

San José, 20 de febrero de 2025

**01464-SUTEL-DGC-2025**

Señores  
Miembros del Consejo  
Superintendencia de Telecomunicaciones

## **RECOMENDACIÓN DE HOMOLOGACIÓN AL ANEXO DENOMINADO “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA” POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, las disposiciones de los numerales 34 al 38 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), y 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, sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por la señora Yaila Paola Sánchez Canessa, en su condición de Directora Relaciones Institucionales del **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante **ICE**, para la homologación del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”.

### **1. Antecedentes**

**1.1.** Que, en fecha 9 de octubre de 2024, mediante el oficio número 263-803-2024, el **ICE** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, solicitando lo siguiente: “(...) De conformidad con la reunión realizada el 18 de setiembre del corriente, mediante el cual se acordó que el ICE enviaría para homologación la boleta indicada en el asunto de este oficio y a solicitud de las áreas competentes de la Gerencia de Telecomunicaciones, a continuación, sometemos al proceso de homologación el documento denominado 7.5-F-23 Boleta para la Gestión de Servicios de Banda Ancha (...)”. (Subrayado es intencional). (NI-13313-2024).

**1.2.** Que, mediante oficio número 10835-SUTEL-DGC-2024 del 5 de diciembre de 2024, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al anexo. En el mismo, se indicó al **ICE** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

“(...)

#### **1. Observaciones preliminares**

**1.1.** Dado que el título indica “BOLETA PARA GESTION (sic) DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA”, es preciso que indique que trata de un **anexo**, conforme a los artículos 35 y 43 del RPUF.

**1.2.** Aclarar a cuál contrato de adhesión homologado por el Consejo de esta Superintendencia estará ligado al anexo sujeto a análisis (indicar el número de acuerdo del Consejo correspondiente), ya que en el

San José, 20 de febrero de 2025

## 01464-SUTEL-DGC-2025

documento enviado indica una información que no corresponde a un número de acuerdo, según lo siguiente:

Firma del Cliente-Cedular	Nombre y cédula Técnico ICE-Cód. #
Homologado 16 set 2014, 61675SUTEL-SCS	

**Imagen N°1:** Extracto del anexo presentado por el ICE. (Subrayado en color amarillo es intencional). (NI-13313-2024).

Lo anterior de acuerdo con los numerales 45 inciso 1) del LGT, 35 y 43 del RPUF.

- 1.3. De forma excepcional se realizaron los ajustes y observaciones al documento en formato Excel aportado, sin embargo, se le recuerda al operador que para facilitar y agilizar la revisión y su seguimiento deben ser presentado formato WORD, acorde al Por Tanto V.i) de la resolución número RCS-234-2023.
- 1.4. Incluir las tildes destacadas en color rojo, ya que las palabras en mayúsculas igual se tildan. Esta revisión gramatical se debe realizar en general en el documento.

## 2. Observaciones al anexo

En el anexo presentado ajustar lo siguiente:

- a) En la casilla denominada "INSTALACION (sic)", conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT:
  - i. Incluir entre paréntesis al lado de "portador": (a). Nótese, que líneas posteriores se menciona "enterado (a)".
  - ii. Señalar que el equipo instalado está relacionado a un número de contrato, porque solo se alude "(...) en el siguiente número (...)" y "(...) en la ubicación física asociada al número, (...)".
  - iii. Aclarar y modificar si lo denominado por "costo económico" y "cargo a nómina", comprende el costo de reposición del equipo y el cargo en la próxima factura.
- b) En la casilla denominada "RETIRO", conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT:
  - i. Incluir entre paréntesis al lado de "portador": (a). Para que haya uniformidad con lo solicitado en la casilla anterior.
  - ii. Señalar que el equipo devuelto está relacionado a un número de contrato, porque solo se alude "(...) en el número (...)".
  - iii. Agregar "en buenas condiciones" después "(...) he devuelto", esto para que quede constancia que en la devolución el o los equipo (s) están en un óptimo estado.
  - iv. Respecto a la siguiente mención: "Asimismo, seré responsable de su conservación, devolución una vez finalizado la prestación del servicio y en caso de pérdida, daños, o la no devolución del equipo, el ICE cargará el valor actual del equipo según costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a nombre del cliente", debe ser trasladada a la casilla "INSTALACION (sic)", ya que no guardada relación con el retiro, y además, impone obligaciones que no tiene vínculo con la devolución del equipo. Ahora bien, una vez se haya movido lo anterior, debe aclarar y modificar si lo denominado por "costo de mercado", comprende el costo de reposición del equipo.
- c) En la casilla denominada "Datos de equipo":
  - i. Aceptar en el nombre de la casilla, para que se lea "Datos del (los) equipo (s)", es decir, de esta manera alude a que el equipo puede ser uno o más, esto señalado en color rojo, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT.
  - ii. A los equipos "CPE", "BRIDGE HPNA", "IAD", "STB" y "Control remoto", agregar la marca de cada uno, según el capítulo XIII del RPUF, pues se omitió su mención.

