

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021

Señores
Transdalecom, S. A.

Señores
Glenn Fallas Fallas
Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 026-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de abril del 2021, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 021-026-2021

En relación con el oficio 02593-DGC-2020 del 25 de marzo de 2021, sometido a conocimiento de este Consejo *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE INTERNET, TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y TELEFONÍA IP” PRESENTADO POR TRANSDATELECOM, S.A”*, resuelve lo siguiente:

CONSIDERANDOS:

- I. Que mediante documento identificado bajo el número de ingreso NI-11297-2020 de fecha 21 de agosto de 2020, **Transdatelecom S.A** en adelante **Transdatelecom** sometió a valoración de esta Superintendencia el *“Contrato de servicios residenciales de Internet, televisión por suscripción y telefonía IP”*.
- II. Que con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como las disposiciones de los numerales 20 y 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (en adelante RPUF), sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, esta Dirección procedió con la revisión integral del documento sometido a valoración, con base en las disposiciones contenidas en la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-412-2018, así como la normativa vigente que rige la materia, con el objetivo de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los usuarios; asimismo con el propósito de velar porque dicho contrato establezca condiciones iguales o superiores a las establecidas en los citados instrumentos y demás disposiciones emitidas por esta Superintendencia.
- III. Que mediante oficio número 09152-SUTEL-DGC-2020 del 13 de octubre de 2020, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a **Transdatelecom** las **primeras observaciones** a la propuesta del contrato sometido a valoración, las cuales se debían aplicar en el plazo máximo de 10 días hábiles, ya que se determinó que requería aplicar algunas modificaciones a fin de que se ajustara en su totalidad a la regulación vigente y al punto 1.1 de la *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”*, los cuales se sustentan en el RPUF, el nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de servicios (RPCS) y en la Ley N°8642. En dicha oportunidad, se le previno lo siguiente:

“(…)

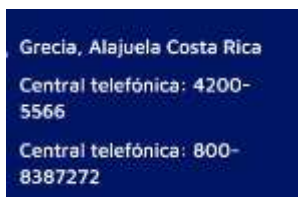
- a. *Como un Aspecto General, en cuanto al “Idioma del Contrato” se recomienda utilizar la terminología del contrato y en la página WEB en idioma español para una mejor comprensión por parte de los clientes, o en su defecto, establecer claramente a qué se refieren las siglas y acrónimos en idioma español, como por ejemplo: “Internet by FO”, el cual debe indicarse que es “Internet por Fibra Óptica”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 inciso 28) de la Ley General de Telecomunicaciones:*

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021



- b. En la carátula del contrato se debe incluir un espacio para establecer la fecha de corte de la facturación.
- c. **Sobre el nombre del proveedor:** En el contrato de adhesión remitido se indica "(...) en lo sucesivo TDTC (...)", sin embargo, en otras partes del contrato se consigna el nombre de "TDT", se debe ajustar para que ambos nombres sean consistentes.
- d. **Sobre el número gratuito:** el artículo 13 inciso c) del RPUF dispone que el operador debe contar con un número de atención gratuito para el reporte de averías, trámites telefónicos, consulta de facturación, interposición de reclamaciones, y demás gestiones definidos por la Ley N° 8642. Sin embargo, en la página WEB se consigna como número principal el 4200-5566 el cual en apariencia no es de cobro revertido, según se aprecia a continuación:



Por lo que se debe ajustar la página WEB <https://www.transdatelecom.com> para que el número **800-8387272** sea el número principal y el otro el número secundario.

- e. Sobre la **cláusula segunda** de las características generales del servicio, debe agregarse al final de la cláusula lo siguiente, como consta en el contrato modelo: "El plan seleccionado por el cliente se detallará en la caratula de este contrato. Los planes tarifarios y costos de instalación se encuentran en nuestra página WEB: <https://www.transdatelecom.com>", conforme lo indicado en el artículo 23 del RPUF. Adicionalmente, en las definiciones de televisión por suscripción analógica y digital por favor enfocarse en describir el aspecto diferenciador para el usuario final.
- f. Deben incluirse los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, de forma tal que se cumpla lo establecido en el numeral 21 inciso 5) y 23 inciso c) del RPUF, numeral 45 inciso 14) de la LGT, y artículos 4, 5 y 24 del RPCS. Dicha información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.
- g. Se deben incluir el enlace donde conste la información publicada sobre los costos de cada uno de los servicios prestados con el impuesto de valor agregado. Adicionalmente, debe informarse al usuario sobre los costos adicionales que le apliquen a estos servicios, como, por ejemplo: depósito de garantía, reconexión, instalación (por favor revisar que sea consistente, ya que en unas partes se indica "por definir" y en otro lugar se dice que tiene el valor de ₡9500), cargos por mora, características y costo de los equipos terminales, su valor de reposición cuando exista responsabilidad del cliente, costo de visitas técnicas injustificadas, cargos administrativos y demás información conforme lo dispuesto en el numeral 13 y 23 del RPUF. Esta información debe incluirse y ser concordante con la publicada en la página WEB del proveedor de servicios, tal y como lo dispone el artículo 21 incisos 6 y 7 del RPUF.

