

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

Señores

Yaila Paola Sánchez Canessa

Directora Dirección Relaciones Regulatorias

Instituto Costarricense de Electricidad

**Email:** [notificacionesdrr@ice.go.cr](mailto:notificacionesdrr@ice.go.cr)

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Unidad de Comunicación

Jolene Knorr Briceño

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado (s) señor (es):

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 004-2026 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 22 de enero del 2026, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

#### **ACUERDO 020-004-2026**

En relación con el oficio 00334-SUTEL-DGC-2026 del 13 de enero de 2026, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“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”***, se resuelve lo siguiente: -----

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

## RESULTANDO

- 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). -----
- 2) Que mediante oficio 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 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):**-----

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):**-----

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

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 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 10053-STTHOC-01431-2025”. (Folios 31 a 55). (Mayúscula y destacado corresponden al original). -----

- 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 11955-SUTEL-DGC-2025 del 16 de diciembre de 2025. (NI-00249-2026). -----
- 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). -----
- 5) Que, por medio del oficio 00334-SUTEL-DGC-2026 del 13 de enero de 2026 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación. -----

### CONSIDERANDO

- 1) **Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución RCS-234-2023 “*Guía de*

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

*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 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó los documentos presentados por, el ICE realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -*

- 2) Que del análisis de la última versión corregida de los contratos y carátula sometidos a valoración y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta al oficio 00334-SUTEL-DGC-2026 del 13 de enero de 2026, se concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, resulta procedente la homologación de los contratos marco y su carátula. -----
- 3) Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario y en respeto del derecho 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 a los usuarios que hayan suscrito una versión de contrato anterior les resulta aplicable el contrato homologado más reciente así como su carátula y este prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.-----

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

**POR TANTO,**

En virtud de las consideraciones anteriores, el Consejo de la SUTEL dispone lo siguiente:

**Primero: Dar** por recibido y acoger el oficio 00334-SUTEL-DGC-2026 del 13 de enero de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este Consejo el informe correspondiente a 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**. ----

**Segundo: Homologar** la versión final adjunta 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 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 RCS-234-2023. -----

**Tercero: 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. -----

**Cuarto: 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

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

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. -----

**Quinto: 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. -----

**Sexto: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad**, una vez homologados 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 presente acuerdo. ----

**Sétimo: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad**, que, mantenga publicada en su página WEB toda la información requerida en la resolución 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

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

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. -----

**Octavo: 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 RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

**Noveno: 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. -----

**Décimo: Solicitar** a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad**, de las disposiciones del presente acuerdo. -----

**Décimo primero: 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>. -----

San José, 26 de enero de 2026

**00733-SUTEL-SCS-2026**

**Décimo segundo: 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 7593. -----

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. -----

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE**

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

Atentamente,

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado  
Secretario del Consejo**

Arlyn A.

*Exp. 10053-STT-HOC-01482-2025*

*Anexos: Oficio número 00334-SUTEL-DGC-2025 del 13 de enero de 2026 de la Dirección General de Calidad; "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.*