San José, 20 de febrero de 2025

**01464-SUTEL-DGC-2025**

- iii. Agregar para cada uno de los equipos un espacio específico referente al **costo de reposición** respectivo, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 36 inciso 8) del RPUF, así como, a lo ordenado en el Por tanto 2) punto 2.2. de la resolución número RDGC-00052-SUTEL-2024 de las 13:37 horas del 24 de junio del 2024.*
- d) En la pestaña denominada “Materiales Utilizados” aceptar el ajuste enmarcado en color rojo, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT, para que se lea “Materiales utilizados”.*
- e) En la casilla denominada “PRUEBA DE VERIFICACION (sic) DEL SERVICIO”, no se evalúa su contenido, dado que refiere a información relativa a la fase de instalación del servicio. Sin embargo, se recomienda aceptar la corrección de las abreviaturas a “Kbps” y “Mbps”, en el marco del artículo 45 inciso 1) de la LGT.*
- f) En la casilla denominada “Precio mensual por alquiler de equipo (IVI)”:*
  - i. Corregir la mención del impuesto de venta incluido a: (IVAI), por estilarse el uso de esta abreviatura.*
  - ii. Aclarar si en este espacio corresponde a la totalidad del alquiler del (os) equipo (s) anteriores, bajo la consideración que puede tratarse de uno o más, o bien, en su lugar, valorar el ajuste respectivo para que quede plasmado en el anexo el precio mensual por alquiler de cada equipo por separado, según los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 36 inciso 8) del RPUF.*
- g) Considerando que el ICE usó URLs comprimidas en la casilla “Observaciones”, estas se revisaron y redireccionan correctamente; sin embargo, en aras de que mantengan dicha forma en el anexo se requiere del compromiso del operador para mantener que todos los enlaces funcionen válidamente en el transcurso del tiempo, y que eventualmente no obstaculice su consulta, al amparo del artículo 11 inciso 2) del RPUF.*

Además, **todos** los costos de reposición mencionados en las URLs deben agregarse que tratan de precios  **finales** , es decir, con la mención que incluye los impuestos y tasas de ley correspondientes; según el artículo 93 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como, el numeral 36 en concordancia con el 3 inciso 47) ambos del RPUF, pues únicamente en la URL <https://bit.ly/3LcKcYg> lo determinada así. Para ejemplificar este requerimiento véase la siguiente imagen donde no se indican que son precios finales:

San José, 20 de febrero de 2025  
**01464-SUTEL-DGC-2025**

**6. ¿Cuál sería el costo del equipo terminal (\*costo de reposición) de Red y Acceso en caso de la no devolución de este, daño o extravío?**

El costo del equipo terminal (\*costo de reposición) de Red y Acceso estaría conforme a su valor de mercado y tipo de cambio vigente, según se detalla en la siguiente lista:

Tipo	Marca	Modelo	Costo	Moneda
CPE	SmartRG	SR616AC	\$87,72	USD
CPE	SmartRG	SR630N	€43.256,05	CRC
CPE	ZyXEL	WMC6623-T50B	\$70,60	USD
Demarcador	D-Link	N5402GF	€90.467,26	CRC
Demarcador	Raisecom	MSC1200	\$195,00	USD
LTE	Huawei	B2201H	\$245,00	USD
LTE	Huawei	B2338	\$399,00	USD
LTE	Huawei	B2360_SNT151	\$232,75	USD
LTE	Huawei	B2366	\$232,75	USD
LTE	Huawei	B3105H	\$185,00	USD
LTE	Huawei	B3155	\$114,46	USD
LTE	Huawei	B818	\$153,52	USD
Mini ONT	Huawei	HG8120	\$45,00	USD
Mini ONT	Huawei	HG8245H	\$88,14	USD
Mini ONT	Huawei	HG8245H5	\$88,14	USD
ONT	Calix	844C-1	€90.125,18	CRC
ONT	Calix	844CE-1	€133.126,87	CRC
ONT	Cambridge	C-97RGEW	\$138,56	USD
ONT	Huawei	HG8245D	€78.480,00	CRC
ONT	Huawei	HG8245Q2	\$119,19	USD
ONT	Huawei	HG8245WS	\$127,69	USD
ONT	Huawei	HG8245WS-6T	\$127,69	USD
ONT	Huawei	HG8247H	€78.480,00	CRC
ONT	Huawei	MA5671	\$173,00	USD
ONT	Teledata	G4020W	€90.467,26	CRC
WIMAX	Alvarion	EasyVoice	\$94,04	USD

