

# INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

## SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

### 4658-SUTEL-SCS-2015

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 artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 34-2015, celebrada el 1 de julio del 2015, mediante acuerdo 023-034-2015, de las 18:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

#### RCS-107-2015

**“GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES / PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”**  
**EXPEDIENTE: GCO-NRE-REL-01306-2015.**

---

#### RESULTANDO

1. Que mediante acuerdo 018-051-2012 de la sesión ordinaria N° 051-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 30 de agosto de 2012, se dispuso lo siguiente: “Dar por recibido y aprobar el “Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones”.
2. Que los contratos que presentan los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para ser homologados, se evidencia algunas inconsistencias a nivel de protección de derechos de usuarios, por lo que resulta necesario uniformar el procedimiento y los requisitos que deben de cumplir dichos instrumentos jurídicos.
3. Que al día de hoy existen muchos operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan dichos servicios; no obstante, no tienen los contratos debidamente homologados por este Superintendencia, tal y como lo dispone la ley.
4. Que en los títulos habilitantes de todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones otorgados por éste Superintendencia, se estableció la obligación de solicitar a la SUTEL la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con los usuarios finales.

#### CONSIDERANDO

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios, entre ellos los que se encuentran establecidos en la normativa vigente y que son recopilados en los contratos de adhesión. De esta forma, la SUTEL es responsable de velar porque se cumplan los derechos de los usuarios, así como los parámetros de calidad del servicio y demás condiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y Reglamento de Prestación Calidad de los Servicios.
- II. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: “a) *Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...)*”.
- III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entre otros: “*Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones,*

*asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)*”.

- IV. Que el artículo 80 inciso i) de la Ley N° 7593 señala: *“La Sutel establecerá y administrará el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Dicho Registro será de carácter público y su regulación se hará por reglamento. Deberán inscribirse en el Registro: i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel”*.
- V. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones reza: *“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”*.
- VI. 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 (...)”*
- VII. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, señala los aspectos que como mínimo deben contener los contratos de adhesión para que éstos sean homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de previo para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan brindar su servicio a los usuarios finales.
- VIII. Que el contrato de adhesión es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso el operador o el proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, la otra parte, es decir, el usuario de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.
- IX. Que la Sala Constitucional<sup>1</sup> ha señalado sobre el contrato de adhesión que: *“... es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello **su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos.**”* (Destacado intencional).
- X. Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 en su artículo 41 dispone que: *“(...) A la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca”*, principalmente los enunciados en el numeral 45 incisos 1, 7 y 9 de la citada ley.
- XI. Que con el fin de promover el cumplimiento de lo dispuesto en la ley, así como facilitar la presentación de solicitudes de homologación de contratos que contemplen las particularidades de la reglamentación y regulación aplicable, se procede a brindar un esquema general de los requerimientos que deberán analizar los interesados en el proceso de homologación de contratos de adhesión para servicios de telecomunicaciones.

Por consiguiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley

---

<sup>1</sup> Sala Constitucional. Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 1992-01441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992

de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y el Reglamento de Prestación de Servicio de Calidad.

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

1. **COMUNICAR** la siguiente guía para facilitar la presentación de las solicitudes de contratos de adhesión para su respectiva homologación por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**1.1. GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

ABREVIATURAS	
<b>CP</b>	Constitución Política
<b>LGT</b>	Ley General de Telecomunicaciones
<b>LNJ</b>	Ley Notificaciones Judiciales
<b>MEIC</b>	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
<b>RPCS</b>	Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios
<b>RPUF</b>	Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los Servicios de Telecomunicaciones.
<b>RTCD</b>	Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito reformado por Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC de 8 de julio del 2013 publicado en La Gaceta No. 182 de 23 de setiembre del 2013
<b>SUTEL</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones

GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.					
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>Presentación ante la Sutel</b>	Artículo 46 LGT	<i>“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”.</i>	La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante la instalaciones de la Sutel, debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio; asimismo, se deberá remitir al correo electrónico <a href="mailto:info@sutel.go.cr">info@sutel.go.cr</a> , en versión digital, para facilitar su revisión.	
		Artículo 20 RPUF	<i>“(…) Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (…)”.</i>		
	<b>Idioma del Contrato</b>	Artículo 76 de la Constitución Política	<i>“El español es el idioma oficial de la Nación (…)”</i>		
		Artículo 45 inciso 28) LGT	<i>“Acceder a la información en idioma español”.</i>		
	<b>Tamaño de la letra del Contrato</b>	Artículo 5 RTCD	<i>“(…) se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula...”.</i>		Un tamaño de letra menor podría considerarse abusivo, por cuanto el contrato debe ser perfectamente legible y entendible por todos los usuarios.
<b>Publicación de la información</b>	Artículo 13 inciso g) del RPUF	<i>(…) 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</i>		El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito (cobro revertido).	

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>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”.</i>	
<b>CARÁTULA</b>	<b>Información del Operador y del Usuario</b>	Artículo 21 inciso 2) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.</i>	
		Artículo 23 inciso b) subinciso 1) RPUF	<i>“(…) b) Asimismo, los operadores proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información: 1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal (…)”.</i>	
		Artículo 21 inciso 3) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.</i>	El número de telegestión debe ser gratuito
		Artículo 21 inciso 13) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación”.</i>	
		Artículo 21 inciso 1) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros (…)”.</i>	
		Artículo 21 inciso 15) del RPUF	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos”.</i>	El usuario debe consentir expresamente el tratamiento de sus datos personales, por lo que se debe indicar SI ( ) NO ( )
		Art. 44 LGT	<i>“Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente.  (…) En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarse ningún cargo por ejercer ese derecho.</i>	El usuario debe consentir expresamente el envío de información con fines de venta directa de bienes y servicios por parte del operador o de terceros, lo cual se deberá consignar en una casilla SI ( ) NO ( )

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p><i>Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones."</i></p>	
	¿Qué se incluye?	Artículo 20 del RPUF	<p><i>"(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)"</i></p>	<p>La carátula debe estar firmada tanto por el operador como por el usuario. Modificaciones posteriores de común acuerdo, podrán realizarse por medios remotos si el usuario así lo consiente.</p>
		Artículo 23 inciso b) subinciso 2.1) del RPUF	<p><i>"2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales (...)"</i></p>	<p>Las tarifas u distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de la empresa</p>
		Artículo 21 inciso 7) del RPUF	<p><i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 7) Información respecto a <b>precios y tarifas</b> vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables".</i></p>	<p>Los precios y tarifas deben señalarse en la página WEB de la empresa</p>
		Artículo 23 inciso b) sub 2.2) del RPUF	<p><i>2.2. <b>Tarifas generales</b> que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.</i></p>	
		Art. 20 RPUF	<p><i>"(...) 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."</i></p>	<p>Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.</p>
		Artículo 21 inciso 8) del RPUF	<p><i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El <b>plazo contractual</b>, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de <b>renovación o prórroga</b> del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario".</i></p>	
		Artículo 23 inciso b) sub. 2.5) del RPUF	<p><i>"2.5 Condiciones normales de contratación, incluido el <b>plazo mínimo</b>, en su caso".</i></p>	
		Artículo 20 párrafo sétimo RPUF	<p><i>Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula</i></p>	<p>Contemplar RCS-364-2012 para que se indique si la permanencia mínima</p>

