

San José, 11 de marzo de 2026

02419-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
DENOMINADO “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE INTERNET” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA
HOMOLOGACIÓN POR UPNET 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 **UPNET S.R.L.** tramitada en el expediente **U0055-STT-HOC-01637-2025**.

1. Antecedentes

- 1.1.** Que, por medio de oficio sin número de consecutivo de fecha 10 de setiembre de 2025, remitido vía correo electrónico el 11 del mismo mes y año, **UPNET S.R.L.** en adelante **Upnet**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**” y su respectiva carátula. (NI-12240-2025).
- 1.2.** Que mediante oficio número 10244-SUTEL-DGC-2025 del 3 de noviembre de 2025, notificado en la misma fecha, 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 sobre la carátula del contrato (artículo 36 del RPUF):

1.1 En la sección final de la carátula es necesario incluir las autorizaciones correspondientes a los servicios fijos sobre que se mostraron al usuario los mapas de alcance de red, y al cargo automático de las facturaciones, según lo estipulado en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 16 del RPCS. Para lo cual se recomienda utilizar el formato establecido en la carátula modelo aprobada por esta Superintendencia.

2. Observaciones sobre el clausulado del contrato (artículo 36 del RPUF):

San José, 11 de marzo de 2026

02419-SUTEL-DGC-2026

2.1. De manera general se debe eliminar la información correspondiente a la permanencia mínima¹, ya que dicha figura únicamente resulta procedente cuando media el subsidio o pago en tratos de un equipo terminal, en apego a lo establecido en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y la resolución RCS-219-2023.

*2.2. En la **cláusula 6**, sobre “Equipos terminales”, se debe revisar el párrafo cuarto que habla sobre el plazo de devolución del equipo, toda vez, que da a entender que está pendiente de incorporar la obligación o compromiso del usuario de devolver el equipo, según lo establecido en los artículos 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 47 del RPUF. Asimismo, se debe revisar la redacción final de la cláusula, ya que hay información que se repite en los párrafos anteriores, además que, ambos equipos se entregan en la modalidad de alquiler y cuentan con las mismas opciones para su devolución, por lo que no es necesario repetirla en cada uno de ellos, de igual manera, es necesario señalar que los usuarios finales pueden aportar sus equipos, razón por la cual se debe incluir en el contrato el enlace donde están los requisitos o características técnicas requeridas para tal efecto, según lo establecido en los artículos artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 57 del RPUF.*

*2.3. En la **cláusula 22** denominada “Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones” se incluir el texto faltante de la cláusula modelo correspondiente sobre la actualización de tiempo real, que se cita a continuación: “Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos”.*

3. Observaciones al sitio WEB², (artículo 11 inciso 2) del RPUF:

3.1. En la pestaña de “Dispositivos” se incluyó al final una sección denominada “Otros Costos”, sin embargo, únicamente se hace referencia al costo de reposición del equipo, por lo que se debe cambiar el nombre a esa sección para “Costos por reposición de equipos” de modo que sea de fácil acceso para los usuarios. (...). Con base a lo anterior, se le solicita al operador que proceda a aplicar los ajustes señalados a la carátula y el contrato de adhesión en formato Word, así como en el sitio WEB. (...). (Folios 16 a 29). (El destacado es del original).

1.3. Que, por medio de correo electrónico del 17 de noviembre de 2025, **Upnet** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio número 10244-SUTEL-DGC-2025 del 3 de noviembre de 2025. (NI-15289-2025).

1.4. Que, mediante el oficio número 01703-SUTEL-DGC-2026 del 20 de febrero de 2026, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno a **Upnet** 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. En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente:

¹ 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 tratos de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento” (Subrayado intencional)

² <https://upnetcr.com/>

San José, 11 de marzo de 2026

02419-SUTEL-DGC-2026

- a) Se deben aceptar los ajustes aplicados en el punto 4 sobre la cobertura del servicio, a fin de que la información resulte clara, completa y oportuna para el usuario conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
- b) Eliminar la autorización del usuario final sobre servicios de tarificación adicional, ya que no aplica para el servicio comercializado.

