

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
DENOMINADO “CONTRATO SERVICIOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES
INTERNET FIJO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA
HOMOLOGACIÓN POR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICA SOLTÍ
COSTA RICA S.R.L.**

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 presentada por **Soluciones Tecnológicas e Informática Soltí Costa Rica S.R.L.**, tramitada en el expediente **S0535-STT-HOC-00887-2025**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio del correo electrónico electrónico del 30 de mayo de 2025 se remitió a esta Superintendencia el contrato marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones del operador **Soluciones Tecnológicas e Informática Soltí Costa Rica S.R.L.**, en adelante **Soltí** a fin de someterlo al procedimiento de homologación. (NI-07184-2025).
- 1.2. Que según consta, mediante oficio número 06492-SUTEL-DGC-2025 del 14 de julio de 2025, notificado el 15 del mismo mes y año, esta Dirección previno a **Soltí** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles** debía aportar la solicitud de homologación debidamente firmada por el representante legal del operador con la indicación del medio de notificaciones; la certificación de personería jurídica o poder vigente para acreditar dicha representación y, la versión en Word del contrato a homologar; lo anterior, de conformidad con las disposiciones de la resolución número RCS-234-2023, emitida por el Consejo de Sutel, y los numerales 264 y 285 de la Ley General de la Administración Pública y 95 inciso c) de la Ley N° 3504. Lo cual fue atendido por el operador mediante correo electrónico del 24 del mismo mes y año. (Folios 21 a 23 y NI-09949-2025).
- 1.3. Que mediante oficio número 08620-SUTEL-DGC-2025 del 9 de setiembre de 2025, notificado por Gestion Documental en la misma fecha, la Dirección General de

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

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 sobre la carátula del contrato:

1.1. En la sección sobre “**Datos del cliente**”, es necesario también incluir los datos del operador así como la información del usuario final relacionada con la notificación y facturación, para lo cual se le insta a utilizar la carátula modelo¹, adicionalmente se debe indicar el número gratuito del centro de Telegestión, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, 11 inciso 14) y 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final y la resolución RCS-234-2023.

1.2. En la sección sobre “**Servicios Contratados**”, falta incluir la información necesaria de las condiciones de provisión del servicio de acceso a Internet fijo, como la cantidad y precios finales de direcciones IP públicas, ya que solo se indica la velocidad de carga y descarga de dicho servicio; por lo que se le insta a incluir los espacios señalados en la carátula modelo de referencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

1.3. En la carátula falta la información relacionada con el depósito de garantía, la modalidad de entrega de los equipos, el certificado de homologación de los equipos y costo de reposición, no se indica que los precios son finales (impuestos incluidos), faltan las autorizaciones de facturación, información del alcance de red, por lo que se solicita incorporar los espacios que se detallan en la carátula modelo, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y 38 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final.

1.4. Además, en la sección de “**Observaciones**”, se indicó que los reportes de fallas tienen un plazo de 12 a 48 horas para su solución, sin embargo, el plazo máximo es de 1 día hábil, según lo dispuesto en la resolución número RCS-152-2017 denominada “**UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)**”, por lo que se debe corregir.

2. Observaciones sobre el clausulado del contrato:

2.1. De manera general en todo el contrato se deben incluir los enlaces directos al sitio WEB que remitan al usuario a la información a la que se hace referencia, no basta con señalar que está publicada, asimismo, la letra utilizada no cumple con las disposiciones del artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, el numeral 43 del RPUF y lo establecido en la resolución RCS-234-2023 en lo relativo al tipo y tamaño de letra. Asimismo, las autorizaciones que debe brindar el usuario se encuentran incluidas al inicio del contrato marco, no obstante, deben incluirse en la carátula, y se debe recordar al operador que las mismas **no deben estar pre-completadas**, sino, responder exclusivamente a la voluntad del usuario final, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36 del RPUF y la resolución RCS-234-2023.