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Normativa</b>	<b>Fundamentación</b>	<b>Observaciones</b>
			<i>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.</i>	corresponde a subsidio de equipo (máx. 24 meses) o tarifa preferencial (máx. 12 meses), definir plazo de permanencia, penalización por retiro anticipado, montos cancelados por prima, etc. Se le debe dar la opción al usuario de que aporte sus propios terminales (contratos sin permanencia).
		Artículo 21 inciso 14) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 14) El reconocimiento del derecho a la elección del <b>medio de pago</b> entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial (...)."</i>	Entre los medios de pago común se encuentra el depósito bancario (se deben señalar los números de cuenta bancarias), rebajo automático, cancelación en las sucursales (se deben señalar las dirección), cancelación en los puntos autorizados (se deben señalar cuáles son los lugares autorizados), entre otros.
<b>CONTRATO MARCO</b>	<b>Objeto del Contrato</b>	Artículo 21 inciso 4) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las <b>características generales</b>, tanto técnicas como legales del servicio contratado (...)."</i>	
	<b>Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales</b>	Artículo 49 LGT	<i>"3) <b>Respetar</b> los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley."</i>	En el contrato se deben estipular todas y cada una de las obligaciones con las que deben cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final.
		Artículo 32 RPUF	<i>"(...) los clientes o usuarios están en la <b>obligación</b> de efectuar el pago correspondiente (...)."</i>	
	<b>Características del servicio</b>	Artículo 21 inciso 4)	<i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las <b>características generales</b> (...)."</i>	
	<b>Calidad del Servicio</b>	Artículo 21 inciso 5) del RPUF	<i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 5) Los <b>niveles individuales de calidad de servicio</b> que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo."</i>	Esta aplica para cada uno de los servicios incluidos dentro de la oferta comercial.
		Artículo 45 inciso 14) LGT	<i>"Conocer los <b>indicadores de calidad</b> y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público."</i>	
		Artículo 5 RPCS	<i>"(...) Todos los contratos entre los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes <b>deberán establecer claramente los niveles de calidad</b> asociados al precio convenido, así como las condiciones de prestación del servicio (...)."</i>	
Art. 24 RPCS		<i>Informar sobre los Mapas de cobertura reales (mediciones de campo) en los que se identifiquen las áreas de cobertura del país donde se brindan los servicios de telecomunicaciones.</i>	Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.	



**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
			<p>Dichos mapas deben estar divididos por provincia, cantón, distrito, localidad, barrio, carretera o calle en una escala que permita al cliente o usuario identificar puntos de referencia (parques, localidad, calles, avenidas o carreteras, u otras) y adicionalmente que le permitan ubicarse dentro del área de cobertura.</p>		
	<p align="center"><b>Parámetros de Calidad del Servicio</b></p>	<p align="center">Artículo 26 del RPCS</p>			
		<p align="center"><b>Servicio Telefónico:</b> Artículos del 28 al 46 del RPCS</p>			
		<p align="center"><b>Servicio de Telefonía Móvil:</b> Artículos del 47 al 70 RPCS</p>			
		<p align="center"><b>Telefonía Internacional:</b> Artículos del 71 al 81 RPCS</p>			
		<p align="center"><b>Transferencia de datos:</b> Artículos del 82 al 99 RPCS</p> <p align="center"><b>Telefonía IP:</b> Artículos del 100 al 108 RPCS</p>			
	<p align="center"><b>Instalación del Servicio</b></p>	<p>Artículo 21 inciso 4) del RPUF</p>	<p><i>"(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del <b>plazo de la conexión o instalación inicial</b> tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los <b>conceptos incluidos por tarifa de instalación</b>. Asimismo, deberá figurar el <b>derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago</b>; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b>".</i></p>	<p>Se debe indicar en que horario se realizan las instalaciones para coordinar con el usuario el ingreso a sus instalaciones, además señalar que el personal del operador/proveedor se presentará debidamente identificado.</p>	
		<p align="center"><b>Servicio Telefónico:</b> Artículo 31 RPCS</p>	<p><i>"(...) En caso de servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo no deberá exceder los <b>6 días hábiles</b> cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los <b>30 días hábiles</b> y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los <b>45 días hábiles</b> (...)"</i></p>		
		<p align="center"><b>Servicio de Telefonía Móvil:</b> Artículo 49 RPCS</p>	<p><i>"(...) Para la activación y desactivación de servicios y demás facilidades, así como la reconexión de servicios, el <b>plazo</b> establecido como <b>máximo</b> es de <b>una hora</b> (...)"</i></p>		
		<p align="center"><b>Telefonía Internacional:</b> Artículo 71 RPCS</p>	<p><i>"El umbral máximo de cumplimiento de este parámetro es de <b>3 horas</b> (...)"</i></p>		
		<p align="center"><b>Transferencia de datos:</b> Artículo 83 RPCS</p>	<p><i>"La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder <b>1 día hábil</b> cuando exista</i></p>		

