

San José, 13 de enero de 2026

00334-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LOS CONTRATOS DE
ADHESIÓN DENOMINADOS “COMPROMISO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL” Y “CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A
SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA” PARA LOS SERVICIOS DE
FONATEL PRESENTADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ELECTRICIDAD**

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y; en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud de homologación del contrato de adhesión y su respectiva carátula realizada por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, tramitada en el expediente **I0053-STT-HOC-01482-2025**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio del oficio con consecutivo 263-745-2025 del 25 de setiembre de 2025, remitido vía correo electrónico el 26 del mismo mes y año, el **Instituto Costarricense de Electricidad** en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los contratos denominados “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**” y su respectiva carátula. (NI-12921-2025).
- 1.2. Que mediante oficio número 11955-SUTEL-DGC-2025 del 16 de diciembre de 2025, notificado el 17 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las **primeras observaciones** al compromiso, contrato y carátula de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)

1. **Observaciones al “Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal” de los servicios de FONATEL (Artículos 36 y 46 del RPUF):**

San José, 13 de enero de 2026

00334-SUTEL-DGC-2026

1.1. En la cláusula **XVI** denominada **“CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR”**, se señala “según lo establece el presente reglamento”, por lo que se debe cambiar la palabra reglamento por convenio o compromiso, para evitar de esta manera confusión a los beneficiarios, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

1.2 En la cláusula **XVIII** denominada **“TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”**, se debe revisar la redacción de dicha cláusula, ya que los datos que el operador obtiene con este consentimiento deberán ser tratados de forma confidencial aún después de terminada la relación contractual, asimismo, el operador no podrá facilitar dicha información a terceros sin contar con la autorización expresa del beneficiario o por una orden judicial que lo requiera e indicar la naturaleza de la base de datos, según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°8968. Por favor para los cambios a dicha cláusula, tomar como base la redacción trabajada en reuniones para la homologación de contratos en los que se hizo el mismo cambio al tema de los datos personales y se tramita bajo el expediente número I0053-STT-HOC-01431-2025.

2. Observaciones al “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA” de los servicios de FONATEL (Artículos 36 y 46 del RPUF):

2.1. En la carátula del contrato, en la sección **6** denominada **“Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato”**, así como en la cláusula **V** del contrato denominada **“Tratamiento de Datos Personales”**, al igual que se señaló para el compromiso anterior, se debe revisar la redacción de dichas cláusulas, ya que los datos que el operador obtiene con este consentimiento deberán ser tratados de forma confidencial aún después de terminada la relación contractual, asimismo, el operador no podrá facilitar dicha información a terceros sin contar con la autorización expresa del Beneficiario o por una orden judicial que lo requiera e indicar la naturaleza de la base de datos, según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°8968.

Con base a lo anterior, se le solicita al operador que proceda a:

1. Aplicar los ajustes señalados en el compromiso, y a la carátula y el contrato de adhesión en formato Word, tomando como base la redacción trabajada en reuniones para la homologación de contratos en los que se hizo el mismo cambio al tema de los datos personales y se tramita bajo el expediente número I0053-STTHOC-01431-2025”. (Mayúscula y destacado corresponden al original)

1.3. Que, según oficio con consecutivo 263-09-2026 del 8 de enero de 2026, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante el oficio número 11955-SUTEL-DGC-2025 del 16 de diciembre de 2025. (NI-00249-2026).

1.4. Que, por medio de correo electrónico del 9 de enero de 2026, la Dirección General de Calidad señaló al operador que, debía realizar un ajuste puntual en el contrato de adhesión sometido a homologación sobre la autorización del uso de datos personales, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correo electrónico del 12 del mismo mes y año. (NI-00347-2026).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución número RCS-234-2023 “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los

San José, 13 de enero de 2026

00334-SUTEL-DGC-2026

*operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó el contenido de los contratos de adhesión denominados “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**” y su respectiva carátula, presentados por el ICE, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.*

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de las propuestas sometidas a valoración, la cual se adjunta al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en los contratos, carátula y página WEB, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en los artículos 11 inciso 2), 34, 35, 36, 37 y 46 del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación de la propuesta presentada.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en el artículo 46 de la Ley N°8642, la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se recomienda lo siguiente:

- 3.1.** Dar por recibido y acoger el oficio número 00334-SUTEL-DGC-2026 del 13 de enero de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación del “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**” y su respectiva carátula presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2.** Homologar la versión final adjunta al presente informe de los contratos de adhesión denominados “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**” y su respectiva carátula, presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, artículos 34, 35 y 37 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final, las obligaciones de su título habilitante y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-234-2023.
- 3.3.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad**, que a partir de la homologación del “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**” y su respectiva carátula, **únicamente** puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

San José, 13 de enero de 2026

00334-SUTEL-DGC-2026

- 3.4.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, de conformidad con el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final, según el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final.
- 3.5.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, los usuarios que hayan suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la presente versión del contrato y su carátula, en lo que corresponda y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.6.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez homologado los contratos y sus respectivas carátulas, deberá mantenerlos disponibles para los usuarios finales en las agencias, así como en una sección de fácil acceso en el sitio WEB, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.
- 3.7.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad**, que, mantenga publicada en su página WEB toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y en la normativa que resulte aplicable en especial la señalada en el artículo 11 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo.
- 3.8.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión y sus respectivas carátulas, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

San José, 13 de enero de 2026

00334-SUTEL-DGC-2026

- 3.9.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados; así como sus anexos, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la citada ley.
- 3.10.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del **"COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL"** y **"CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA"** y su respectiva carátula homologados al **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.11.** Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Lcda. Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC
Adjunto: Contratos y carátulas.
Gestión: I0053-STT-HOC-01482-2025.