

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

Señor
Andrés Oviedo
Claro Cr Telecomunicaciones

Estimado señor:

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 036-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 7 de mayo del 2020, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 014-036-2020

RESULTANDO

- I. Que mediante el oficio número RI-0222-2019 de fecha 29 de julio del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico de la misma fecha, CLARO CR Telecomunicaciones sometió al procedimiento de homologación el contrato de adhesión denominado *"CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"*. (Folios 2 al 37).
- II. Que a solicitud de CLARO CR Telecomunicaciones, se llevó a cabo una reunión el día 12 de agosto del 2019 en las oficinas de SUTEL, con el fin de precisar y aclarar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión; a dicha reunión asistieron en representación de CLARO CR Telecomunicaciones los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel, Lucía Fernández y funcionarios de la Dirección General de Telecomunicaciones.
- III. Que por medio del oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, la Dirección General de Calidad previno a CLARO CR Telecomunicaciones las primeras observaciones al contrato de adhesión presentado, en donde se le notificó que debía ajustar el mismo para que cumpliera lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20 y 21 del RPUF y los requisitos compilados en la resolución número RCS-412-2018. (Folios 38 al 78)
- IV. Que según oficio número RI-0301-2019, del 24 de setiembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, prórroga que fue concedida según oficio número 08788-SUTEL-DGC-2019, del 26 de setiembre del 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 27 de setiembre de 2019. (Folios 79 al 83)
- V. Que mediante oficio número RI-0324-2019, del 7 de octubre del 2019 y remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones solicitó una aclaración sobre uno de los aspectos señalados en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, solicitud que fue aclarada por medio del oficio número 09381-SUTEL-DGC-2019, del 15 de octubre del 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 16 de octubre del mismo año. (Folios 84 al 88)

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

- VI.** Que según oficio número RI-0351-2019, del 31 de octubre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones solicitó una nueva aclaración sobre lo indicado en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, la cual fue atendida mediante oficio número 10346-SUTEL-DGC-2019, del 18 de noviembre del 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 19 de noviembre del mismo año. (Folios 89 al 91 y 105 al 107)
- VII.** Que mediante oficio número RI-0360-2019, del 13 de noviembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del 14 de noviembre del mismo año, CLARO CR Telecomunicaciones remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019. (Folios 92 al 104 y 108 al 130)
- VIII.** Que a solicitud de CLARO CR Telecomunicaciones, se llevó a cabo una reunión el día 28 de noviembre del 2019 en las oficinas de SUTEL, con el fin de precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de CLARO los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel y Lucía Fernández y funcionarios de esta Dirección.
- IX.** Que según oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO las **segundas observaciones** del contrato denominado: “*CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*”, solicitándole realizar ajustes que se encontraban pendientes según lo solicitado en el oficio anterior. (Folios 131 al 148)
- X.** Que según oficio número RI-0415-2019, del 16 de diciembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones, solicitó una aclaración sobre uno de los puntos establecidos en el oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019. (Folios 149 al 151)
- XI.** Que mediante oficio número RI-0420-2019, del 18 de diciembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones, remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019. (Folios 152 al 177)
- XII.** Que según oficio número 00667-SUTEL-DGC-2020, del 24 de enero del 2020, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO CR Telecomunicaciones las **terceras observaciones** del contrato denominado: “*CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*”, ya que aún se evidenciaban aspectos pendientes de ajustar y corregir para continuar con el trámite. (Folio 178 al 184)
- XIII.** Que mediante el oficio número RI-0068-2020 del 6 de marzo del 2020, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, CLARO CR Telecomunicaciones brindó respuesta a las terceras observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad, (Folios 185 al 197) y mediante correo electrónico del 31 de marzo del 2020 remitió una versión actualizada de la carátula del contrato. (Folios 198 y 199)

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

- XIV.** Que, mediante correo electrónico del 3 de abril de 2020, esta Superintendencia solicitó a CLARO CR Telecomunicaciones que realizara ajustes con el fin de concluir satisfactoriamente el trámite de homologación de referencia. (Folios 200 al 202)
- XV.** Que según correo electrónico del 22 de abril de 2020, CLARO CR Telecomunicaciones brindó respuesta a las citadas observaciones (Folios 203 al 206) y mediante oficio número RI-0124-2020 del 28 de abril de 2020, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO aportó la versión final del contrato para su correspondiente revisión. (Folios 207 al 209)
- XVI.** Que del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración, 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, cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF y con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: *“Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones”* y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del Contrato marco y su carátula.
- XVII.** Que, en virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, mediante el cual se realiza una recomendación de homologación de la versión final del contrato presentado por CLARO CR Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

- I.** Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones señala: *“Contratos de adhesión La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados”.*
- II.** Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece: *“Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas. Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL. Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por la SUTEL. Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga*

automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor. Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas. La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados. El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo. Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones. Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo. Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado".

- III. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece el contenido mínimo que deben tener los contratos de adhesión.
- IV. Que la resolución RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: *"Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones"*, establece un documento de referencia para la creación de contratos de adhesión, así como el procedimiento a seguir para la homologación de contratos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- V. **Sobre el informe de la Dirección General de Calidad:** que, del informe rendido mediante oficio número 03744-SUTEL-DGC-2020 del 30 de abril de 2020, conviene extraer lo siguiente:

"(...)

- 1) Que mediante el oficio número RI-0222-2019 de fecha 29 de julio del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico de la misma fecha, CLARO, sometió al procedimiento de homologación el contrato de adhesión denominado "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES". (Folios 2 al 37)
- 2) Que, a solicitud de CLARO, se llevó a cabo una reunión el día 12 de agosto de 2019 en las oficinas de la SUTEL, con el fin de precisar y aclarar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de CLARO los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel y Lucía Fernández y funcionarios de esta Dirección.