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los <b>30 días hábiles</b> y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los <b>45 días hábiles</b>.</p>	
		<p><b>Telefonía IP:</b> Artículo 103 RPCS</p>	<p>“Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de eficiencia establecidos en el presente Reglamento para el servicio telefónico”.</p>	<p>Concordar con el artículo 31 del RPSC</p>
	<p><b>Costo y plazo de la Instalación y arrendamiento de terminales</b></p>	<p>Artículo 21 inciso 4) RPUF</p>	<p>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) “Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por <b>tarifa de instalación</b> (…)”.</p>	
		<p>Artículo 21 inciso 6) RPUF</p>	<p>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por <b>tarifa de instalación</b>. (…)</p>	
		<p>Art. 22 RPUF</p>	<p>“Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios (…)                      Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.                      Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido.                      En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.”</p>	<p>Dependerá de la disponibilidad de infraestructura. Art. 31 y 83 RPCS.</p>



**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones	
	<b>Suspensión y reconexión del servicio</b>	Artículo 21 inciso 4) RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) “Las características generales (…) Asimismo, deberá figurar el derecho de <b>suspensión temporal y desconexión definitiva</b> del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b> ”.		
		Artículo 21 inciso 6) RPUF	“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de <b>suspensión temporal y desconexión definitiva</b> del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b> ”.		
		<b>Suspensión Temporal:</b>			
		Artículo 30 RPUF	“En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, <b>los abonados podrán solicitar</b> a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución”.	Esta es por solicitud del usuario. No aplica para planes sujetos a permanencia mínima.	
		Artículo 12 RPUF	“En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser <b>suspendidas temporalmente</b> por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta (…)”.	Esta modalidad opera en caso de falta de pago por parte del usuario.	
		<b>Suspensión Definitiva:</b>			
		Art. 34 RPUF	“La <b>falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas</b> de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la <b>suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento</b> .”.		
	<b>Reconexión:</b>				

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
		Artículo 12 RPUF	"La <b>reconexión</b> del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo".	
		<b>Telefonía Fija:</b> Artículo 31 RPCS	Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de <b>6 horas</b> ".	
		<b>Telefonía Móvil:</b> Artículo 49 RPC	"Para la activación y desactivación de servicios y demás facilidades, así como la reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de <b>una hora</b> ".	
		<b>Transferencia de datos:</b> Artículo 83 RPCS	"La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder <b>1 día hábil</b> cuando exista infraestructura disponible (...)".	
	<b>Atención de Averías y No Conformidades</b>	Artículo 26 RPSC	"En caso de <b>interrupciones</b> , los operadores y proveedores deberán informar a la Sutel en un plazo no mayor de <b>6 horas</b> por medios electrónicos y <b>12 horas</b> por medios formales a partir de la detección de ésta (...)".	
		<b>Servicio Telefónico</b> Artículo 32 RPSC	"El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>12 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>6 horas</b> posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario".	
		<b>Servicio de Telefonía Móvil:</b> Artículo 49 RPSC	"El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>6 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>30 minutos</b> posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario".	
		<b>Telefonía Internacional:</b> Artículo 72 RPSC	"El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>6 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>30 minutos</b> posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario".	
		<b>Transferencia de datos:</b> Artículo 84 RPSC	El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>3 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o	