2.2. En la **cláusula II**, sobre “**Características del servicio**”, se debe eliminar la información relacionada con el equipo terminal, la cual debe ser incluida en una cláusula específica que desarrolle lo relacionado al equipo terminal, según la definición del artículo 3 inciso 20) del RPUF, por lo que, no se puede dar una interpretación contraria a ésta.

2.3. En la **cláusula III** denominada “**Plazo de conexión o instalación del servicio**” se incluyeron plazos que no corresponden con los reglamentarios, ni se ajustan al tipo de servicio ofrecido por el operador (inalámbrico), por lo que se debe cumplir con lo estipulado en la resolución RCS-152-2017 denominada “**UMBRALES DE**

¹ La carátula del contrato modelo está disponible en: <https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/2024-04/CAR%C3%81TULA%20DEL%20CONTRATO%20DE%20ADHESI%C3%93N%20MODELO%20%281%29.docx>

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)”, asimismo, en relación con la devolución del monto de instalación, la información incluida en la cláusula señalada se debe modificar para que se ajuste a lo establecido en el artículo 26 del RPUF.

2.4. En la cláusula VI denominada “Suspensión temporal del servicio” se debe revisar la redacción, para aclarar que lo que se suspende es el servicio no las comunicaciones facturadas, asimismo, se consignar que previo a la suspensión temporal del servicio se debe notificar al usuario final con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reconexión, según lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 28 del RPUF, por lo cual se le remite al contrato modelo².

2.5. La cláusula VII denominada “Suspensión definitiva” debe modificarse y ajustarse a la legislación vigente, ya que la suspensión definitiva debe ejecutarse en el plazo de **diez (10) días hábiles**, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición, por lo que la cláusula se debe reajustar de conformidad a lo establecido en el artículo 29 del RPUF.

2.6. La cláusula IX denominada “Reconexión del servicio” debe modificarse y ajustarse a la legislación vigente, se debe incluir el enlace directo a la publicación de la información, e incluir la cláusula de reactivación y aclarar que todo precio es final³, según lo establecido en los artículos 30 y 31 del RPUF.

2.7. La cláusula X denominada “Calidad del servicio” incluye parámetros que no se ajustan a los reglamentarios vigentes, como es el caso de los indicadores IC-1, IC-2 y el ID-17, asimismo, falta el indicador de “Tiempo de reconexión”, por lo que se deben corregir. También, no es posible hacer excepciones a la obligación del cumplimiento de la continuidad del servicio. Por lo anterior se le insta a ajustarse a la redacción de la cláusula del contrato modelo, de conformidad con la resolución RCS-152-2017 y la resolución RCS-234-2023.

2.8. En la cláusula XI denominada “Compensación y reembolso” se debe incluir la fórmula para la compensación y el enlace directo a la publicación en el sitio WEB del operador donde consta dicha información, según lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

2.9. La cláusula XII denominada “Atención y reparación de fallas que afecten el servicio” debe modificarse y ajustarse a la legislación y plazos vigentes, además no se recomienda citar números de teléfono ni artículos de leyes o reglamentos, toda vez que, cualquier cambio en dicha información provocaría que el operador deba iniciar un nuevo proceso de modificación contractual, según lo establecido en el artículo 40 del RPUF.

2.10. La cláusula XV denominada “Rescisión contractual por interrupciones en los servicios” incluye un plazo de 48 horas de interrupción continua para la rescisión contractual, cuando lo correcto es 36 horas, según lo establecido en el artículo 23 del RPCS, además se confunde la suspensión por falta de pago con interrupciones del servicio.

2.11. La cláusula XVI denominada “Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor” debe modificarse para incluir los mecanismos de asistencia que debe brindarse a los usuarios con discapacidad, según lo establecido en el artículo 9 del RPUF.