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021

- h. En la **cláusula tercera** sobre el plazo de conexión o instalación de los servicios se debe hacer referencia a los umbrales vigentes para el año en curso (**año 3**), conforme a lo dispuesto en el RPCS y la resolución RCS-152-2017. En dicha cláusula deberá incluirse el umbral de tiempo de entrega del servicio (IC-1) del RPCS, a saber: **Infraestructura disponible inmediatamente (IDI): 4 días hábiles, Infraestructura no disponible inmediatamente (IND) 10 días hábiles, Infraestructura externa no existente (INE) 20 días hábiles.** Asimismo, se le solicita revisar la redacción, dado que varias ocasiones se reitera “por medio de”. Finalmente, la cláusula debe ser consistente con el tema del costo de la instalación, por lo que debe revisarse el planteamiento para ser consistente con la frase respecto a que “(...) **la instalación no tendrá costos asociados** (...)”, dado que en otras cláusulas se indica que tiene un costo de \$9500.
- i. En la **cláusula novena** sobre la reconexión de los servicios, se debe informar los costos de reconexión y también deben publicarse en el sitio WEB. Una vez que el usuario cancele los montos, el proveedor debe realizar la reconexión en el plazo dispuesto en el numeral 26 del RPCS, es decir, máximo **1 día hábil.**
- j. En la **cláusula décima** sobre la calidad de los servicios, deben incluirse todos los umbrales para cada uno de los servicios. Se incluyeron los parámetros de calidad pero corresponden al anterior RPCS que fue derogado, por lo que, se le solicita ajustarlos a la normativa vigente, dicho reglamento se puede ubicar en el sitio web https://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_prestacion_y_calidad_de_servicios.pdf
- Adicionalmente, se le solicita incluir las tablas indicadas al margen derecho del contrato, mismas que detallan los respectivos umbrales para cada uno de los servicios.
- k. En la **cláusula décimo segunda** sobre la atención y reparación de fallas el proveedor debe apegarse a lo dispuesto en el numeral 27 del RPCS, es decir **1 día hábil.**
- l. Se deben especificar las condiciones de permanencia mínima, de forma tal que cumpla con lo establecido en la resolución RCS-253-2016, donde únicamente se habilita establecer plazos de permanencia por subsidio o pago en tramos del equipo terminal, no procede para cargos de instalación, o cuando el equipo es entregado en condición de préstamo o arrendamiento. Si dentro de la oferta comercial no se provee brindar equipos en estas condiciones, se deberá eliminar del cuerpo del contrato y la carátula cualquier referencia a permanencia mínima y penalización por retiro anticipado.
- m. Si los equipos terminales son provistos por el operador y corresponden a equipos que utilicen frecuencias de uso libre, necesariamente deben ser homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y la resolución número RCS-154-2018. Adicionalmente, debe especificarse la descripción de cada uno de los equipos, marca, serie, modelo, así como el costo en caso de reposición. Dicha información debe constar en el sitio WEB del proveedor de servicios.
- n. Debe indicarse en alguna cláusula que la modificación a la parrilla de canales del servicio de televisión por suscripción debe cumplir con el procedimiento establecido en el artículo 147 del Reglamento a la Ley 8642 y faculta al usuario a rescindir el contrato sin penalización alguna al amparo del artículo 20 del RPUF.
- o. Debe incluirse una cláusula referente al procedimiento y plazos para la modificación de tarifas o de las condiciones contractuales conforme a los numerales 20 y 28 del RPUF.
- p. Si se va a prestar el servicio de telefonía IP, se debe incluir una cláusula que desarrolle el tema de la emisión de facturas extraordinarias por tráfico telefónico excesivo según el artículo 31 del RPUF y las medidas o métodos de los sistemas antifraude con que contará el operador para la prevención y detención de estos así como las obligaciones del usuario en cuanto a la seguridad de sus propios equipos.

