

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

Señores
Oscar Méndez Delgado
Representante legal
UPNET S.R.L.
Email: oscarsky7@hotmail.com

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 extraordinaria 017-2026 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 20 de marzo del 2026, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 008-017-2026

En relación con el oficio 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 de marzo de 2026, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN DENOMINADO “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR UPNET S.R.L.”***, se resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

- 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

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”** y su respectiva carátula. (NI-12240-2025). -----

- 2) Que mediante oficio 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 del contrato (artículo 36 del RPUF):

1.1. *En la sección final de la carátula es necesario incluir las autorizaciones correspondientes 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 46 del RPUF):-----

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 tramos 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.*

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

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

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, según el numeral 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).

² <https://upnetcr.com/>

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

- 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 10244-SUTEL-DGC-2025 del 3 de noviembre de 2025. (NI-15289-2025).
- 4) Que, mediante el oficio 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: -----

- 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.

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

- 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: -----

Plan conexión X

\$2000

0*

Características:

➡

Velocidad de descarga:
10mbps

➡

Velocidad de subida:
5mbps

✓

Incluye el alquiler del
equipo

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

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, 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). -----

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 01703-SUTEL-DGC-2026 del 20 de febrero de 2026. (NI-02838-2026).-----

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

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

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

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).-----

- 7) Que, por medio del oficio 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 de marzo 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 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, **Upnet** 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 del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio WEB del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta al oficio 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 de marzo de 2026 de la Dirección General de Calidad, 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

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

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 del contrato 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.-----

POR TANTO,

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

Primero: Dar por recibido y acoger el oficio 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 de marzo de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este Consejo el informe correspondiente a la homologación del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”** y su respectiva carátula presentados por **UPNET S.R.L.** -----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET”** y su respectiva carátula adjuntos al oficio 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)

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

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 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 este contrato de adhesión y su carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

Cuarto: 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. -----

Quinto: 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. -----

Sexto: Ordenar a **UPNET S.R.L.**, que deberá mantener el contrato homologado y su respectiva carátula 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

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

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 a **UPNET S.R.L.**, 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 SUTEL relacionado con el presente trámite. -----

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

Noveno: 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. -----

Décimo: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **UPNET S.R.L.**, de las disposiciones del presente acuerdo. -----

Décimo primero: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación en archivo .pdf del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN**

24 de marzo de 2026

02924-SUTEL-SCS-2026

DEL SERVICIO DE INTERNET” y su respectiva carátula presentados por **UPNET S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>.-----

Décimo tercero: 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.

Gestión: U0055-STT-HOC-01637-2025

Anexos: Oficio número 02419-SUTEL-DGC-2026 del 11 de marzo de 2026 de la Dirección General de Calidad; “CONTRATO DE ADHESIÓN