2.12. La cláusula XVIII denominada “Formas de extinción y renovación del contrato” debe modificarse, el plazo correcto es de 3 días hábiles según lo establecido en el artículo 47 del RPUF.

2.13. La cláusula XIX denominada “Precios y tarifas del servicio” debe modificarse y ajustarse a la legislación vigente, ajustándose a los plazos reglamentarios para el cambio de precios, asimismo, se citan artículos que ya no se encuentran vigentes, según lo establecido en el capítulo IX del RPUF.

² El contrato modelo está disponible en: <https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/2024-04/CONTRATO%20DE%20ADHESI%C3%93N%20MODELO%20%282%29.docx>

³ Según el artículo 3 inciso 47) del RPUF: “47. Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.” (Subrayado intencional).

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

2.14. Las cláusulas XXI y XXII denominadas “Facturación” y “Tasación y facturación de los servicios” debe ajustarse a lo señalado en las cláusulas del contrato modelo⁴ sobre tasación y facturación de los servicios y entrega y pago de la factura para no repetir información, y eliminar la referencia a la normativa citada, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, los numerales 57 al 66 del RPUF y la resolución RCS-234-2023.

2.15. En la cláusula XXIII denominada “Depósito de garantía” debe incluir los enlaces directos al sitio WEB en donde consta dicha información, según lo dispone el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, el numeral 11 inciso 2) sub inciso ii) del RPUF y la resolución RCS-234-2023.

2.16. Sobre la cláusula XXIV denominada “Medios de pago” es necesario indicar que los medios de pago deben estar publicados en el sitio WEB y se debe incluir en el enlace directo a la información, asimismo, no se recomienda indicar cuentas o números para Sinpe, ya que, si esta información cambia el operador deberá iniciar un nuevo proceso de modificación contractual del artículo 40 del RPUF.

2.17. En la cláusula XXV denominada “Tratamiento de datos personales” se debe incluir los fines para los cuales se requiere la información, según lo dispone la Ley 8968.

2.18. La cláusula XXXI denominada “Procedimiento y plazos de modificación de tarifas o condiciones contractuales” debe incluirse lo relacionado con los canales y medios a los cuales se debe notificar a los usuarios y modificar tarifas por precios, según lo establecido en el artículo 40 del RPUF.

2.18. La cláusula XXXI denominada “Procedimiento y plazos de modificación de tarifas o condiciones contractuales” debe incluirse lo relacionado con los canales y medios a los cuales se debe notificar a los usuarios y modificar tarifas por precios, según lo establecido en el artículo 40 del RPUF.

3. Observaciones al sitio WEB⁵, según el numeral 11 inciso 2) del RPUF:

3.1. Todo operador debe contar con un sitio WEB en el cual debe mantener publicada toda la información necesaria relacionada con la prestación de los servicios comercializados, y de esta manera garantizar al usuario final su derecho a recibir información clara, veraz y precisa que le permita tomar una decisión de consumo informada. En el sitio WEB de Solti no se mantiene publicada la oferta comercial, elemento básico para los usuarios finales, solo se hace indicación de un precio no definido ya que se indica que va “desde” un monto específico.

Es necesario que en el sitio WEB conste como mínimo la información dispuesta en el artículo 11 inciso 2) del RPUF y en el artículo 16 del RPCS (la cual está completamente ausente en el sitio WEB de Solti), por lo que debe incluirse (...). (Folios 35 a 50). (El destacado es del original).

1.4. Que, por medio de correo electrónico del 18 de setiembre de 2025, **Solti** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio 08620-SUTEL-DGC-2025 del 9 de setiembre de 2025. (NI-12555-2025).