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021

- q. Sobre los medios de pago no se indican en la página WEB <https://www.transdatelecom.com/component/search/?searchword=medios%20de%20pago&ordering=newest&searchphrase=all> cuáles son las opciones con las que cuenta el usuario final para realizar el pago conforme el artículo 45 inciso 12) de la LGT:



Como observación general, se le apercibe a **Transdatelecom, S.A** que en el sitio WEB debe constar como mínimo la información descrita en el artículo 13 del RPUF, así como la siguiente, para que el usuario final tome las decisiones de consumo:

- a. La descripción de las ofertas comerciales de todos los servicios en la página WEB, para que se ajuste a lo dispuesto en los numerales 45 incisos 1) y 14) de la LGT, numeral 21 incisos 4) y 5) y artículos 13, 14 y 23 del RPUF y 16 inciso 2) del RPCS. En el caso del servicio de Internet fijo no se observa la velocidad de subida y en el servicio de telefonía IP no se aprecia la oferta comercial de éste en el sitio, debe incluirse la información referente a los planes, el precio de los minutos nacionales, el costo de número privado, las facilidades ofrecidas, restricción a números 900 y cualquier otra información relevante para el usuario.
 - b. El precio debe incluir los costos de cada uno de los servicios prestados con el IVA y los impuestos de Ley (Impuesto Rojo e Impuesto del 911).
 - c. La fórmula sobre el cálculo de las compensaciones, medios de pago, procedimiento reclamaciones y cualquier otra información importante para el usuario.
 - d. En el caso del servicio de televisión por suscripción, si bien se incluyeron los canales en la página WEB, debe indicarse la cantidad y lista de canales que se incluyen en cada uno de los planes o paquetes y si se brindan en modalidad analógica o HD. (...).
4. Que el 27 de octubre de 2020, **Transdatelecom** remitió a revisión una nueva versión ajustada del contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones, con NI-14682-2020.
5. Que mediante oficio número 11489-SUTEL-DGC-2020 del 17 de diciembre de 2020, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a **Transdatelecom** las **segundas observaciones** ya que aun persistían cláusulas que debían ajustarse al ordenamiento jurídico vigente. En dicha oportunidad, se le solicitó al operador, lo siguiente:

“(...)”

- a. Como un **Aspecto General**, en cuanto al “Idioma del Contrato” se recomienda utilizar la terminología del contrato y de la página WEB en idioma español para una mejor comprensión por parte de los clientes, o en su defecto, establecer claramente a qué se refieren las siglas y acrónimos en idioma español. En el oficio de primeras observaciones se solicitó que se ajustara este aspecto para el caso del servicio de Internet y Telefonía IP, sin embargo, para el caso de: “Enlace de capacidad by Fo”, también debe indicarse que es “Enlace de capacidad por Fibra Óptica”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 incisos 1) y 28) de la Ley General de Telecomunicaciones, tal y como se muestra:

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021



Imagen 1. Consulta realizada en <https://www.transdatelecom.com/>

- b. **Sobre el nombre del proveedor:** En el contrato de adhesión remitido se indica "(...) en lo sucesivo TDTC (...)", sin embargo, en otras partes del contrato se consigna el nombre de TDTCC, según se aprecia a continuación: "(...) EL CLIENTE autoriza de forma expresa SI () NO () a TDTCC para que, de conformidad con lo que establece el artículo quinto de la Ley No 8968 (...)". (Destacado intencional). Esto debe revisarse para uniformar el nombre en todo el contrato.
- c. En la página WEB se anuncian servicios para clientes empresariales, por lo que debe indicarse si el presente contrato es únicamente para clientes residenciales o también empresarial y cuáles son los servicios que abarcará el contrato en cuestión. Lo anterior, porque en el contrato sometido a homologación se incluye el servicio de Telefonía IP, no obstante, en la descripción de la página WEB dicho servicio se comercializa orientado a "empresas con alto tráfico de llamadas nacionales e internacionales", según se desprende de la siguiente imagen:



Imagen 2. Consulta realizada en <https://www.transdatelecom.com/servicios/telefonía-ip>

Asimismo, se debe uniformar las características del servicio, ya que en la carátula del presente contrato se indica que, para el servicio de Telefonía IP no hay salida internacional, mientras que en la página WEB se ofrece para el tráfico de llamadas nacionales e internacionales, como se indicó anteriormente.