- 3) Que por medio de oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a CLARO las **primeras observaciones** al contrato de adhesión presentado, en donde se le notificó que debía ajustar el mismo para que cumpliera lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20 y 21 del RPUF y los requisitos compilados en la resolución número RCS-412-2018, en cuanto a los siguientes puntos: (Folios 38 al 78)

“(…)

1. En relación con el tema de “Aspectos generales”, subtema “Publicación de la información”, con el fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones (en adelante LGT) y en consistencia con el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final (en adelante RPUF), es obligación del operador publicar de forma clara y veraz la información referente a todos los alcances de sus servicios, del análisis del sitio Web se observó que hay información faltante o de difícil acceso, como el costo de los terminales necesarios para el servicio de Claro TV, los costos individuales de cada servicio, asimismo es necesario que los costos de todos los cargos adicionales y de servicios complementarios deben de estar publicados en la misma terminología que la utilizada en el Contrato, por lo que se requiere que esto sea uniforme en ambos.
2. Con respecto a la “Carátula” en el subtema “Información del operador y del usuario”, se debe añadir un espacio para incorporar la razón social de la persona jurídica, cuando corresponda, así como la indicación de donde consultar las sucursales del operador, tal y como lo dispone el artículo 21 incisos 1) del RPUF.
3. En relación con la “Carátula”, en el subtema “¿Qué se incluye?” en el sitio Web del proveedor se debe publicar **todas las tarifas o precios** para cada servicio prestado, con o sin sujeción a permanencia mínima, complementarios, adicionales, servicios 900 y servicios de información, con los costos de reconexión y visitas técnicas injustificadas; precios unitarios de los servicios según sus características.

Es necesario que se realice una división de las tecnologías ofrecidas en la carátula del contrato, toda vez se ofrecen toques de consumo distintos en datos móviles para la red 3G y 4G y en relación con la cobertura se debe utilizar la misma terminología utilizada en el reglamento de calidad, según el artículo 41 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio (en adelante RPCS), asimismo la información sobre la velocidad de descarga debe ser dada en porcentaje de desempeño según el artículo 46 del RPCS.

Sobre el financiamiento o subsidio del terminal, es necesario que quede claro bajo cuales de las dos modalidades se está comercializando el equipo, asimismo se debe brindar al usuario la posibilidad de contratar los servicios sin permanencia mínima y así debe ser indicado en la carátula de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del RPUF. En caso de que el usuario aporte el terminal para el uso de los servicios esto debe constar en la carátula con la respectiva referencia al número de identificador IMEI.

4. En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Objeto del contrato”, en la cláusula segunda, sobre el Objeto, es necesario que se indique cada uno de los servicios que se pueden contratar, así como sus características, según lo estipulado en el artículo 21 inciso 4 del RPUF.

5. *En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales”, en las cláusulas octava y novena, es necesario indicar las obligaciones con las que deben cumplir las partes contratantes, de conformidad con lo indicado en el artículo 32 del RPUF.*
6. *En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Calidad del servicio”, en la cláusula trigésima sexta es necesario indicar que los mapas de calidad están publicados en el sitio Web, de conformidad con lo establecido en los numerales 21 inciso 5 del RPUF y 45 inciso 14 de la Ley General de Telecomunicaciones.*
7. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Parámetros de Calidad del servicio”, se debe incluir los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, así como los umbrales de cumplimiento ofrecidos por el operador, y la terminología utilizada, y unidades de medición deben coincidir con las utilizadas en el Reglamento de Calidad según lo establecido en la resolución RCS-152-2017.*
8. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Instalación del servicio”, en el contrato se debe indicar el plazo de instalación para cada uno de los servicios incluidos en el contrato, asimismo debe estar publicado en el sitio Web, de conformidad con el artículo 1.2 de la resolución RCS-152-2017 y el numeral 26 del RCPS.*
9. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Suspensión y reconexión del servicio” en la cláusula décima séptima en relación con la suspensión a solicitud del usuario, es necesario que se indique que el plazo correcto para aplicar dicha suspensión es de 24 horas y no de 15 días como se estableció, tal y como lo dispone el artículo 30 del RPUF. En relación con la cláusula décima octava sobre la suspensión definitiva, se debe corregir la redacción, toda vez, que la misma debe ajustarse a lo establecido en el artículo 12 del RPUF.*
10. *Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Atención y reparación de fallas” y “Soporte técnico”, se debe incluir en el contrato una cláusula que defina los parámetros y condiciones para la atención y reparación de las fallas presentadas en el servicio, así como para el soporte técnico, de conformidad con lo señalado en el numeral 27 del RPCS.*
11. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtemas “Formas de pago” y “Facturación”, en la cláusula Décima, es necesario señalar que para la modificación contractual se debe cumplir con el procedimiento y plazos establecidos en el artículo 20 del RPUF.*

En la cláusula décima primera, sobre la facturación es necesario que tanto en el contrato como en la carátula, quede claro que la facturación debe ser remitida al medio señalado por el usuario, es decir, el operador debe darle al usuario la posibilidad de indicar el medio al que desea recibir su facturación (física o digital), asimismo, se debe garantizar la privacidad de la factura y se debe incluir el plazo establecido para cobrar las comunicaciones nacionales dentro de los 60 días después de realizadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 7 de la LGT y el artículo 31 del RPUF.

Para el caso del servicio de Roaming Datos se debe incluir el límite financiero elegido por el usuario según la resolución número RCS-041-2017, el cual podría ser actualizado posteriormente por solicitud expresa del interesado.

12. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Plazo, prórroga y renovación contractual”, en la cláusula cuarta, se debe indicar que los usuarios pueden contratar el servicio sin un plazo de permanencia mínima, asimismo, se debe revisar la redacción para que quede claro que la vigencia del contrato es indefinida lo que es distinto al plazo de permanencia mínima el cual puede extenderse por un máximo de 24 meses, según lo establecido en el artículo 20 del RPUF y la resolución del Consejo número RCS-253-2016. Se debe incluir igualmente el procedimiento para la cancelación del servicio, haciendo referencia al plazo de antelación de la solicitud, entrega de equipo y demás, especialmente para el caso en que no exista un plazo de permanencia mínima, según lo establece los numerales 20 y 21 inciso 12 del RPUF.

Debe quedar claro para los usuarios que no procede el cambio de las condiciones contractuales sujetas a un plazo de permanencia mínima y que, si el usuario decide cambiar de plan de forma anticipada, procede la aplicación de una multa.

13. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Garantía”, en la cláusula vigésima novena, es necesario aclarar que, si el terminal o equipo forma parte de un plan de servicios, el operador no puede eximir su responsabilidad con la garantía del equipo, de conformidad con lo indicado en el Reglamento a la Ley 7472.
14. Sobre al tema “Contrato Marco”, subtema “Modificaciones de condiciones contractuales”, es necesario que se realice una revisión integral del contrato y sus cláusulas para que se indique que cualquier modificación debe ser realizada respetando el proceso de modificación establecido en el artículo 20 del RPUF y que no aplica durante la vigencia del plazo de permanencia mínima.
15. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Causas de extinción del contrato”, se debe indicar, como se mencionó anteriormente, el proceso para la terminación del contrato, especificando el medio de realizar la solicitud, entrega del equipo, plazo de antelación y demás requisitos, según lo establecido en los numerales 20, 21 y 34 del RPUF. Asimismo, se debe indicar que el contrato se puede rescindir por el mismo medio en que fue suscrito, por lo que se debe ampliar las opciones de los usuarios para solicitar la cancelación del servicio según el artículo 4 inciso 2 del RPUF.
16. Sobre el tema “Contrato Marco”, subtema “Compensaciones y reembolsos”, es necesario indicar en la cláusula décima sexta la metodología del cálculo de la compensación según lo dispuesto en el artículo 36 del RPUF y 20 y 22 del RPCS. Asimismo, se debe aclarar que en los casos de existir una afectación a grupos de usuarios deberá aplicarse la compensación de forma automática, y en caso de ser individual solo en caso de reclamación por parte del usuario, según el artículo 21 RPCS.
17. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Procedimiento para resolución de reclamaciones”, específicamente en la cláusula trigésima primera, se debe indicar que al reclamo del usuario se le asignará un número de caso consecutivo y que en caso de recibir una respuesta negativa o insatisfactoria podrá acudir a la SUTEL, según lo indicado en el artículo 10 del RPUF y 48 de la LGT.
18. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Medio de notificación al usuario”, se debe de revisar el contrato y la carátula para que se le brinde al usuario la posibilidad de señalar un medio para recibir sus notificaciones, dado que la carátula trata sobre el tema de información y no concretamente notificaciones.

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

*La intención de utilizar un contrato de adhesión para los servicios de telecomunicaciones radica en que los operadores utilicen una herramienta con la información necesaria para determinar las condiciones contratadas de **fácil entendimiento** para los usuarios, con información **clara y sencilla**, por lo que, si dicha herramienta es muy extensa, con lenguaje muy técnico, y con información innecesaria, desalienta a los usuarios a su lectura, con lo que se compromete el derecho a la información. Debido a lo anterior, se recomienda se revise la redacción del contrato y se valore la necesidad de incluir en sus definiciones términos de uso común y que se encuentran definidos en la normativa nacional, además debe considerarse que el contrato contiene muchas definiciones que pueden ser omitidas por innecesarias, de igual manera se insiste en la necesidad de revisar la redacción de todo el contrato dado que la propuesta presenta una redacción probable o posible y no establece con claridad las obligaciones del operador para con el usuario, ya que algunas se pactan como si fueran facultativas en contraposición con la normativa y disposiciones regulatorias vigentes.*

En lo relativo a la información publicada en el sitio WEB, se hace necesaria su revisión o actualización, toda vez, alguna de la información publicada es del año 2017 y disponen aspectos que podrían ampliar, complementar o contradecir los términos en revisión en el contrato en estudio; asimismo, en el caso del servicio de Roaming, el sitio Web cuenta con enlaces que no funcionan y en los cuales no se menciona la posibilidad del usuario de elegir el límite financiero en el contrato y su actualización posterior por los canales disponibles, como se muestra en los siguientes enlaces: <https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/CR%20MANIFIESTO%20DE%20ROAMING%20Corp%20-%20sep%202017.pdf>, <https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/CR%20MANIFIESTO%20DE%20ROAMING%20Indiv%20sep%202017-.pdf>, <https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/Politica%20de%20uso%20razonable%20Prepago%20CR.PDF> y https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/terminos_y_condiciones_sin_fronteras_norteamerica%20uso%20razonable%20CR.PDF.

Sobre el servicio de telefonía residencial inalámbrica, es necesario indicar que éste se brinda por redes móviles y cuentan con un número fijo, la intención es que los usuarios tengan información clara sobre este servicio, y sobre el servicio de Internet Fijo brindado por redes móviles se debería indicar que está sometido a la restricción de la velocidad funcional.

Asimismo, en el contrato sujeto a revisión se establece que los usuarios aceptan condiciones sobre temas particulares y se hace referencia a que dichas condiciones se encuentran publicadas en el sitio Web, sin embargo, estas condiciones son de difícil acceso en el sitio Web, por lo que deben ser revisadas y actualizarse a la luz de la reglamentación vigente, como es el caso de un plazo de permanencia mínima en el servicio de Internet residencial inalámbrico, donde no queda claro para el usuario la razón de la permanencia y se señala un costo por el dispositivo, como se muestra en el siguiente enlace: https://www.claro.cr/portal/cr/pdf/TERMINOS_Y_CONDICIONES_INTERNET_RESIDENCIAL_INALAMBRICO_CLARO.pdf, además cualquier obligación que comprometa a los usuarios debe constar en el contrato y no en otros documentos publicados en la Web, ya que deben ser aceptados de forma expresa. Razón por cual, CLARO debe incluir en el contrato cada uno de los enlaces directos del sitio WEB que contemplen condiciones o información adicional y relevante del servicio comercializado.

En este mismo sentido, en el sitio Web, existen publicaciones de reglamentos o “manifiestos” (<https://www.claro.cr/en/personas/legal-regulatorio/>) en los cuales se estipulan obligaciones y compromisos para los usuarios, que no fueron incluidos en el contrato, o que en el contrato se indicó que se aceptaban por defecto las condiciones publicadas en el sitio Web, lo cual resulta abusivo para los usuarios ya que no forman parte del contrato sometido a homologación.

