe revisarse la información, pues se denotaron múltiples faltas ortográficas.

c) Dado que en la modalidad “IPTV” en el apartado de “TV CABLE” implica un monto adicional, este no se especificó de manera concreta, acorde a las siguientes imágenes:

	Precio	Canales
Paquete Básico	€14.900	125 canales, 70 SD y 55 HD
Paquete Plus SC	€19.400	146 canales, 62 SD y 85 HD
IPTV	IMPLICA UN MONTO ADICIONAL AL SERVICIO MENSUAL DE INTERNET	91 canales, 30 SD y 61 HD

Tarifas con impuesto de ley incluidas

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

IPTV	Costos con paquetes de internet de Cablesantos	Costos con paquetes de internet superior a 10 MBPS de Cablesantos. Según tarifas de los paquetes de IPTV más internet.	91 canales: 30 SD y 61 HD
------	--	--	---------------------------

Imágenes N°5 y 6: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/cablesantos/> y <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/06/COSTOS-POR-SERVICIOS-2.pdf>, respectivamente, en fecha 24 de julio de 2024.

Por lo que el operador debe corregir dicha información y brindar un monto específico a los usuarios, donde éstos puedan consultar directamente cuáles son los costos adicionales asociados a esta suscripción. Lo anterior con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 incisos 1) y 2) subinciso ii) del RPUF.

- d) **Coopesantos** eliminó la designación de “caja digital” de las opciones contempladas en la carátula, por ello, debe existir coherencia con lo que se publica en el sitio WEB: <https://www.coopesantos.com/condiciones-y-limitaciones-de-la-red-de-wifi/> y <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/06/COSTOS-POR-SERVICIOS-2.pdf>, ya que se alude a la “caja digital”, resultando impreciso y a la postre podría causar confusión para los usuarios finales, de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 incisos 1) y 2) subinciso ii) del RPUF.
- e) En toda publicidad que realice el operador debe **poner con prevalencia el número telefónico gratuito sobre cualquier otro canal:**



Imagen N°7: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/acerca-de-nosotros/>, en fecha 24 de julio de 2024.

Lo anterior conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 3 inciso 47, 11 incisos 1) y 2) subinciso vii), y 36 del RPUF, y 93 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Punto reiterado en el oficio número 00765-SUTLE-DGC-2024 del 31 de enero de 2024. Véase que seis meses después el operador incumple con esta observación, pese a que en su momento lo había subsanado.

- f) En la pestaña “Costos por servicios” donde se determina el costo por recolección de equipos en campo, contempla un rubro por traslado de televisión, siendo necesario que el operador aclare esto, por cuanto, no guarda relación con el rubro descrito, conforme con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 incisos 1) y 2) subinciso ii) del RPUF:

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

Recolección de equipos en campo, cuando el cliente no se puede presentar a devolverlos en la oficina.	€7400	€7400	Por cada televisor adicional a trasladar €5,650 por cada uno.
---	-------	-------	---

Imagen N°8: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/06/COSTOS-POR-SERVICIOS-2.pdf>, en fecha 24 de julio de 2024.

g) En la pestaña “Políticas de compensación y reembolsos” indica lo siguiente:

Para la devolución de la compensación COOPESANTOS R.L. cuenta con las siguientes alternativas: reconocer en la próxima facturación el monto a recomensar, realizar la devolución del dinero en la cuenta que indique el SUSCRIPTOR en un periodo de 15 días posteriores a que se definió el monto a compensar.

Imagen N°9: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/politicas-de-compensacion-yreembolsos/>, en fecha 24 de julio de 2024.

En la imagen anterior no está señalado con exactitud si se trata de 15 días naturales o hábiles, se insta a **Coopesantos** a aclararlo, según a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 incisos 1) y 2) subinciso iii) del RPUF y 21 del RPCS.