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<i>proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>1 hora</b> posterior a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.</i>	
		<b>Telefonía IP:</b> Artículo 103 RPSC	<i>“Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de eficiencia establecidos en el presente Reglamento para el servicio telefónico”.</i>	
	<b>Soporte técnico</b>	Art. 13 inci h) 5.RPUF	<i>“Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.”</i>	Para los casos de averías provocadas por el usuario, se deberá publicar en el sitio WEB los costos asociados según reparación.
Art. 21 inc. 10 RPUF		<i>Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.</i>		
Art. 21 RPCS		<b>Condiciones de mantenimiento de la red</b> <i>En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones disponible al público, deberá notificarse a la Sutel con una <b>anticipación de al menos 72 horas</b>, indicando la naturaleza de tales trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes, en el entendido de que son trabajos planificados; así mismo deberá informarse, con la misma anticipación, a través de los medios de comunicación masiva, a los usuarios del servicio. Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad.</i>		
	<b>Formas de pago</b>	Artículo 45 inciso 12) RPUF	<i>“Elegir el medio de pago de los servicios recibidos”</i>	Se debe señalar los canales disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB.
	<b>Facturación</b>	Artículo 32 del RPUF	<i>“(…) Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de <b>seis (6) días naturales</b> al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (…)”.</i>	
Art. 45 inc. 7) LGT		<i>Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.</i>		
Artículo 31 del RPUF		<i>“Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas <b>impresas o digitales</b> (…)”.</i>		
	<b>Plazo, prórroga y renovación Contractual</b>	Artículo 21 inciso 8) RPUF.	<i>“(…) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El <b>plazo contractual</b>, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de <b>renovación o prórroga</b> del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y</i>	

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario".	
			<b>Permanencia Mínima:</b>	
		Artículo 20 RPUF párrafo 4, 6 y 7	<p>Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, del servicio instalación y provisión, <b>deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
		RCS-364-2012	<p>"Se establece el plazo máximo de permanencia de 12 meses para las cláusulas de permanencia mínima asociadas con una tarifa preferencial o descuento acumulado y el plazo máximo de 24 meses para la permanencia mínima de un servicio asociado con un terminal. Estas cláusulas deben pactarse por una única vez al inicio del contrato, en las cuales el usuario se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, bajo pena de tener que pagar los montos que para tales efectos se hayan establecido en el contrato expresamente, salvo la existencia de causas justas que lo faculten para dar por terminado el contrato, sin responsabilidad alguna".</p> <p>El monto de la penalización está constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual. <b>Penalización=amortización mensual x meses restantes.</b></p>	

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p><i>Es por ello que, el descuento ofrecido al usuario nace de la diferencia entre la tarifa normal menos la tarifa preferencial. Y en consecuencia, la penalización se obtendría de multiplicar dicho descuento por la cantidad de meses disfrutados, de la siguiente forma:</i></p> <p><b>Penalización=meses disfrutados x (tarifa normal sin permanencia - tarifa preferencial)</b></p>	
	<b>Garantía</b>	<p>Art. 56 a 61 Reglamento Ley 7472.</p>	<p><i>Artículo 56: Sobre la garantía. Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que por razones de salud, medio ambiente, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.</i></p> <p><i>Artículo 61.—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda, a la:</i></p> <p><i>a) Devolución del precio pagado.</i></p> <p><i>b) Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía.</i></p> <p><i>c) Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para hacer valer su derecho ante la CNC. Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección.</i></p>	<p>Conflictos sobre el cumplimiento y ejecución de garantía y calidad de terminales deben plantearse ante el MEIC.</p>
	<b>Modificaciones de Condiciones Contractuales</b>	<p>Artículo 20 párrafo 3 RPUF</p>	<p><i>“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 <b>un (1) mes calendario</b>. 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”.</i></p>	
		<p>Art. 28 RPUF</p>	<p><i>Modificación de tarifas. Las modificaciones tarifarias se registrarán por las siguientes pautas:</i></p>	<p>En caso de modificación tarifaria, además se debe cumplir este procedimiento.</p>

**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
			<p>a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL: De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.</p> <p>b) Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva: Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.</p>	
	<b>Causas de extinción del contrato</b>	Artículo 20 párrafo penúltimo RPUF	“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 (...) Los operadores o proveedores de servicio, tendrán <b>plazo de 15 días hábiles</b> posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual.”	
Artículo 21 inciso 12) RPUF		“El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos <b>quince (15) días naturales</b> previo al momento en que ha de surtir efectos”.	Esto no exonera la obligación de pago del usuario del terminal subsidiado.	
Artículo 34 de RPUF		“(…) se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red”.		
	<b>Compensaciones y reembolsos</b>	Artículo 45 inciso 24) LGT	“Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor”.	
		Artículo 20 RPUF	“Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación	