Es necesario recordar al operador, que según el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, los usuarios finales tienen el derecho de recibir información clara, veraz y oportuna sobre todos los aspectos y en todos los momentos de la relación contractual, razón por la cual es de gran importancia que la información publicada en el sitio Web sea consistente con lo establecido en el contrato macro y es necesario que sea de fácil acceso y comprensión, y en el caso de CLARO, su sitio Web es de difícil navegación, y por el volumen de la información publicada resulta complicado para los usuarios conocer a cuáles de esos documentos hace referencia expresa el contrato.

*En razón de lo anterior, se le solicita a CLARO que con el fin de simplificar el presente trámite puede remitirse a la “Guía para la presentación de contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones para su homologación ante la SUTEL” la cual fue aprobada por el Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-412-2018 y al el sitio WEB <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion> donde puede encontrar el “Contrato y carátula modelo aprobado por SUTEL”, el cual **se recomienda utilizar como guía** para la gestión de homologación de contratos y en el caso en cuestión para brindar una propuesta de contrato menos voluminosa y con un lenguaje más claro y directo para los usuarios finales. (...)”*

- 4) Que según oficio número RI-0301-2019 del 24 de setiembre de 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, prórroga que fue concedida según oficio número 08788-SUTEL-DGC-2019 del 26 de setiembre de 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 27 de setiembre de 2019. (Folios 79 al 83)
- 5) Que mediante oficio número RI-0324-2019 del 7 de octubre de 2019 y remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una aclaración sobre uno de los aspectos señalados en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, solicitud que fue aclarada por medio del oficio número 09381-SUTEL-DGC-2019 del 15 de octubre de 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 16 de octubre del mismo año. (Folios 84 al 88)
- 6) Que según oficio número RI-0351-2019 del 31 de octubre de 2019 remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una nueva aclaración sobre lo indicado en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, la cual fue atendida mediante oficio número 10346-SUTEL-DGC-2019 del 18 de noviembre de 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 19 de noviembre del mismo año. (Folios 89 al 91 y 105 al 107)
- 7) Que, mediante oficio número RI-0360-2019 del 13 de noviembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del 14 de noviembre del mismo año, CLARO remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019. (Folios 92 al 104 y 108 al 130)

8) Que a solicitud de CLARO se llevó a cabo una reunión el día 28 de noviembre de 2019 en las oficinas de la SUTEL, con el fin de precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de CLARO los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel y Lucía Fernández y funcionarios de esta Dirección.

9) Que según oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO las **segundas observaciones** del contrato denominado: "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", solicitándole realizar los siguientes ajustes que se encontraban pendientes según lo solicitado en el oficio anterior: (Folios 131 al 148)

"(...)

1. En relación con el tema de "Aspectos generales", subtema "Tamaño de la Letra del Contrato", se recomienda utilizar letra Arial 9, ya que a pesar de que el artículo 5 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establece que la letra del contrato no deberá ser inferior a 5 milímetros, esta medida resulta aproximada a un Arial 14, siendo muy grande, toda vez un tamaño muy pequeño en la letra es abusivo ya que la información contenida en el contrato debe ser perfectamente legible por los usuarios.
2. En relación con el tema de "Aspectos generales", subtema "Publicación de la información", para cumplir con lo dispuesto en el artículo 13 inciso g) del Reglamento de sobre el régimen de protección al usuario final, toda la información relacionada con el o los servicios ofrecidos debe encontrarse publicada en el sitio Web, de la revisión de la página www.claro.cr no se encontró lo referente al plan cuádruple play, por lo que tomando en consideración que se están realizando trabajos para modificar el sitio, es necesario que se remita al presente proceso de homologación imágenes de cómo se visualizaría la información sobre cada uno de los planes. Asimismo, se requiere que los ajustes necesarios se realicen a la brevedad con el fin de que se sincronice la eventual homologación del presente contrato con la publicación de la información indicada en este punto.
3. Con respecto a la "Carátula" en el subtema "Información del operador y del usuario", en la carátula para servicios móviles y DTH se debe añadir un espacio para incorporar el nombre del representante legal cuando el servicio sea contratado por una persona jurídica, según lo establece el artículo 21 inciso 1) del RPUF, asimismo, el operador puede utilizar **una carátula** donde se incluya un apartado independiente para servicios fijos y otro para móviles, identificando cada sección con sus respectivos servicios asociados, tal y como se planteó en el contrato modelo aprobado con la resolución RCS-412-2018. Por lo tanto, se recomienda unificar en una sola carátula los servicios ofertados, máxime considerando que la carátula asociada al servicio denominado "GPON" también incluye servicios de telefonía móvil pospago. Sobre la elección de los servicios contratados, el tratamiento de los datos personales y demás, es necesario indicar que debe constar el consentimiento expreso del usuario, razón por la cual dichas casillas no pueden llenarse por defecto (o de forma automática), sino que deben ser completadas directamente por el usuario que suscribe el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 inciso 15) del RPUF y el numeral 44 de la Ley General de Telecomunicaciones.
4. En relación con la "Carátula", en el subtema "¿Qué se incluye?" en el sitio Web del proveedor se debe publicar **todas las tarifas o precios** para cada servicio prestado, con o sin sujeción a permanencia mínima, especialmente para los servicios complementarios, los cuales se requieren definir en el contrato y en el sitio Web, por lo

que se deberá incluir un espacio en el contrato y la página WEB del operador donde se detallen. Sobre la velocidad funcional, el espacio para su indicación debe actualizarse con el nuevo límite establecido en la resolución RCS-308-2019 correspondiente a 384 kbps de descarga y 192 kbps de carga de datos móviles. Además, se solicita incorporar en las carátulas un espacio para indicar la cantidad de servicios que se contratan, toda vez el usuario puede adquirir más de uno en cada contrato.