3.2. En la carátula del contrato se debe cambiar lo siguiente:

- a)** Aceptar el control de cambios la inclusión de los dos puntos (:) al lado de la palabra “WhatsApp”, esto para que haya uniformidad con los canales de atención previos que lo tienen, acorde a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 36 incisos 1) del RPUF.
- b)** En la casilla “Equipo entregado”, dado que se eliminó el recuadro de “Caja digital” por el operador, deben ser ajustados los cuadros y las denominaciones “Caja convertidora” y “IP pública”, para que no quede un espacio tan grande entre estas (ver línea en color rojo), como se muestra a continuación:

Equipo entregado			
<input type="checkbox"/>	Cablemódem	<input type="checkbox"/>	Caja Convertidora
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	IP pública

Imagen N°10: Extracto de la carátula presentada por **Coopesantos**. (NI-07945-2024).

Además, la referencia a la “Caja convertidora” tiene un tamaño de letra que difiere al resto del documento, porque la palabra convertidora está en 8. Todo lo anterior requiere ser ajustado conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 35 incisos 1) del RPUF y a lo señalado en la resolución número RCS-234-2023 “GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASÍ COMO CARÁTULA Y CONTRATO MODELO”.

- c)** **Coopesantos** no tiene contempladas en su carátula las siguientes autorizaciones: “Información brindada para servicios fijos, aplicación de promociones y para el cargo automático de facturaciones”, que se incluyen en la carátula modelo²:

² https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/10/23/ALCA207_23_10_2023.pdf

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

4. Información brindada para servicios móviles o fijos

NO () SI ()	El usuario final señala que el operador/proveedor le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidades del servicio de Internet móvil, en las siguientes zonas de su interés: _____ _____ de lo cual guarda copia adjunta al contrato, o bien, los mapas de distribución de red, en los casos de servicios fijos.
------------------	---

5. Aplicación de promociones

NO () SI ()	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que el operador/proveedor le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
------------------	---

8. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO () SI ()	El usuario final autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____
------------------	---

A pesar que en la revisión anterior esto no fue indicado expresamente, debe considerarse que los ajustes entorno a las autorizaciones han estado presentes de forma reiterada en los oficios número 01984-SUTEL-DGC-2024 del 8 de marzo de 2023, 03853-SUTEL-DGC-2023 del 10 de mayo de 2023 y 09531-SUTEL-DGC-2023 del 8 de noviembre de 2023, razón por la cual, se solicita se agreguen en la carátula, según los artículos 35 incisos 1) y 36 inciso 15) del RPUF, y el 16 del RPCS.

3.3. En el cuerpo del contrato se debe variar lo siguiente:

- a)** En las **cláusulas segunda y trigésima**, relativas a las características del (los) servicio (s) y a la devolución de equipos terminales, respectivamente; aceptar el ajuste bajo control de cambios, para que su contenido quede inmediatamente posterior al título de las cláusulas, ya que actualmente están en un párrafo aparte y esto difiere con la forma de las restantes cláusulas, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- b)** Aceptar la eliminación bajo control de cambios del doble espaciado entre las **cláusulas quinta y sexta**, sobre los equipos terminales y características del equipo alquilado, ya que el formato que se mantiene es de un espacio entre cláusulas, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- c)** En la **cláusula décima segunda** sobre la suspensión definitiva del (los) servicio (s), en la **décima cuarta** respecto al depósito de garantía, y en la **vigésima cuarta** relativa a las formas de extinción, debe aceptarse la supresión del doble espaciado aplicado bajo control de cambios existente antes de iniciar el contenido de la cláusula, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- d)** En la **cláusula décima quinta** denominada "Instalación del (los) servicio (s)", bajo control de cambios se suprimió la referencia a la conexión, ya que se torna más apropiado referirse únicamente a la instalación del servicio por ser lo que regula dicha cláusula, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 46 inciso 2) del RPUF.
- e)** En la **cláusula trigésima primera**, aceptar la corrección con control de cambios de la palabra "Centro", ya que la misma está escrita en minúscula, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. (...). (Destacado, subrayado y mayúsculas son del original). (Folios 48 al 57).

1.6. Que, a través del correo electrónico de fecha 5 de agosto de 2024, **Coopesantos** requirió una prórroga al plazo otorgado en el oficio número 06561-SUTEL-DGC-2024 del 30 de julio del 2024, señalando las justificaciones de atraso; razón por la cual, según el oficio número 06729-SUTEL-DGC-2024 de fecha 6 del mismo mes y año, se concedió 3 días hábiles adicionales. (NI-10361-2024, NI-10442-2024 y folios 62 al 63).