\*Este es el monto que se cargará en la factura del cliente, al momento de retiro del servicio por concepto de daño o extravío del equipo terminal.

**Imagen N°2:** Extracto del sitio WEB [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/telefonija/telefonija-fijakolbi/informacion/tarifas/!ut/p/z1/jZDLDoIwEEW\\_xS\\_ofDxKlxOILYVliTZAN4aVaaLowvj9Ek1cEK3Mb\\_pJz7mQucaQnbhof\\_jTe\\_XUaz\\_M-uPSoZYy02kMNQgtArWTBGVOxANIFAGNkStwan7cZUiWhzqxOAEWeQx5ZWjYrffgxCOv8AODC8R1\\_xwROULQGZtjEgN4fdtggUNjSY8O7wBXxKkq2fAaEja-qESRYtgS8t\\_vvjdrHW9uBLX26eW-akxA!!/#qsc.tab=0](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/telefonija/telefonija-fijakolbi/informacion/tarifas/!ut/p/z1/jZDLDoIwEEW_xS_ofDxKlxOILYVliTZAN4aVaaLowvj9Ek1cEK3Mb_pJz7mQucaQnbhof_jTe_XUaz_M-uPSoZYy02kMNQgtArWTBGVOxANIFAGNkStwan7cZUiWhzqxOAEWeQx5ZWjYrffgxCOv8AODC8R1_xwROULQGZtjEgN4fdtggUNjSY8O7wBXxKkq2fAaEja-qESRYtgS8t_vvjdrHW9uBLX26eW-akxA!!/#qsc.tab=0), consultado el 21 de noviembre de 2024.

Adicionalmente, debe valorarse que el costo de reposición abarca también la no devolución del equipo, por ello, la frase final de la imagen 2 estaría incompleta a la luz del contenido expuesto en el anexo analizado, ameritando su referencia expresa en todas las URLs.

Por su parte, en la URL <https://bit.ly/3LcKcYg> contiene en dos espacios diferentes la referencia a costos de reposición para el servicio de “TV Digital”, según las siguientes imágenes, razón por la cual, debe unificarlo en uno solo, para mayor facilidad y comprensión de los usuarios cuando lo consulten:

**9 - ¿En caso de no devolución, daño o extravío por responsabilidad del cliente, cuál es el costo de reposición del equipo STB (descodificador o receptor de TV) y cable módem?**

Cable Módem: €30 055 IVAI

Caja digital + Control remoto: €30 613 IVAI

San José, 20 de febrero de 2025  
**01464-SUTEL-DGC-2025**

(...)

TI - ¿Cuál sería el costo del equipo terminal (\*costo de reposición) de Red y Acceso en caso de la no devolución de este, daño o extravío?

El costo del equipo terminal (\*costo de reposición) de Red y Acceso estaría conforme a su valor de mercado y tipo de cambio vigente, según se detalla en la siguiente lista:

Tipo	Marca	Modelo	Costo
CAJA DE TV STB	DMT	1425-SA	€30 613
CAJA DE TV STB	DMT	1425	€30 613
CAJA DE TV STB	EKT	DCD7314v	€30 613
MODEM	ARRIS	DG1670A	€30 055
MODEM	CASTLENET	CBW383G2N	€30 055
MODEM	SMART RG	SR804n	€30 055
MODEM	VAST	DG3103-04	€30 055
Control TV DIGITAL	EKT	NA	\$5
Control TV DIGITAL	DMT	NA	\$5

\*Este es el monto que se cargará en la factura del cliente, al momento de retiro del servicio por concepto de daño o extravío del equipo terminal.