- d. Deben incluirse los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, de forma tal que se cumpla lo establecido en el numeral 21 inciso 5) y 23 inciso c) del RPUF, numeral 45 inciso 14) de la LGT, y artículos 4, 5 y 24 del RPCS. Dicha información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB, sin embargo, pese a que se incluyeron las tablas de los umbrales en el contrato, **no se aprecia dicha información en el sitio WEB**. Razón por la cual deberá remitirse el enlace donde puede consultarse dicha información.
- e. En la página WEB www.transdatelecom.com se incluye un enlace donde consta la información publicada sobre el servicio de televisión básico más Internet, según se aprecia a continuación:



Velocidad	Precio mensual (COP)
Equipo 10Mbps	\$ 17.000 (i.e.)
Equipo 20Mbps	\$ 18.000 (i.e.)
Equipo 30Mbps	\$ 19.000 (i.e.)
Equipo 40Mbps	\$ 20.000 (i.e.)
Equipo 50Mbps	\$ 21.000 (i.e.)
Equipo 60Mbps	\$ 22.000 (i.e.)

Imagen 3. Consulta realizada de <https://www.transdatelecom.com/servicios/residencial>

No obstante, no resulta consistente con los precios para las mismas velocidades del servicio de Internet fijo publicado en la página <http://www.supercable.co.cr/> en el apartado de promociones y paquetes, como se puede comparar con las siguientes imágenes:

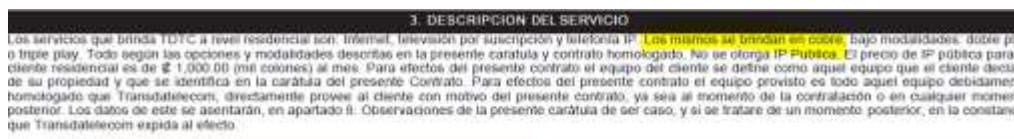


Velocidad	Precio mensual (COP)
10 Mbps	\$27.990 (i.e.)
20 Mbps	\$31.990 (i.e.)
30 Mbps	\$39.990 (i.e.)
40 Mbps	\$32.990 (i.e.)

Velocidad	Precio mensual (COP)
TV + 10 Mbps	\$29.990 (i.e.)
TV + 20 Mbps	\$31.990 (i.e.)
TV + 30 Mbps	\$34.990 (i.e.)
TV + 40 Mbps	\$39.990 (i.e.)

Imagen 4 y 5. Consulta realizada en <http://www.supercable.co.cr/>

Por lo que, se solicita a **Transdatelecom** que revise la oferta comercial y aclare cuáles son los precios y paquetes que aplican para el caso concreto. Adicionalmente, en las imágenes anteriores se informa que los servicios residenciales de Internet fijo y televisión por suscripción se brindan mediante **fibra óptica**, no obstante, dicha información no es consistente con la del contrato, que señala en la cláusula 3 que los servicios de Internet, televisión por suscripción y telefonía IP se brindan en **cobre**, tal y como se muestra:



3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que brinda TDT a nivel residencial son: Internet, televisión por suscripción y telefonía IP. Los mismos se brindan en **cobre**, bajo modalidades: doble play o triple play. Todo según las opciones y modalidades descritas en la presente carátula y contrato homologado. No se otorga IP Pública. El precio de IP pública para el cliente residencial es de \$ 1.000.000 (mil millones) al mes. Para efectos del presente contrato el equipo del cliente se define como aquel equipo que el cliente declara de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. Para efectos del presente contrato el equipo provisto es todo aquel equipo debidamente homologado que Transdatelecom, directamente provee al cliente con motivo del presente contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento posterior. Los datos de este se asentarán, en apartado II. Observaciones de la presente carátula de ser caso, y si se tratare de un momento posterior, en la constancia que Transdatelecom expida al efecto.