5. En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales”, en la cláusula sexta, es necesario incorporar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, así como el derecho de recibir un servicio de calidad, lo relacionado con la facturación, deber de información y elegir y cambiar libremente de operador, así como las demás obligaciones establecidas en el presente contrato. Lo anterior, en acatamiento de lo establecido en el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones.
6. En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Calidad del servicio”, en el anexo de calidad del servicio, es necesario indicar que lo que se muestra resume lo explicado al usuario en el sitio Web de Claro sobre la cobertura en los principales lugares de interés del usuario, las cuales se deben detallar. Se debe utilizar el término “Valores de Cobertura” en lugar de “Valores de calidad”, para uniformar los términos establecidos en la reglamentación vigente. Asimismo, se debe incluir un cuadro adicional con la información de los valores de velocidad (carga y descarga) del servicio de Internet móvil.
7. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Parámetros de Calidad del servicio”, se deben incluir los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, como fue solicitado en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 según lo establecido en la resolución RCS-152-2017.
8. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Instalación del servicio”, en el contrato se debe indicar el plazo de instalación para cada uno de los servicios incluidos en el contrato, así como el plazo de instalación una vez cancelado el costo, asimismo el plazo y costo deben estar publicados en el sitio Web, de conformidad con el Por Tanto 1.2 de la resolución RCS-152-2017 y el numeral 26 del RPCS.
9. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Suspensión y reconexión del servicio” en la cláusula décimo primero en relación con reconexión del servicio se debe publicar el costo por reconexión de **todos los servicios**, según lo establecido en el artículo 12 del RPUF y el numeral 26 del Reglamento de prestación y calidad de servicios.
10. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Atención y reparación de fallas” y “Soporte técnico”, en la cláusula décimo cuarta, se indicar el tiempo de respuesta para la atención de las averías de los demás servicios comercializados, de conformidad con lo señalado en el numeral 27 del RPCS.
11. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Soporte Técnico”, se debe incluir en el contrato una cláusula en la que se indique el deber del operador sobre notificar a la SUTEL de cualquier tipo de trabajo que planeen efectuar en sus redes, así como los

tipos de servicios de mantenimiento que ofrecen, según lo establecido en los artículos 13 inciso h), artículo 21 inciso 10) del RPUF y 17 del RPCS.

12. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtemas “Formas de pago” y “Facturación”, en la Carátula, es necesario separar la autorización de pago por tarjeta de la información relacionada con la facturación. En la cláusula vigésimo octavo es necesario indicar que los medios de pago estarán publicados en el sitio Web donde deben detallarse.
13. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Facturación”, en la carátula se debe aclarar qué tipo de información se va a incluir, si es una factura digital, desglosada o impresa, asimismo se debe establecer un espacio para que el usuario indique un medio para recibir notificaciones, según lo establecido en el artículo 45 inciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones.
14. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Plazo, prórroga y renovación contractual”, es necesario revisar la cláusula décimo novena en relación con la penalidad por retiro anticipado, toda vez que se debe aclarar si se va a utilizar subsidio y financiamiento en conjunto como parte de la oferta comercial, y de ser así utilizarlo, es necesario establecer de forma clara el funcionamiento de cada uno de los métodos o beneficios para el usuario. A continuación, se presenta información que puede servir de referencia:

Condiciones de permanencia mínima por subsidio/financiamiento de terminal	
Concepto	Monto (₡) ¹ (IVA)
Plazo/cuotas	
Precio de contado	
Prima cancelada	
Monto subsidiado	
Monto de financiamiento	
Cuota mensual por financiamiento	
Penalización por retiro anticipado ²	Monto subsidiado + (cuota mensual por financiamiento * cantidad de cuotas pendientes)

Nota: ¹ En caso de no aplicar alguna de las casillas debe llenarse con ₡ 0

² La penalización por retiro anticipado no puede ser superior al precio de contado del terminal menos la prima cancelada

CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN:

Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son:

- A) Penalización por subsidio= **(PT s/s – PT c/s)**, donde PT s/s es el precio del terminal de contado y PT c/s es el precio del terminal con subsidio.
- B) Penalización por financiamiento: **Penalización = (Cuota Mensual x los Meses Restantes).**
- C) Penalización por subsidio y financiamiento: **Penalización= Penalización por subsidio + Penalización por financiamiento.**

El Cliente deberá cancelar el monto por concepto de penalización en un solo tracto. En caso de que se registren en el contrato, ambas modalidades (subsidio y financiamiento) el operador podrá cobrar ambas penalizaciones en un solo tracto. En ningún caso, el monto de penalización será superior al valor de contado del terminal.

Permanencia Mínima

En caso de suscribir un plan con permanencia mínima se brindará al usuario un equipo terminal el cual podrá ser adquirido por medio de subsidio donde el Cliente puede aportar una suma determinada y la diferencia del monto del terminal se subsidia, es decir, con un beneficio económico que se otorga por un tiempo determinado para estimular la demanda de un bien o servicio. O bien, puede ser adquirido de forma financiada donde el operador distribuye el costo del terminal en cuotas mensuales durante el plazo contratado, es decir, un pago por tractos que se concede para que el Cliente adquiera el terminal. Además, el Cliente podrá adquirir el terminal en una combinación entre subsidio y financiamiento; montos que serán registrados en la carátula del presente contrato.

15. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Garantía”, ni en el contrato, carátula o sitio Web se establece información relacionada con la garantía de los terminales subsidiados, financiados u otorgados en préstamo al usuario final, según lo establecido en los artículos 103 al 109 del Reglamento a la Ley 7472.*
16. *Sobre al tema “Contrato Marco”, subtema “Modificaciones de condiciones contractuales”, es necesario que se realice una revisión integral del contrato y sus cláusulas para que se indique que cualquier modificación debe ser realizada respetando el proceso de modificación establecido en el artículo 20 del RPUF y que no aplica durante la vigencia del plazo de permanencia mínima. Debe quedar claro para las partes que no procede el cambio de las condiciones contractuales sujetas a un plazo de permanencia mínima y que, si el usuario decide cambiar de plan de forma anticipada, procede la aplicación de una multa.*
17. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Causas de extinción del contrato”, se debe indicar, como se mencionó anteriormente, el proceso para la terminación del contrato, especificando el medio de realizar la solicitud, alternativas para la entrega del equipo, plazo de antelación y demás requisitos, según lo establecido en los numerales 20, 21 y 34 del RPUF. Asimismo, se debe indicar que el contrato se puede rescindir por el mismo medio en que fue suscrito, por lo que se debe ampliar las opciones de los usuarios para solicitar la cancelación del servicio según el artículo 4 inciso 2 del RPUF.*
18. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Eximentes de responsabilidad”, se debe indicar en la cláusula décimo quinta el deber de informar sobre los trabajos en sus redes, así como que este eximente opera cuando se cumple con ese deber.*
19. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Homologación por parte de la Sutel”, se debe señalar en los documentos homologados el número de acuerdo del Consejo mediante el cual fue homologado según lo establecido en el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones.*
20. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Medios de atención a los usuarios”, se debe de revisar el contrato y la carátula toda vez, ya que los canales de atención pueden ser presenciales, telefónicos y otros, según lo establecido en los artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF.*
21. *En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Medio de Notificación al usuario”, se debe establecer un espacio para que el usuario indique el medio oficial para recibir*