**Imágenes N°3 y 4: Extracto del sitio WEB**

[https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/asistencia/preguntas-frecuentes-hogar-asistencia#TvDigitalyBasico](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/asistencia/preguntas-frecuentes-hogar-asistencia#TvDigitalyBasico), consultado el 21 de noviembre de 2024.

**h)** Finalmente, al lado de la firma del usuario tiene la mención de la cédula, se hace ver que esto no resulta necesario, porque en las primeras casillas tienen espacios específicos donde se consiga este número, por lo que se solicita su eliminación, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 36 inciso 1) del RPUF. (...). (Destacado, mayúsculas y subrayado es intencional). (Folios 5 al 12).

**1.3.** Que, en respuesta al oficio número 10835-SUTEL-DGC-2024, el ICE mediante correo electrónico del 17 de diciembre de 2024, remitió el oficio número 263-993-2024 de esa misma fecha, el cual incluye una nueva versión corregida del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, y, además, indicó haber realizado las modificaciones correspondientes en su sitio WEB, señalando lo siguiente: “(...) De esta forma, se da respuesta a cada una de las observaciones y recomendaciones de ese ente Regulado. Se adjunta la Boleta modificada en formato Word. (...)”. (NI-16490-2024).

**1.4.** Que, por medio de correo electrónico del 15 de enero de 2025, esta Dirección informó al ICE lo siguiente:

“(...) Considerando las pocas observaciones al documento en trámite de homologación, le remito por este medio lo que hace falta. En el documento adjunto encontrará unos ajustes bajo control de cambios, agradecemos su revisión. Además, le resalto que al momento de volverlo a enviar, debe estar en “limpio”, es decir, sin subrayados ni comentarios. Por su parte, como parte de la revisión en el sitio WEB, se determinó que hace falta la siguiente observación de la revisión pasada: “Adicionalmente, debe valorarse que el costo de reposición abarca también la no devolución del equipo, por ello, la frase final de la imagen 2 estaría incompleta a la luz del contenido expuesto en el anexo analizado, ameritando su referencia expresa en todas las URLs”, ya que no ha sido atendida cabalmente como se demuestra en la siguiente imagen:

San José, 20 de febrero de 2025  
**01464-SUTEL-DGC-2025**

**10 - ¿Cuál sería el costo de reposición del equipo terminal de red y acceso en caso de la no devolución de este, daño o extravío?**

El costo de reposición del equipo terminal de red y acceso por no devolución, daño o extravío, estaría conforme a su valor de mercado y tipo de cambio vigente, según se detalla en la siguiente lista:

Tipo	Marca	Modelo	Costo*
CAJA DE TV STB	DMT	1425-SA	€30 613
CAJA DE TV STB	DMT	1425	€30 613
CAJA DE TV STB	EKT	DCD7314v	€30 613
MODEM	ARRIS	DG1670A	€30 055
MODEM	CASTLENET	CBW383G2N	€30 055
MODEM	SMART RG	SR804n	€30 055
MODEM	VAST	DG3103-04	€30 055
Control TV DIGITAL	EKT	NA	\$5
Control TV DIGITAL	DMT	NA	\$5

\*El costo de reposición es el precio final que se cargará en tu factura, al momento de retiro del servicio por concepto de daño o extravío del equipo terminal.

Finalmente, en relación con la frase también subrayada es importante hacer notar que no alude al % del IVA que es el único impuesto que aplica para los terminales. De esta manera, se aconseja readecuar la redacción para que se indique el impuesto aplicable. (...). (NI-01860-2024).

**1.5. Que, en atención al correo electrónico anterior, por el mismo medio y el 20 de enero de este año, el ICE respondió:**

“(...) • Le adjunto la boleta modificada según las observaciones recomendadas mismas que fueron aceptadas, sin embargo, para mejor comprensión del cliente, se recomienda la redacción a continuación:

**• Observación de SUTEL:**

97 Z	boleta o en cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre y que autorice el cliente para ello. El usuario autoriza el <del>cargo costo</del> de reposición del equipo: ( ) SI ( ) NO Número de servicio a cargar: _____
---------	--

**• Recomendación propuesta por el ICE. En caso de no considerar viable la misma, favor eliminar la palabra “cargo” y dejarlo como lo recomendó la SUTEL:**