**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Normativa</b>	<b>Fundamentación</b>	<b>Observaciones</b>
			<i>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".</i>	
		Artículo 21 inciso 9) RPUF	<i>"La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe".</i>	
		Artículo 26 RPCS	<i>"Los operadores y proveedores están en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero..."</i>	
		Artículo 36 del RPUF	<i>"Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios".</i>	
	<b>Medios de Atención a los usuarios</b>	Artículo 13 inciso c) RPUF	<i>Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.</i>	El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito.
		Artículo 21 inciso 3) RPUF	<i>"El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente".</i>	
		Artículo 21 inciso 13) RPUF	<i>"La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación".</i>	
	<b>Medio de Notificación al Usuario</b>	Artículo 34 LNJ	<i>"Con las salvedades establecidas en esta Ley, las resoluciones no comprendidas en el artículo 19 de esta Ley, se notificarán por correo electrónico, por fax, en casilleros, en estrados o por cualquier otra forma tecnológica que permita la seguridad del acto de comunicación; para ello, la parte tiene la obligación de señalar un medio conforme al artículo 36 de esta Ley (...)"</i>	El usuario debe señalar cuál es su medio de notificación autorizado.

GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.				
Tema	Subtema	Normativa	Fundamentación	Observaciones
	Procedimiento para resolución de reclamaciones	Artículo 48 LGT	<i>“La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel”.</i>	
		Artículo 10 RPUF	<i>“(… ) los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final (...).El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (...).”.</i>	Esto debe ser concordante con lo dispuesto en la resolución RCS-298-2014.
	Homologación por parte de la Sutel	Artículo 46 LGT	<i>“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”.</i>	Se debe señalar que el contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel mediante Acuerdo del Consejo señalando el número respectivo.
	Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final	Artículo 20 párrafo noveno del RPUF	<i>“(…) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)”.</i>	
	Entrega de copia fiel y exacta al usuario final	Artículo 45 inciso 1) LGT	<b>“Solicitar y recibir información veraz,</b> <i>expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final”.</i>	
		Artículo 20 párrafo 9 del RPUF	<i>“(…) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, <b>fotocopia del contrato de adhesión,</b> desde el momento de su suscripción y firma (...)”.</i>	
	Anexos			Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre el Contrato y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos.

**2. COMUNICAR** el siguiente procedimiento que realiza la SUTEL para la homologación de contratos de adhesión:

- 2.1.** La SUTEL recibe la solicitud del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátulas, certificado de garantía (en el caso que existan terminales asociados) y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el *Por Tanto 1)*. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de

facilitar y agilizar la revisión del mismo, el solicitante podrá remitir el documento en formato *Word* a la dirección [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr).

- 2.2. La Dirección General de Calidad de la SUTEL, procederá a valorar y revisar el contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, notificará al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.
  - 2.3. El operador o proveedor de servicios, cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la SUTEL los cambios y mejoras señalados al contrato de adhesión y sus documentos anexos, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
  - 2.4. La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la SUTEL y, posteriormente emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, indicando las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
  - 2.5. En caso que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador contará con un plazo menor que será razonable y proporcional. Este proceso podrá repetirse en varias ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales exigidos.
  - 2.6. El Consejo de la SUTEL acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador o proveedor de servicios. De igual forma, dicho acuerdo y el contrato homologado se incluirá en el Registro Nacional de Telecomunicaciones para su correspondiente publicación.
3. **SEÑALAR** que en lo sucesivo los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ajustarse a la presente guía y al procedimiento dispuesto en la presente resolución, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
  4. **INDICAR** que cualquier omisión, total o parcial, de requisitos previa o posteriormente dispuestos mediante ley, reglamento, resolución o cualquier otra disposición, no exime a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de acatarlos, ni restringe la obligación de ésta Superintendencia de exigir su cumplimiento.
  5. **PUBLICAR** en el diario oficial La Gaceta y en el sitio *WEB* de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

## **PUBLIQUESE**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*

Atentamente,

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
**Secretario del Consejo**