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

- 1.7. Que, acorde al correo electrónico del 8 de agosto del 2024, **Coopesantos** remitió una versión de contrato y su respectiva carátula, en los cuales, según a su criterio, se incluyeron las observaciones realizadas en el oficio número 06561-SUTEL-DGC-2024, según el oficio número CSGG-318-08-2024 de esa misma fecha. (NI-10625-2024).
- 1.8. Que, mediante el oficio número 08464-SUTEL-DGC-2024 del 24 de setiembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló que aún persistían irregularidades y observaciones sin atender, por lo que le previno al operador las **terceras observaciones** y le solicitó que ajustara lo siguiente:

(...) De esta manera, a continuación, se señalan los ajustes que deben ser realizados por el operador, dado que van acorde con la normativa vigente:

1. Sobre los ajustes que faltan ser atendidos por Coopesantos

1.1. Observaciones en el sitio WEB

- a) La diferencia entre las figuras de “reconexión” y “reactivación” en el documento que se despliega en la pestaña “Costos por servicios” no resultan suficientemente claras y no se ajustan a la naturaleza de dichas figuras según la normativa; igualmente, contiene una falta ortográfica, como se aprecia en la siguiente imagen:

Costo de Reconexión	¢4,520	¢4,520	Se entiende por reconexión de un servicio de telecomunicaciones a la habilitación que realiza el Coopesantos R.L., sobre un servicio específico que se encontraba deshabilitado, siembre que dicha condición inicial no fuese resultado de una desconexión permanente del servicio o un retiro definitivo del servicio.
Costo de Reactivación	¢4,520	¢4,520	Este aplica para los casos en los que se desconecta por suspensión temporal del servicio.

Imagen 1: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/08/COSTOS-POR-SERVICIOS-2.pdf>, en fecha 5 de setiembre de 2024.

Por lo anterior, se solicita indicar en su lugar para la reconexión, lo siguiente: “Costo de reconexión: refiere al costo de cuando un servicio está desconectado, y fueron retirados tanto el equipo y la infraestructura necesarios para su funcionamiento”.

Considerando la distinción de las figuras en mención, esto debe de materializarse también en una diferencia entre sus costos, pues es el mismo para la reconexión como la reactivación, favor realizar el ajuste pertinente partiendo que la primera trata de un aspecto “físico” y la segunda de uno “lógico”.

Lo anterior precede de conformidad en el 26 del RPCS, 11 inciso 2) subinciso ii), 31, 32, 46 inciso 7), 58, 61 inciso 14) del RPUF.

- b) Se determinó que las alternativas de contratación fueron separados de los umbrales de calidad, sin embargo, el contenido de la primera -alternativas de contratación- continúa con las faltas ortográficas y su redacción dificulta su comprensión. Al respecto, se requiere usar el siguiente texto: “Coopesantos mantiene publicada una oferta comercial que permite a los suscriptores contratar servicios de acceso a Internet y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada.

San José, 29 de noviembre de 2024
10714-SUTEL-DGC-2024

Nuestros servicios y paquetes no incluyen condiciones de permanencia mínima”, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso v) del RPUF.

c) Respecto a la modalidad “IPTV” en el apartado de “TV CABLE”, el operador indicó lo siguiente:

TV CABLE		
	Precio	Canales
Paquete Básico	€14.900	125 canales, 70 SD y 55 HD
Paquete Plus SC	€19.400	140 canales, 62 SD y 85 HD
IPTV	Implica un monto adicional al servicio mensual de Internet, de acuerdo con los precios de los paquetes: IPTV+Fibra, Internet+IPTV e IPTV+Internet, detallados en: https://www.coopesantos.com/servicios/cablesantos	91 canales, 30 SD y 61 HD

Imagen 2: Consultado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/wp-content/uploads/2024/08/COSTOS-POR-SERVICIOS-2.pdf>, en fecha 5 de setiembre de 2024.