1.5. Que, por medio del oficio número 10426-SUTEL-DGC-2025 del 3 de noviembre de 2025, remitido al operador el 4 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad le previno a **Solti** las **segundas observaciones** a la propuesta de referencia, en donde se indicó al operador que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes que aún se encontraban pendientes:

“(…)”

1. Observaciones sobre la carátula del contrato (Artículo 36 del RPUF):

⁴ El contrato modelo está disponible en: <https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/2024-04/CONTRATO%20DE%20ADHESION%20MODELO%20%282%29.docx>

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr

Página 4 de 12

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

1.1. En la sección 3 sobre “Modalidad de entrega de equipo terminal”, se recomienda no incluir precios e información que puede variar con el tiempo y así evitar llevar a cabo el trámite de modificación contractual establecido en el artículo 40 del RPUF. La información de dicho cuadro se puede completar al momento de la firma del contrato y debe estar publicada en su sitio WEB.

En la misma sección, pero en el cuadro sobre la forma de entrega del equipo terminal, se indicó que no aplica la posibilidad de que los usuarios aporten el equipo, no obstante, esto es contrario a la legislación vigente, ya que los usuarios finales cuentan con la posibilidad de aportar ellos mismos el equipo y los operadores tienen la obligación de publicar los requisitos técnicos necesarios para tal fin, como bien lo establece el artículo 49 del RPUF.

*Al señalarse que el equipo será entregado por el operador únicamente por medio de la **venta o el alquiler**, por lo que no se justificaría un plazo de permanencia mínima⁵, por ello toda información al respecto debe ser eliminada de la carátula, para evitar confusiones al usuario final, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.*

1.2. En la sección 4 se hace mención de los mapas de alcance de red, sin embargo, dicha información no se encuentra publicada en el sitio WEB, a pesar de ser requerido en el artículo 11 inciso 11) del RPUF y 16 del RPCS.

2. Observaciones sobre el cuerpo del contrato (Artículo 46 del RPUF):

*2.1. Se mantiene la observación relacionada a la necesidad de incluir los **enlaces directos** del sitio Web respecto a la información a la que se hace referencia en el clausulado, ya que algunos enlaces son generales y no direccionan de forma directa a la información señalada, lo anterior, en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 11 inciso 2) del RPUF.*

*2.2. Se debe eliminar la **cláusula 5** denominada “**Permanencia mínima**”, toda vez, en la carátula se estableció que el equipo se entregará por el operador únicamente en calidad de venta y/o alquiler, por lo que no aplicaría un plazo de permanencia mínima y dicha cláusula debe eliminarse, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 3 inciso 42) y 36 del RPUF y la resolución RCS-219-2023.*

*2.3. En la **cláusula 10** denominada “**Medios de pago**”; se recomienda eliminar la información relacionada al número telefónico para el pago por sinpe y las cuentas bancarias, por cuanto únicamente es necesario incluir el enlace del sitio WEB donde consta publicada dicha información y si es incluida en el contrato de adhesión y cambia, el operador deberá iniciar el proceso de modificación contractual establecido en el artículo 40 del RPUF.*

*2.4. El enlace incluido en la **cláusula 14** denominada “**Depósito de garantía**” no direcciona a dicha información, es decir, esta no se encuentra publicada en el sitio WEB. Asimismo, se solicita eliminar la lista de condiciones para la devolución del depósito de garantía, ya que dicha figura es para cubrir cualquier monto pendiente de facturación del servicio, y no hay otros elementos que faculden al operador a apropiarse de dicho monto, como es el caso de los puntos d) y e) de la cláusula propuesta.*

*2.5. Los enlaces incluidos en la **cláusula 15** denominada “**Condiciones y plazos de instalación**” no direccionan a la información a la que se hace referencia, es decir, esta no se encuentra publicada en el sitio WEB, violentando lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 inciso 2) del RPUF.*

*2.6. En la **cláusula 30** denominada “**Tratamiento de datos personales**”; no se indica los fines para los cuales se requiere la información personal del usuario final, por lo que se debe completar, según el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y lo establecido en la Ley 8968.*

⁵ Según el artículo 3 inciso 42) del RPUF esta se define como: “**42. Permanencia mínima:** plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con un operador/proveedor a cambio del subsidio o pago en tramos de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento” (Subrayado intencional).