97 Z	reposición de este en la próxima recarga del servicio adicional pago el cual autoriza el cliente en esta boleta o en cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre y que autorice el cliente para ello. El usuario autoriza el <b>cargo del costo</b> de reposición del equipo: ( ) SI ( ) NO Número de servicio a cargar: _____
---------	---

**2. Sobre el cobro del IVA:**

**• Comentario SUTEL (Melissa)**

San José, 20 de febrero de 2025

**01464-SUTEL-DGC-2025**

*“Finalmente, en relación con la frase también subrayada es importante hacer notar que no alude al % del IVA que es el único impuesto que aplica para los terminales. De esta manera, se aconseja readecuar la redacción para que se indique el impuesto aplicable.”*

**• Observación del ICE:**

*De conformidad con el requerimiento anterior, la División Jurídica del ICE, ante una consulta al respecto del impuesto que aplicaría a ese cobro, indicó:*

*“Se tiene en cuenta, que el cliente debe reparar al ICE, el valor comercial de los equipos terminales, en caso de daño, pérdida (sic), o la no devolución del mismo, cuando finalice la prestación del servicio; por lo que en dicho resarcimiento, no se da el hecho generador del impuesto al valor agregado, y como consecuencia no se debe cobrar el impuesto.*

*Lo pretendido con el pago del valor comercial del equipo terminal, refiere al resarcimiento de la erogación que realizó el ICE al adquirir estos equipos, donde el calor indicado ha contemplado los impuestos respectivos. En este sentido al no estar ante la venta de un bien o la prestación de un servicio, sino ante un resarcimiento económico, no se debe incluir el impuesto al valor agregado en el cobro de estos equipos al cliente, pero el cobro si debe contemplar todos los costos asociados en los que incurrió la Institución, incluidos los impuestos.*

*III. Conclusión*

*Según lo expuesto para el caso que nos ocupa, se tiene que el monto que debe cancelar el cliente por daños y la no devolución de los equipos terminales que se utilizan para la prestación de servicios, no se le debe adicional el impuesto al valor agregado al momento del cobro, toda vez que no se da el hecho generador del impuesto, pero el cobro del equipo si debe contemplar los costos asociados en los que incurrió la Institución, incluyendo los impuestos”*

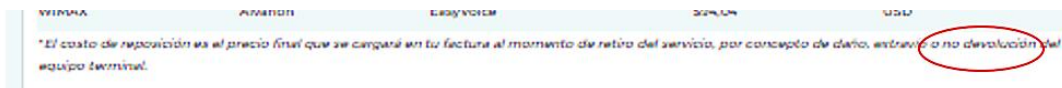
*Como consecuencia de lo anterior, es que el ICE no incluye en el pago el impuesto de valor agregado.*

**3. Evidencias de los ajustes solicitados en la web:**

**• Comentario SUTEL: (Melissa)**

*“Por su parte, como parte de la revisión en el sitio WEB, se determinó que hace falta la siguiente observación de la revisión pasada: “Adicionalmente, debe valorarse que el costo de reposición abarca también la no devolución del equipo, por ello, la frase final de la imagen 2 estaría incompleta a la luz del contenido expuesto en el anexo analizado, ameritando su referencia expresa en todas las URLs”, ya que no ha sido atendida cabalmente como se demuestra en la siguiente imagen:”*

**• Ajustes realizados por el ICE: (Evidencias adjuntas)**



*(...)”. (Destacado, mayúsculas y subrayado es intencional). (NI-01860-2024).*

**1.6. Que, por su parte, tras revisar la información previa, según correo electrónico del 6 de febrero de 2025, esta Dirección aclaró lo siguiente:**

*“(...) En este sentido, lo único que está pendiente es el tema del IVA. Tras analizar lo indicado en el correo anterior, le externamos lo siguiente para su valoración:*

San José, 20 de febrero de 2025

**01464-SUTEL-DGC-2025**

a) *La misma cláusula habla en términos de venta, como se muestra de seguido:*

Yo, \_\_\_\_\_, portador (a) de la cédula No. \_\_\_\_\_; hago constar que he recibido de parte del Instituto Costarricense de Electricidad en calidad de alquiler y me comprometo a ser garante del equipo registrado, el cual estará instalado en el siguiente número de servicio \_\_\_\_\_ y me doy por enterado (a) que al finalizar el uso del servicio, haré devolución del equipo descrito, o bien si debe permanecer en la ubicación física asociada al número de servicio, correré con el costo por reposición que **implique su adquisición** y se hará efectivo por cargo en la próxima factura. Además, autorizo la manipulación de mis equipos electrónicos para la instalación del servicio:  
( ) transferencia de datos ( ) telefonía ( ) televisión digital ( ) \_\_\_\_\_.