De esta manera, bajo una mejor ponderación de la información publicitada, entendemos que la modalidad “IPTV” únicamente se puede contratar de forma empaquetada, acorde a los paquetes que se visualizan en la imagen anterior. Sobre este particular, se solicita utilizar el siguiente texto que favorece el entendimiento de que, el “IPTV” es comercializado únicamente por medio de paquetes: “Se comercializa únicamente con los paquetes IPTV+Fibra, Internet+IPTV e IPTV+Internet, los cuales están detallados en: <https://www.coopesantos.com/servicios/cablesantos>”.

Lo anterior conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 incisos 1) y 2) subinciso ii) del RPUF.

1.2. Observaciones en la carátula del contrato:

a) Durante la revisión realizada, en la casilla “Equipo entregado” había unos desajustes de formato (en una línea de la tabla y en un cuadro detrás del texto) que ameritaron su corrección y se muestran ya aplicados, como se aprecia a continuación:

MODALIDAD DE EQUIPO			
Equipo entregado			
<input type="checkbox"/> Cablemódem	<input type="checkbox"/> Caja Convertidora	<input type="checkbox"/> IP pública	
Condiciones de otorgamiento			
<input type="checkbox"/> Aportado por el usuario	<input type="checkbox"/> Alquiler	<input type="checkbox"/> Venta	<input type="checkbox"/> Otro

Equipo entregado			
<input type="checkbox"/> Cablemódem	<input type="checkbox"/> Caja Convertidora	<input type="checkbox"/> IP Pública	
Condiciones de otorgamiento			
<input type="checkbox"/> Aportado por el usuario	<input type="checkbox"/> Alquiler	<input type="checkbox"/> Venta	<input type="checkbox"/> Otro

Imágenes 3 y 4: Extracto de la carátula presentada el 5 de agosto de 2024, versus, la carátula con los cambios aplicados con las terceras observaciones (NI-10625-2024).

De manera complementaria, desde un aspecto de forma, las diferentes tablas que componen la carátula presentaban bordes disímiles, por ello, se le dio uniformidad al documento. En este sentido se reitera la solicitud de mantener todos los ajustes de formato realizados.

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

Dichos cambios resultan conformes a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 35 inciso 1) del RPUF.

Finalmente, se insta a **Coopesantos** a **abstenerse realizar sucesivos cambios a la carátula, en aras de evitar retrocesos con los avances alcanzados.**

- b) Resultó notorio que **Coopesantos** agregó en la carátula las tres autorizaciones solicitadas en las observaciones anteriores, empero, las mismas no fueron ajustadas a los servicios particulares que abarca el presente trámite de homologación, así como, a la consistencia de cómo se identifica a las partes contratantes, razón por la cual, se solicita aceptar los ajustes realizados bajo control de cambios:

8. INFORMACIÓN BRINDADA PARA SERVICIO FIJOS

El SUSCRIPTOR señala que COOPESANTOS R.L. le informó y mostró los mapas de distribución de red para los servicios fijos. Sí (___) No (___)

9. APLICACIÓN DE PROMOCIONES

El SUSCRIPTOR señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y COOPESANTOS R.L. le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción. Sí (___) No (___)

10. AUTORIZACIÓN PARA EL CARGO AUTOMÁTICO DE FACTURACIONES

El SUSCRIPTOR autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____.

Los anteriores ajustes conformes a los artículos 35 incisos 1) y 36 inciso 15) del RPUF, y el 16 del RPCS.

1.3. Observaciones al cuerpo del contrato:

- a) Aceptar bajo control de cambios el ajuste en la **cláusula décima quinta**, sobre instalación de servicios, pues resulta más acorde de la redacción y facilita la lectura el que se indique "(...) la instalación de los servicios cumpla (...)", acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 46 del RPUF. (...)" (Destacado, subrayado y mayúsculas son del original). (Folios 78 al 92).