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

3. Observaciones al sitio WEB⁶ (Artículo 11 inciso 2) del RPUF):

3.1. Se reiteran las observaciones realizadas según oficio número 08620-SUTEL-DGC-2025, sobre que todo que el operador debe contar con un sitio WEB en el cual debe **mantener publicada toda la información** necesaria relacionada con la prestación de los servicios comercializados, y de esta manera garantizar al usuario final su derecho a recibir información clara, veraz y precisa que le permita tomar una decisión de consumo informada. En el sitio WEB de **Solti no constan los precios finales**⁷ y detalles de la oferta comercial, elementos básicos para la contratación del servicio por parte de los usuarios finales, así como tampoco se muestra la información relacionada con la calidad y cobertura de los servicios, la velocidad de carga de datos, entre otros.

Debe destacarse que, **todos los precios** de los servicios deben ser **finales**, es decir, deben incluir todos los impuestos y tasas impuestas por la ley, como es el caso del IVA, el impuesto de la Cruz Roja y del 9-1-1, según lo dispuesto en los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 36 inciso 5) del RPUF, la resolución RCS- 234-2023, la Ley N°8690 “Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense” y la Ley N°7566 “Creación del Sistema de Emergencias 911”. Es necesario recalcar que, en el sitio WEB debe constar como mínimo la información dispuesta en el artículo 11 inciso 2) del RPUF (...). (Folios 61 a 75). (El destacado es del original).

1.6. Que, mediante correo electrónico del 10 de noviembre 2025, **Solti** presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio número 10426-SUTEL-DGC-2025 del 3 de noviembre de 2025. (NI-014929-2025).

1.7. Que, por medio del oficio número 01414-SUTEL-DGC-2026 del 13 de febrero de 2026, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno a **Solti** las **terceras observaciones** a la propuesta de referencia, en donde se indicó al operador que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

1. En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente:

- a) Se solicita precisar la dirección física del operador conforme el artículo 36 inciso 1) del RPUF.
- b) En el apartado de descripción de los datos del usuario final, se debe citar “cédula física o jurídica” para que se incluya tanto a personas físicas como jurídicas.
- c) Se debe precisar que no aplica (N/A) un costo mensual en las modalidades de entrega del equipo terminal de préstamo y cuando es aportado por el usuario, en atención al artículo 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) RPUF.
- d) Eliminar las referencias al servicio móvil en las características de los equipos ya que no aplican para los servicios fijos comercializados.

2. En lo relativo al cuerpo del contrato como tal, se deben aplicar los ajustes a las siguientes cláusulas:

- a) En las **cláusulas cuarta y vigésima tercera** se solicita eliminar la referencia a condiciones de permanencia mínima, ya que no aplica según la oferta comercial publicada en el sitio Web, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) RPUF.

⁶ www.flo.net

⁷ Según el artículo 3 inciso 47) este define como: “**Precio**: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.” (Subrayado intencional).

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

- b) En la **cláusula séptima** se debe incluir el enlace directo (URL) donde se indiquen las características técnicas que debe cumplir el equipo cuando sea aportado por el usuario, en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y numerales 4 inciso 1) y 77 del RPUF. Asimismo, se solicita eliminar la referencia a permanencia mínima.
- c) En cuanto a la **cláusula 13** sobre el depósito de garantía se debe eliminar el inciso a) sobre las condiciones de devolución de este, ya que resulta muy amplio y, la finalidad del depósito de garantía es cubrir deudas del usuario por el servicio de telecomunicaciones como se establece en los siguientes incisos. Además, debe quedar claro que, cualquier saldo a favor del usuario le será devuelto. Dicha información también debe ser ajustada en el sitio WEB y especificar el monto exacto que se cobrará por dicho concepto y en qué escenarios se cobra, en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) RPUF.
- d) Aceptar el ajuste de redacción de la **cláusula vigésima novena** sobre datos personales, para que se comprenda que el envío de información es relacionado con el servicio contratado, conforme los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) RPUF.
- e) Incluir un estribillo final que indique que el contrato es nulo si carece de la firma del cliente, conforme el artículo 36 del RPUF.