Imagen 6. Consulta realizada en el contrato de adhesión

- f. Debe informarse al usuario en la página Web sobre los costos adicionales de los servicios, como, por ejemplo: depósito de garantía, reconexión, instalación, cargos por mora, características y costo de los equipos terminales, su valor de reposición cuando exista responsabilidad del cliente, costo de visitas técnicas injustificadas (a partir de la segunda salida en falso), cargos administrativos y demás información conforme lo dispuesto en los numerales 13, 21 incisos 6) y 7) y 23 del RPUF.
- g. Debe indicarse en qué condición se entrega el equipo terminal al usuario, si son provistos por el operador y corresponden a equipos que utilicen frecuencias de uso libre, necesariamente deben ser homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y la resolución número RCS-154-2018, por lo que, debe iniciarse a la brevedad con el trámite de homologación respectivo en caso de que el modelo no se encuentre homologado. Adicionalmente, debe especificarse la descripción de cada uno de los equipos, marca, serie, modelo, así como el costo en caso de reposición. Dicha información debe constar en el sitio WEB del proveedor de servicios.

- h. Sobre los medios de pago no se indican en la página WEB cuáles son las opciones con las que cuenta el usuario final para realizar el pago del servicio conforme el artículo 45 inciso 12) de la LGT:



Imagen 7.

<https://www.transdatelecom.com/component/search/?searchword=medios%20de%20pago&searchphrase=all&Itemid=532>

- i. Se debe incluir la descripción de las ofertas comerciales de todos los servicios en la página WEB, para que se ajuste a lo dispuesto en los numerales 45 incisos 1) y 14) de la LGT, numeral 21 incisos 4) y 5) y artículos 13, 14 y 23 del RPUF y 16 inciso 2) del RPCS. En el caso del servicio de Internet fijo no se observa la velocidad de subida y no se aprecia la oferta comercial para el servicio de telefonía IP, por lo que debe incluirse la información referente a los planes, el precio de los minutos nacionales, el costo de número privado, las facilidades ofrecidas, restricción a números 900 y cualquier otra información relevante para que el usuario tome su decisión de consumo.
- j. Se debe unificar la cobertura descrita en el sitio WEB <http://www.supercable.co.cr/residencial/cobertura-sectores> con la publicada en <http://transdatelecom.com/nuestra-cobertura> (con la información de: provincia, cantón, distrito, poblado), según lo dispuesto en los artículos 16 del RPCS y 13 del RPUF. En la página WEB se observa, lo siguiente:



Imagen 8. Consulta realizada de <http://transdatelecom.com/nuestra-cobertura>

- k. Se recalca que el precio de los servicios publicados en la WEB e incluidos en el Contrato, debe incluir el IVA y los impuestos de Ley (Impuesto Rojo e Impuesto del 911).
- l. El contrato debe señalar la fórmula para el cálculo de las compensaciones, procedimiento reclamaciones y cualquier otra información importante para el usuario.
- m. En el apartado de la página WEB de términos y condiciones contractuales se contemplan algunos eximentes de responsabilidad, se debe ajustar para que sea conforme a lo dispuesto en el numeral 19 del RPCS, principalmente las destacadas en el recuadro rojo:

12 de abril del 2021
02931-SUTEL-SCS-2021

- La indisponibilidad debida a fallos en los equipos ajenos a TDTCC.
- Deficiencias en el suministro eléctrico imputables al cliente final.
- Fallas en los equipos del cliente, ajenos a la red de capacidad provista por TDTCC.
- Tiempos muertos por imposibilidad de llegar al lugar físico del incidente por causas no imputables a TDTCC.
- TDTCC se reserva el derecho de realizar el cobro según se detalla anterior, del coste de las horas hombre que se requieran en caso de que la interrupción de servicio que sea reportada, sea originada por cualquiera de las causas anteriormente listadas, y le provoque el desplazamiento de su personal.

Imagen 9. Consulta realizada en <http://transdatelecom.com/quienes-somos/terminos-y-condiciones-contractuales>

- n. Se debe revisar los enlaces de la página WEB, toda vez que cuando se trata de ingresar al apartado de “Enlace de capacidad by FO” no se encuentra la página:

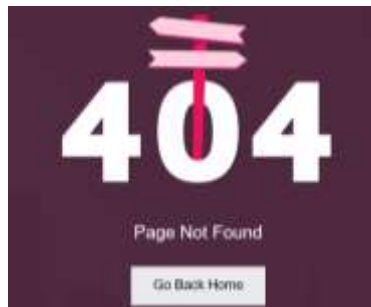


Imagen 10. <http://transdatelecom.com/servicios/enlace-de-capacidad-by-f-o>

6. Que mediante correo electrónico de fecha 8 de enero de 2020, **Transdatelecom** remitió una nueva versión del contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones, documento identificado con número de ingreso NI-00385-2021.
7. Que luego de la revisión correspondiente, mediante oficio número 00747-SUTEL-DGC-2021 de fecha 28 de enero de 2021, esta Dirección General de Calidad le previno a **Transdatelecom** las **terceras observaciones** al contrato:

“(…)

- a. **Sobre el nombre del proveedor:** En el contrato de adhesión remitido se indica “TTDTC expresamente manifiesta que durante la prestación del (los) servicio(s), es posible que se presenten fallas (...)”, sin embargo, en otras partes del contrato se consigna el nombre de TDTCC, según se aprecia a continuación: “(...) EL CLIENTE autoriza de forma expresa SI () NO () a TDTCC para que, de conformidad con lo que establece el artículo quinto de la Ley No 8968 (...)”. (Destacado intencional). Esto debe revisarse para uniformar el nombre en todo el contrato.
- b. El servicio de Telefonía IP en el sitio WEB <https://www.transdatelecom.com/servicios/telefonía-ip> sigue localizándose en el apartado de clientes empresariales, según se observa a continuación:

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021



*Cabe señalar que, en el presente contrato se está sometiendo a homologación el servicio de **Telefonía IP para clientes residenciales**, por lo que, en la página debe incluirse en el apartado de “Servicios Residenciales” para que se ubique dentro de la oferta comercial disponible para el usuario final de esta categoría.*

- c. En la página WEB deben actualizarse los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos. Se ajustaron en el documento del contrato los umbrales (porque esta Dirección determinó la existencia de un error material) y se colocaron las tablas en versión Word para que se incluyan con mayor facilidad en la página WEB.*
 - d. El operador debe señalar que cuenta con sistemas antifraude para la prevención y detención de estos, conforme a lo dispuesto en los numerales 69 y 70 del RPUF. También deben incluirse las obligaciones del usuario en cuanto a la seguridad de sus propios equipos.*
 - e. Sobre el monto de cargos por mora, se recomienda fijar el monto en un 3% de forma que este cargo no sea desproporcional o abusivo para el usuario.*
 - f. Debe indicarse en la página WEB el costo en caso de reposición de cada equipo terminal ofrecido, así como el valor de mercado. Además, debe publicarse, el procedimiento reclamaciones y cualquier otra información importante para el usuario.*
 - g. Ajustar los márgenes y espaciado del contrato. (...).”*
8. Que mediante correo electrónico de fecha 4 de enero de 2021, **Transdatelecom** remitió una nueva versión del contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones, documento identificado con número de ingreso NI-01551-2021.
9. Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración, y de la revisión de la información básica que debe contener la página WEB de la solicitante, esta Dirección concluye que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018, así como en lo dispuesto en la Ley N°8642, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final así como el Reglamento de Prestación y Calidad de servicios.

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

12 de abril del 2021

02931-SUTEL-SCS-2021

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 02593-SUTEL-DGC-2021, del 25 de marzo de 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe sobre la recomendación de homologación del **“Contrato de Servicios Residenciales de Internet, Televisión por suscripción y Telefonía IP”** presentado por **Transdatelecom** el cual se tramita bajo el expediente T0105-STT-HOC-01529-2020.

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado **“Contrato de Servicios Residenciales de Internet, Televisión por suscripción y Telefonía IP”**, así como la carátula respectiva, presentados por **Transdatelecom** que se adjunta como anexo al oficio 02593-SUTEL-DGC-2021, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593.

TERCERO: Ordenar a **Transdatelecom** que a partir de la notificación del acuerdo correspondiente, únicamente puede utilizar el **“Contrato de Servicios Residenciales de Internet, Televisión por suscripción y Telefonía IP”** homologado en el presente acto para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

CUARTO: Indicar a **Transdatelecom** que, una vez homologado el contrato, deberá mantenerlo disponible y de fácil acceso para los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. Para lo cual 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 de la SUTEL.

QUINTO: Señalar a **Transdatelecom** 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, los usuarios que hayan suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la versión que se homologa en el presente acto, en lo que corresponda y prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

SEXTO: Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

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.

EXP: T0105-STT-HOC-01529-2020