- 1.9. Que, según el correo electrónico del 1° de agosto del 2024, **Coopesantos** remitió una versión de contrato y su respectiva carátula, en los cuales, se incluyeron las observaciones realizadas en el oficio número 08464-SUTEL-DGC-2024, según el oficio número CSGG-370-10-2024 de esa misma fecha. (NI-12911-2024).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución número RCS-234-2023 "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo", publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207 y atendiendo a la solicitud del operador de homologación del contrato de adhesión denominado "CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO" y su carátula, la Dirección General de Calidad verificó los documentos

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

presentados por **Coopesantos**, así como, su sitio WEB, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los usuarios.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato de adhesión y su carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan a este informe, así como, los ajustes al sitio WEB de **Coopesantos**, esta Dirección concluye que **se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente** y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, 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 esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato de adhesión y su carátula.

Igualmente, cabe mencionar que, el presente procedimiento de homologación estuvo precedido por dos previos, bajo los números de expedientes **C0464-STT-HOC-00108-2023** y **C0464-STT-HOC-01025-2023**, ambos archivados por esta Dirección. Más concretamente, para el primer expediente mencionado, se archivó por medio del oficio número 06206-SUTEL-DGC-2023 del 26 de julio de 2023 denominado “ARCHIVO DE LA SOLICITUD DE HOMOLOGACIÓN AL CONTRATO DE AHDESIÓN PRESENTADO POR LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS R.L.”, en atención a la solicitud expresa de **Coopesantos** por correo electrónico de fecha 6 de julio de 2023. (Folios 72 al 92 del expediente número C0464-STT-HOC-00108-2023).

Además, el segundo trámite archivado mediante el oficio número 02465-SUTEL-DGC-2024 del 4 de abril de 2024 denominado “ARCHIVO DE LA SOLICITUD DE HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR CABLE Y ACCESO A INTERNET FIJO” PRESENTADO PARA EL PROCEDIMIENTO DE HOMOLOGACIÓN POR LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS R.L.”, por el incumplimiento de **Coopesantos** a atender las observaciones realizadas por esta Dirección, en el marco de lo dispuesto en la resolución número RCS-234-2023 y el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública. (Folios 107 al 149 del expediente número C0464-STT-HOC-01025-2023).

Finalmente, es preciso considerar que en caso de que el operador suscribiera con sus clientes contratos de adhesión diferentes al homologado, según a los principios rectores “*Beneficio del usuario*” y “*No discriminación*”, dispuestos en el artículo 3 incisos c) y g)³ de la Ley General de Telecomunicaciones, y, además, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral 45 inciso 4) del mismo cuerpo normativo, le resultará aplicable el homologado así como su carátula, el cual prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

³ “(...) **c) Beneficio del usuario:** *establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección, y a un trato equitativo y no discriminatorio. (...)* **g) No discriminación:** *trato no menos favorable al otorgado a cualquier otro operador, proveedor o usuario, público o privado, de un servicio de telecomunicaciones similar o igual. (...)*. (Subrayado es intencional y destacado es del original).

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la Ley General de Telecomunicaciones, la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 10714-SUTEL-DGC-2024 del 29 de noviembre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado “*CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO*” y respectiva su carátula, presentado por la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al presente oficio, denominado: “*CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO*” y su respectiva carátula, presentado por la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593 y su título habilitante.
- 3.3. Ordenar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Indicar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos 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 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.
- 3.5. Informar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** que en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior del homologado, al amparo de los principios rectores “*Beneficio del usuario*” y “*No discriminación*”, dispuestos en el artículo incisos c) y g) de la Ley General de Telecomunicaciones, y, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral 45 inciso 4) del mismo cuerpo normativo, les resulta aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.6. Ordenar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula, en sus versiones finales. 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.

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

- 3.7.** Señalar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos 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, condiciones del servicio, mapas de alcance de red, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se 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.
- 3.8.** Indicar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos 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 número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9.** Señalar a la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos 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, tomando en consideración 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.
- 3.10.** Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.
- 3.11.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del contrato denominado “*CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO*” y su respectiva carátula, presentado por la **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

San José, 29 de noviembre de 2024

10714-SUTEL-DGC-2024

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

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Licda. Melissa Muñoz Ramírez
Asesora Legal

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

MMR

Anexos: "CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO" y su carátula.
Gestión: C0464-STT-HOC-00593-2024.