3. En relación con la información publicada en el **sitio WEB**, se reitera al operador que:

- a) Se solicita revisar el acceso al URL, debido a que si se ingresa [solticr.net](https://www.solticr.net) directamente en el navegador no accede al sitio WEB sino únicamente cuando se coloca con [www](https://www.solticr.net/) (<https://www.solticr.net/>), para que el mismo sea de fácil acceso para el usuario, según el artículo 11 inciso 2) del RPUF.
- b) Precisar la razón social conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.
- c) En todas las referencias de contacto en el sitio WEB debe indicarse el número telefónico gratuito de atención al usuario final, conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF:



Imagen N° 1: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.⁸

- d) En la oferta comercial de los servicios debe quedar claro si el precio final incluye el alquiler del equipo terminal y qué monto corresponde a dicho alquiler, conforme los artículos 11 inciso 1) y 2) subinciso ii) RPUF:



Imagen N° 2: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.⁹

⁸ Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/planes-internet-residencial>

⁹ Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/planes-internet-residencial>

San José, 6 de marzo de 2026
02227-SUTEL-DGC-2026

- e) Se debe incluir la oferta comercial para clientes empresariales conforme el artículo 11 inciso 1) del RPUF:

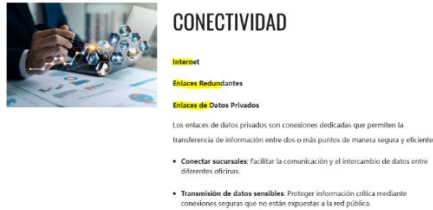


Imagen N° 3: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.¹⁰

- f) Brindar el detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones, conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso vii) del RPUF.
- g) Describir el procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria del operador, según el artículo 11 inciso 2) subinciso x) del RPUF.
- h) En la pestaña “equipo terminal” se deben adicionar las características técnicas que deben cumplir todos los equipos terminales cuando el usuario desee aportarlos, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 4 inciso 1) y 77 del RPUF.
- i) En cuanto al depósito de garantía se debe especificar el monto exacto, finalidad de su cobro y eliminar el inciso a) sobre las condiciones de devolución de este, ya que resulta muy amplio y, la finalidad del depósito de garantía es cubrir deudas del usuario por el servicio de telecomunicaciones como se establece en los siguientes incisos, en atención de los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) RPUF:

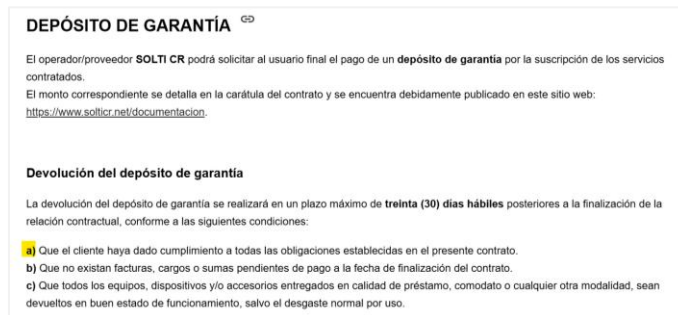


Imagen N° 4: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.¹¹

- j) Incluir los indicadores de calidad para cada uno de los servicios comercializados, de conformidad con el artículo 11 inciso 1) del RPUF, 16 del RPCS y 45 inciso 14) de la LGT.
- k) Aclarar si los costos de instalación y activación de los servicios incluyen el impuesto de valor agregado (IVA), en atención al artículo 3 inciso 47) del RPUF:

¹⁰ Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/empresarial>

¹¹ Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/documentacion/depositogarantia>

San José, 6 de marzo de 2026
02227-SUTEL-DGC-2026



Imagen N° 5: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.¹²

- l) Ajustar el mapa de alcance de red para que sea interactivo y muestre la cobertura del servicio con una desagregación de provincia, cantón, distrito y poblado, de conformidad con el artículo 16 del RPCS, ya que el mostrado en el sitio WEB corresponde a una imagen:



Imagen N° 6: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.¹³

- m) En la sección de documentación, no se debe subir el contrato hasta que no se encuentre debidamente homologado por esta Superintendencia, conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso xi del RPUF.
- n) En reconexión del servicio, se debe ajustar la redacción ya que el pago realizado por el usuario no debe ser notificado al operador como requisito para ejecutar la misma, conforme el artículo 32 del RPUF.
- o) Se debe incluir la información cuáles son los requisitos técnicos que debe cumplir el usuario para la instalación del servicio. Adicionalmente se indica al operador que debe eliminar de su sitio WEB las referencias “a este contrato”:

2. Imposibilidad de instalación por causas atribuibles al cliente

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, **SOLTI CR** tendrá la potestad de **anular la orden de instalación y proceder a cobrar, en un plazo razonable y con previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación**, según los términos pactados **en el presente contrato** y lo publicado en este sitio web.

Entre las causas atribuibles al cliente se incluyen, sin limitarse a:

- Negativa o imposibilidad de acceso al sitio de instalación.
- Cambios de decisión o ubicación sin previo aviso.
- Falta de condiciones técnicas adecuadas para la instalación.

Imagen N° 7: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador.¹⁴
(...)” (Folios 84 a 97). (El destacado es del original).

1.8. Que según consta mediante correo electrónico del 20 de febrero de 2025, **Solti** presentó a esta Dirección el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para acreditar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante

¹² Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/documentacion/terminosycondicionesinstalaciones>

¹³ Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/planes-internet-residencial>

¹⁴ Consultado el 10 de febrero de 2026 en: <https://www.solticr.net/empresarial>

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

oficio número 01414-SUTEL-DGC-2026 del 13 de febrero de 2026. (NI-02431-2026).

- 1.9. Que, por medio de correos electrónicos remitidos al operador el 25 de febrero y 3 de marzo de 2026, y con el fin de promover una adecuada culminación del proceso de homologación contractual, la Dirección General de Calidad señaló al operador que, debía realizar unos ajustes puntuales en el contrato de adhesión sometido a homologación; así como, de la información del sitio WEB, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correos electrónicos del 2 y 4 de marzo de 2026. (NI-02805-2026 y NI-03003-2026).

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 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 del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO SERVICIOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula, presentados por **Solti**, además, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de la propuesta sometida a valoración, la cual se adjunta al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en el contrato, 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 46 de la LGT y 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 02227-SUTEL-DGC-2026 del 6 de marzo de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación del **“CONTRATO SERVICIOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula presentados por **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO SERVICIOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula adjuntos al oficio número 02227-SUTEL-DGC-2026 del 6 de marzo de

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

2026 presentados por **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.**, 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 a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.**, que a partir de la homologación del “**CONTRATO SERVICIOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula, **únicamente** puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4.** Ordenar a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.** 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 a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.** 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 a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.** que, una vez homologado el contrato y su respectiva carátula, deberá mantenerlo disponible 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 a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.**, 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

San José, 6 de marzo de 2026

02227-SUTEL-DGC-2026

Superintendencia realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite.

- 3.8.** Indicar a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su respectiva carátula, 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.
- 3.9.** Señalar a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.** 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 en archivo .pdf del **“CONTRATO SERVICIOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula homologados a **Soluciones Tecnológicas e Informática Solti Costa Rica S.R.L.**, 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: Contrato y carátula.

Gestión: S0535-STT-HOC-00887-2025