b) *Incluso si se considera el supuesto de “indemnización”, el ICE paga el IVA cuando compra el equipo que debe reponer, o sea, al momento de reposición va a cancelar este impuesto, por ello, debe cobrar al usuario el valor completo del equipo incluyendo el IVA. (...). (NI-01851-2024).*

1.7. Que, de seguido, el **ICE** brindó respuesta al correo electrónico anterior, por ese mismo medio el 7 de febrero de 2024, indicando lo siguiente: “(...) *Les adjunto la boleta que trabajamos entre la DRR y los compañeros de la Gerencia de Telecomunicaciones, a la cual, se le incluyó lo relacionada con los impuestos, mismos que van en negrita para mayor facilidad de identificación. Asimismo, le adjuntamos las evidencias del ajuste en la web. (...).* (NI-018251-2025).

1.8. Que, el 10 de febrero de 2025, esta Dirección remitió observaciones adicionales al anexo al **ICE**, las cuales fueron atendidas el día siguiente por el operador. (NI-018252-2025).

## 2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de los antecedentes anteriores, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de 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, capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y atendiendo a la solicitud del operador de homologación del anexo denominado “7.5-F-23 **BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA**”, la Dirección General de Calidad verificó el documento presentado por el **ICE**, así como, su sitio WEB, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los usuarios.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del anexo sometido a valoración, el cual se adjunta a este informe, así como, los ajustes al sitio WEB del **ICE**, 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** y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-234-2023. 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 del anexo.

Finalmente, es preciso considerar que en caso de que el operador suscribiera con sus clientes un anexo diferente al homologado, según a los principios rectores “*Beneficio del usuario*” y “*No*



San José, 20 de febrero de 2025

### 01464-SUTEL-DGC-2025

*discriminación*”, dispuestos en el artículo 3 incisos c) y g)<sup>1</sup> de la Ley General de Telecomunicaciones, y, además, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral 45 inciso 4) del mismo cuerpo normativo, le resultará aplicable únicamente la versión homologada, la cual prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación.

### 3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de esta Superintendencia y las disposiciones del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 01464-SUTEL-DGC-2025 del 20 de febrero de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo, el informe correspondiente a la homologación del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2. Homologar la versión final del anexo que se encuentra adjunto al presente oficio, denominado: “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y su título habilitante.
- 3.3. Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, a partir de la homologación del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, **únicamente** puede utilizar esta versión para comercializar los servicios de telecomunicaciones relacionados a este.
- 3.4. Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables y no alterar o modificar el anexo posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las casillas incompletas o alteradas no resultarán aplicables y, cuando exista duda en el contenido y aplicación del anexo, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final.
- 3.5. Informar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un anexo anterior del homologado, al amparo de los principios rectores “*Beneficio del usuario*” y “*No discriminación*”, dispuestos en el artículo incisos c) y g) de la Ley General de Telecomunicaciones, y, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral 45 inciso 4)

<sup>1</sup> “(...) c) **Beneficio del usuario**: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección, y a un trato equitativo y no discriminatorio. (...)” g) *No discriminación*: trato no menos favorable al otorgado a cualquier otro operador, proveedor o usuario, público o privado, de un servicio de telecomunicaciones similar o igual. (...). (Subrayado es intencional y destacado es del original).

San José, 20 de febrero de 2025

**01464-SUTEL-DGC-2025**

del mismo cuerpo normativo, les resulta aplicable el aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación.

- 3.6. Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que deberá mantener publicado en su página WEB principal el anexo en su versión final. Para tal efecto, 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.
- 3.7. Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, como parte del proceso de homologación de anexos, se constató que el sometido a revisión cumplió las observaciones solicitadas respecto al sitio WEB, el cual está conforme a la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia podrá valorar la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.
- 3.8. Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al anexo homologado por el Consejo de esta Superintendencia, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad** a las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente e informe al Consejo de esta Superintendencia sobre cualquier incumplimiento.
- 3.10. Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, presentado por el **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**

Licda. Melissa Muñoz Ramírez  
**Asesora Legal**

Ing. Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad**

MMR/ Gestión: I0053-STT-HOC-01341-2024.

Anexo: Anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”.