notificaciones, de conformidad con lo indicado en el artículo 34 de la Ley de Notificaciones.

En lo relativo a la información publicada en el sitio WEB, es necesario indicar que esta debe actualizarse ya que alguna de la información publicada data del año 2017 y disponen aspectos que podrían ampliar, complementar o contradecir los términos en revisión en el contrato en estudio y que los documentos señalados en las primeras observaciones al contrato y publicadas en el sitio Web.

Además, los “manifiestos”, aún se encuentran publicados, razón por la cual se le recuerda a CLARO que debe incluir en el contrato cada uno de los enlaces directos del sitio WEB que contemplen condiciones o información adicional y relevante del servicio comercializado, así como remitirlos a esta Superintendencia para su aprobación. Asimismo, se deberá presentar imágenes de cómo quedará la información publicada en el sitio Web, la cual debe estar a disposición del público para el momento en que se homologue el nuevo contrato.

Sobre el servicio de Roaming Internacional, es necesario que se incluya una cláusula relativa a este servicio en la que se indique la existencia de un límite financiero, así como las demás estipulaciones contenidas en la resolución RCS-041-2014 “Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional”.

Sobre el bloqueo por robo, hurto o extravío, establecido en la cláusula Trigésimo segunda, se debe indicar que se bloquea la tarjeta SIM, así como que el reporte por robo o extravío no corresponde a la suspensión definitiva del servicio, en caso de que el usuario no reactive el servicio en un periodo de dos meses se facultará al operador a suspender definitivamente el servicio. Además, se debe indicar que el IMEI de la última comunicación o evento con la red del servicio reportado será registrado en la lista negra de la GSMA para su bloqueo. (...).”

- 10) Que según oficio número RI-0415-2019 del 16 de diciembre de 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una aclaración sobre uno de los puntos establecidos en el oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019. (Folios 149 al 151)
- 11) Que, mediante oficio número RI-0420-2019 del 18 de diciembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del mismo día, CLARO remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019. (Folios 152 al 177)
- 12) Que según oficio número 00667-SUTEL-DGC-2020 del 24 de enero del 2020, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO las **terceras observaciones** del contrato denominado: “CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, ya que aún se evidenciaban aspectos pendientes de ajustar y corregir para continuar con el trámite: (Folio 178 al 184)

“(…)”
 1. En relación con el tema de “Aspectos generales”, subtema “Publicación de la información”, como fue indicado en las segundas observaciones, para cumplir con lo dispuesto en el artículo 13 inciso g) del Reglamento de sobre el régimen de protección al usuario final, toda la información relacionada con los servicios ofrecidos debe encontrarse publicada en el sitio Web. Al respecto, es necesario que se remita al

presente proceso de homologación imágenes de cómo se visualizaría la información sobre cada uno de los planes y demás servicios, o que éstos se implementen de inmediato en el sitio Web, con el fin de buscar la consistencia entre la eventual homologación del presente contrato con la publicación de la información indicada en este punto.

2. En relación con la “Carátula”, en el subtema “¿Qué se incluye?” nuevamente se indica que en el sitio Web del proveedor se debe publicar **todas las tarifas o precios** para cada servicio prestado, con o sin sujeción a permanencia mínima, especialmente para los servicios complementarios, los cuales se requieren definir claramente en el contrato y en el sitio Web, por lo que se deberá incluir un espacio en el contrato y la página WEB del operador donde se detallen.
3. En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Características del servicio”, en la cláusula segunda, se mezclan servicios complementarios con los servicios de telecomunicaciones, por lo que se debe revisar y desagregar la clasificación de dichos servicios.

En la cláusula tercera, sobre las condiciones para la prestación de los servicios, se solicita aclarar si los servicios complementarios (desvío e identificador de llamada, llamada en espera, correo de voz, entre otros) tienen un costo adicional al servicio de telecomunicaciones, ya que en la cláusula tercera se indica que: “El suscriptor podrá utilizar cualquiera de los Servicios **Complementarios y Disponibles**, cuyos precios se encuentran disponibles en el sitio WEB www.claro.cr y acepta el pago de los cargos que se generen por la utilización de los mismos, entendiendo que esos servicios no harán parte del cargo fijo mensual en los Planes Tarifarios con tráfico o eventos incluidos.” (Destacado intencional). Además, se debe mejorar la redacción ya que es confusa y no se entiende la referencia a los servicios llamados “**disponibles**”.

Por otra parte, en el oficio RI-0415-2019 se señaló que los “**servicios adicionales**” son los llamados Sin Fronteras, Turbo Botones, Ring Backtones y paquetes de canales Premium, no obstante, se considera que la oferta comercial de Claro incluye otros servicios como “Claro Música y Claro Video” que podrían ser contratados de forma adicional por el usuario, por lo que se reitera la importancia de separar y definir claramente cada tipo de servicios señalados. Dichos servicios se deben detallar en la página WEB y realizar la referencia en el contrato de adhesión mediante un enlace. Finalmente, es necesario que se incluya la definición en el contrato y sitio Web de “**Planes Controlados**”, observación que no fue atendida de las segundas observaciones.