2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán ajustar las siguientes cláusulas:

- a) En la **cláusula décima** sobre facturación, se solicita eliminar la referencia a la tasación del servicio conforme el CDR de la central de original, por cuanto únicamente aplica para el servicio de telefonía el cual no es comercializado por el solicitante, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
- b) En la **cláusula décima segunda** sobre suspensión definitiva, se debe eliminar la referencia a “disponer de la numeración”, ya que dicho supuesto únicamente aplica para servicios de telefonía, lo anterior en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
- c) En la **cláusula décima quinta** relacionada con la instalación del servicio, se solicita cambiar el enlace proporcionado ya que no dirige a la información del sitio WEB donde se muestre el costo de instalación, según el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.
- d) En la **cláusula décima sexta** sobre la reconexión del servicio, se solicita eliminar el primer párrafo ya que resulta reiterativo y, la reconexión del servicio es efectuada por el operador sin que deba mediar una solicitud expresa por parte del usuario, conforme el artículo 32 del RPUF.
- e) En la **cláusula décima novena** sobre la atención de fallas, se solicita acoger el ajuste aplicado en la redacción para que se comprenda que el costo de la segunda visita injustificada se cobrará en la siguiente facturación del servicio, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 46 inciso 1) del RPUF.
- f) Finalmente, en la **cláusula vigésima novena** en cuanto a la cesión del contrato, se solicita eliminar la referencia a los “anexos” dado que no hay anexos asociados al contrato sometido a homologación, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.

3. En relación con el **sitio WEB**, se debe ajustar la siguiente información:

- a) Detallar en la oferta comercial del servicio cuál es el precio final del alquiler del equipo terminal según el artículo 11 inciso 2) subinciso ii RPUF, dado que si bien se encuentra contenido en el precio mensual éste debe ser informado al usuario:



Imagen N° 1: Extracto de oferta comercial publicada.³

Debe tomar en cuenta el operador que, en los casos en que el usuario aporte su propio equipo este costo de alquiler debe ser rebajado del precio del plan. Además,

³ Consultado el 17 de febrero de 2025 en: <https://upnetcr.com/>

San José, 11 de marzo de 2026

02419-SUTEL-DGC-2026

el precio final del alquiler debe desagregarse en la facturación del servicio, según el artículo 59 del RPUF.

- b) Detallar las características técnicas que deben cumplir los equipos en el caso de que el usuario desee aportar su propio equipo para la prestación de los servicios, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 77 del RPUF.*
- c) Informar el nombre o razón social y el domicilio de su sede principal y sucursales, en atención al artículo 11 inciso 2) subinciso i del RPUF.*
- d) Se debe indicar el horario de soporte técnico remoto y presencial para el servicio ofrecido. Además, debe tomar en cuenta el operador, lo establecido en los artículos 11 inciso 28) del RPUF y 31 del RPCS en cuanto a la disponibilidad y atención telefónica, ya que ésta debe brindarse al menos **diez horas** consecutivas todos los días de la semana". (Folios 46 a 60). (El destacado es del original).*

1.5. Que, mediante correo electrónico del 2 de marzo 2026, **Upnet** presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante el oficio número 01703-SUTEL-DGC-2026 del 20 de febrero de 2026. (NI-02838-2026).

1.6. Que, por medio de correos electrónicos remitidos al operador el 26 de febrero y 3 de marzo de 2026, con el fin de promover la adecuada culminación de la gestión de homologación del contrato, 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 publicada en el sitio WEB, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correos electrónicos del 2 y 9 de marzo de 2026 del mismo mes y año. (NI-03241-2026 y NI-03163-2026).

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 DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**" y su respectiva carátula, presentados por **Upnet**, 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, 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.

San José, 11 de marzo de 2026

02419-SUTEL-DGC-2026

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 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 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 DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”*** y su respectiva carátula presentados por **UPNET S.R.L.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado ***“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”*** y su respectiva carátula adjuntos al oficio número 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 de marzo de 2026, presentados por **UPNET 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 **UPNET S.R.L.**, que a partir de la homologación del ***“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”*** y su respectiva carátula, **únicamente** puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **UPNET 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 **UPNET 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 **UPNET 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

San José, 11 de marzo de 2026

02419-SUTEL-DGC-2026

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 **UPNET 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 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 **UPNET 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 **UPNET 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 DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”** y su respectiva carátula homologados a **UPNET 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: U0055-STT-HOC-01637-2025

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 6 de 6