4. En relación con el tema “Contrato marco”, subtema “Calidad del servicio”, en el anexo de calidad del servicio, se debe incluir un espacio para que el usuario indique las zonas de interés donde pretende usar más frecuentemente el servicio.
5. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Parámetros de Calidad del servicio”, se deben incluir los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, como fue solicitado anteriormente, según lo establecido en la resolución RCS-152-2017, para lo que podrá utilizar la siguiente tabla como ejemplo para cada uno de los servicios, asimismo, dicha información debe estar publicada en el sitio Web.

Servicio: Internet fijo	
Parámetro	Umbral ofrecido
Tiempo de entrega del servicio	1 día hábil para el 98% de los casos
Tiempo de reparación de fallas	1 día hábil para el 95% de los casos
Retardo local	50 ms para el 95% de los casos
Retardo Internacional	150 ms para el 95% de los casos
Relación entre la velocidad de transferencia respecto de la aprovisionada	80%

Servicio: Internet móvil	
Parámetro	Umbral ofrecido
Tiempo de reparación de fallas	1 día hábil para el 90% de los casos
Retardo local	200 ms para el 95% de los casos
Retardo Internacional	200 ms para el 95% de los casos
Relación entre la velocidad de transferencia respecto de la aprovisionada (3G)	60%
Relación entre la velocidad de transferencia respecto de la aprovisionada (4G)	70%

Al respecto y en atención a la consulta realizada, se aclara que los servicios de televisión por suscripción, deben también brindar información sobre la calidad de los servicios, muy asociada a la disponibilidad ofrecida, los tiempos de entrega (instalación) y reparación de fallas de estos servicios (estos dos últimos no cuentan con un umbral reglamentario por lo que corresponden a las condiciones que el operador ofrezca a sus clientes).

6. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Instalación del servicio”, como se había indicado, la **cláusula cuarta** se debe indicar el plazo de instalación y reconexión para cada uno de los servicios incluidos en el contrato, asimismo el plazo y costo deben estar publicados en el sitio Web, de conformidad con el Por Tanto 1.2 de la resolución RCS-152-2017 y el numeral 26 del RPCS. Se debe señalar cuál es el plazo de instalación del servicio de televisión por suscripción (DTH) ya que el artículo 26 del RPCS solo excluye los servicios móviles. Ahora bien, sobre el plazo de conexión del servicio de telefonía e Internet fijo el porcentaje correcto es de **98%** de los casos, y no 97% como fue indicado, toda vez que, el contrato se homologará en el tercer año de emitido el reglamento.
7. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Suspensión y reconexión del servicio” en la **cláusula décimo primero**, se debe indicar a cuál servicio corresponde el costo de reconexión y aclarar si los demás no tendrán este cargo (televisión por suscripción), según lo establecido en el artículo 12 del RPUF y el numeral 26 del Reglamento de prestación y calidad de servicios.
8. Con base al tema “Contrato Marco”, subtema “Atención y reparación de fallas” y “Soporte técnico”, en la **cláusula décimo cuarta**, se debe indicar el tiempo de respuesta para la atención de las averías del servicio de televisión por suscripción, de conformidad con lo señalado en el numeral 27 del RPCS, ya que aunque no exista un indicador específico, el operador debe definir cuál es el plazo dentro del cual se compromete a realizar la atención y reparación de fallas.

9. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Plazo, prórroga y renovación contractual”, es necesario revisar la cláusula vigésimo segunda ya que una de las formas de terminación del contrato es por la voluntad del usuario, y el operador debe permitir que esta se realice por los mismos canales de comercialización del servicio según lo dispuesto en el artículo 4 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.

Además, se debe incluir la opción de que el operador retire los equipos en su domicilio bajo un costo adicional a cargo del cliente, el cual debe publicarse en el sitio WEB, e inclusive se debe considerar que el usuario también puede pagar el valor de dichos equipos en caso de no devolución, costo que también debe publicarse en el sitio WEB.

10. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Causas de extinción del contrato”, se debe detallar que el proceso para la terminación del contrato, así como para realizar cambios de planes, no se puede condicionar al trámite presencial, sino que también se puede realizar por el mismo medio en que fue suscrito el contrato, por lo que se debe ampliar las opciones de los usuarios para solicitar la cancelación del servicio y la modificación de los planes según el artículo 4 inciso 2 del RPUF.

11. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Eximentes de responsabilidad”, en la cláusula décimo sexta se debe indicar de forma expresa que este resulta procedente siempre y cuando se cumpla con lo dispuesto en la cláusula anterior. Adicionalmente, se debe complementar la cláusula con el texto original del contrato modelo que indica lo siguiente:

“Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, siempre y cuando éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas”.

12. En relación con el tema “Contrato Marco”, subtema “Medio de Notificación al usuario”, se reitera que se debe establecer un espacio para que el usuario indique el medio oficial para recibir notificaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley de Notificaciones. El medio para recibir información puede ser distinto del medio para recibir notificaciones por lo que debe separarse en la carátula.

En lo relativo a la información publicada en el sitio WEB, se reitera la necesidad de que toda la información debe estar publicada y hasta tanto el operador no remita a esta Superintendencia las imágenes de la forma en que se visualizará la información WEB o implemente los cambios solicitados, no se podrá homologar el contrato, de igual manera se reitera la necesidad de actualizar los documentos publicados ya que alguna de la información data del año 2017 y disponen aspectos que podrían ampliar, complementar o contradecir los términos del contrato en estudio.

Igual escenario se mantiene respecto a los documentos denominados “manifiestos”, que aún se encuentran publicados, por lo que se debe valorar la pertinencia de estos y proceder con la eliminación de aquellos que hayan perdido vigencia.

Además, se le recuerda a CLARO que debe incluir en el contrato cada uno de los enlaces directos del sitio WEB que contemplen condiciones o información adicional y relevante del servicio comercializado, así como remitirlos a esta Superintendencia para su aprobación. En este sentido, se debe de realizar una revisión integral de la página WEB de Claro, toda vez que, resulta complicado acceder a la información publicada, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 del RPUF.

En la carátula, se debe revisar la tabla con el detalle del valor de reposición de los equipos, además que el suscriptor puede indicar de forma independiente el medio donde desea recibir sus notificaciones y su facturación, que pueden ser distintos.

En la nueva versión remitida, se eliminó la cláusula séptima y no se realizó la corrección de la numeración, por lo que debe ser revisada, asimismo, como ofrecen el servicio de telefonía fija se debe incorporar como mínimo lo establecido en el artículo 31 del RPUF sobre el tráfico telefónico excesivo.

Sobre el servicio de Roaming Internacional, establecido en la cláusula vigésimo-octava, es necesario incluir lo establecido en la RCS-0041-2014, sobre lo establecido, entre otras cosas, para los mensajes de bienvenida, el aviso el consumo del 80%, lo referente al límite financiero y el número gratuito de atención.

Es necesario recordar a CLARO que, con el fin de agilizar el proceso de revisión, se solicita que cualquier cambio realizado a los documentos sujetos a homologación sea efectuado con control de cambios. (...).

13) Que mediante el oficio número RI-0068-2020 del 6 de marzo del 2020, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, CLARO brindó respuesta a las terceras observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad, (Folios 185 al 197) y mediante correo electrónico del 31 de marzo del 2020 remitió una versión actualizada de la carátula del contrato. (Folios 198 y 199)

14) Que, mediante correo electrónico del 3 de abril de 2020, esta Superintendencia solicitó a CLARO que realizara los siguientes ajustes con el fin de concluir satisfactoriamente el trámite de homologación de referencia: (Folios 200 al 202)

“(…)

- En general, es necesario revisar la redacción de la información contenida en el sitio Web, toda vez, existen palabras mal deletreadas.
- En el mapa de cobertura del sitio Web, aparecen dos cuadros con indicación de colores, se debe mantener únicamente la clasificación de color que se ajusta a lo establecido en el reglamento de calidad, por lo que debe eliminarse el cuadro que señala la clasificación siguiente: Excelente, buena, regular y débil.
- Siempre en el sitio Web, en la pestaña de calidad del servicio, es necesario corregir una serie de datos de los indicadores, a continuación se detallan:

1. Telefonía Móvil:

- Tiempo de entrega del servicio: un plazo de 4 días resulta muy extenso, si un servicio fijo se entrega en un plazo máximo de 1 día, un servicio móvil debería de entregarse en menos plazo o en el mismo.
- Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

- Revisar el indicador del tiempo de establecimiento de llamada para que se ajuste al reglamento.
 - Área de cobertura: agregar el link al mapa de cobertura.
 - 2. Internet móvil:**
 - Tiempo de entrega del servicio: un plazo de 4 días resulta muy extenso, si un servicio fijo se entrega en un plazo máximo de 1 día, un servicio móvil debería de entregarse en menos plazo o en el mismo.
 - Tiempo de reparación de fallas: 22 días es excesivo, la persona estaría casi un mes sin servicio.
 - Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.
 - Área de cobertura: agregar el link al mapa de cobertura.
 - 3. Internet Fijo:**
 - Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.
 - 4. Telefonía Fija:**
 - Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.
 - Valorar la inclusión de los últimos 3 indicadores.
 - 5. Televisión Satelital:**
 - Tiempo de entrega del servicio y tiempo de reparación de fallas: se debe usar los indicadores de telefonía fijo.
- En el sitio Web, cuando se publican los planes y sus costos es necesario eliminar la palabra “hasta” en la indicación de la velocidad de los paquetes.
 - Los precios de los paquetes de todos los servicios deben revisarse para que se indique si incluyen el Impuesto de ventas.
 - Para aclaración de SUTEL, porque en los planes de internet no se incluyó el 4G?
 - Es necesario aclarar que con la homologación de este contrato los demás contratos homologados quedan sin efecto.
 - En la carátula del contrato se indica que se brinda el servicio de IP TV pero en la página Web el equipo indicado es solo para Televisión Satelital. También se indica que ciertos equipos se van a dar en préstamo pero no se indica que el costo no aplica y si es en préstamo no se debe cobrar, se debe verificar que todos los equipos con su valor estén publicados, parece que faltan equipos.
 - En el contrato: por favor indicar el costo de los servicios 900 y de contenido o al menos enlace en donde se señalan. En la cláusula decimo novena, en vez de indicar como filtrar la lista se puede agregar el siguiente enlace: <https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/legal-regulatorio/pdf/1585753042218-Archivo.pdf>. En la cláusula Vigésimo quinta, en el párrafo final, se incluyen para una facturación por adelantado servicio post pago, se deben eliminar.
 - En la cláusula trigésimo cuarto: esta clausula se modificó pero por favor ajustarse el oficio remitido por esta Dirección sobre dicho tema, se debe cumplir con lo establecido en el artículo 56 inciso f del RPUF. (...). ”.

15) Que, según correo electrónico del 22 de abril de 2020, CLARO brindó respuesta a las citadas observaciones (Folios 203 al 206) y mediante oficio número RI-0124-2020 del 28 de abril de 2020, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO aportó la versión final del contrato para su correspondiente revisión. (Folios 207 al 209)

11 de mayo de 2020
04029-SUTEL-SCS-2020

*16) Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometida a valoración, esta Dirección concluye que CLARO acogió la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF y con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: “Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones” y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del Contrato marco y su carátula.
(...)”.*

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

PRIMERO. Homologar la versión final del contrato de adhesión, la carátula y el anexo de cobertura que se encuentran adjuntos al oficio número 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, denominado: “CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.

SEGUNDO. Ordenar a CLARO CR Telecomunicaciones que a partir de la homologación del “CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” únicamente puede utilizar este contrato para comercializar los servicios de telecomunicaciones.

TERCERO. Ordenar a CLARO CR Telecomunicaciones que una vez homologado el contrato, deberá mantenerlo disponible a los usuarios mediante un vínculo en su página WEB principal. 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 SUTEL.

CUARTO. Señalar a CLARO CR Telecomunicaciones 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, deberá aplicar las cláusulas que resulten más favorables de la versión más reciente del contrato homologado a los usuarios finales que hayan suscrito la versión anterior y prevalecerán 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
NOTIFIQUESE**

11 de mayo de 2020

04029-SUTEL-SCS-2020

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.

c. Glenn Fallas Fallas, Registro Nacional de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: C0262-STT-HOC-01182-2019