

San José, 14 de mayo de 2026
04562-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
DENOMINADO “CONTRATO DE ADHESION PARA EL SERVICIO DE INTERNET
FIJO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR
ECONET ZARCERO 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 **ECONET ZARCERO S.R.L.** tramitada en el expediente **E0199-STT-HOC-01507-2024**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de oficio sin número de consecutivo de fecha 09 de mayo de 2025, remitido vía correo electrónico de esa misma fecha, **ECONET ZARCERO S.R.L.** en adelante **ECONET**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula. (NI-06020-2025).
- 1.2. Que mediante oficio número 02520-SUTEL-DGC-2026 del 13 de marzo de 2026, 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. Aspectos Específicos:**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
<i>En los precios ofrecidos por el operador, falta indicar la forma en que se entrega el equipo terminal, señalar expresamente su eventual costo de alquiler e informar si éste se encuentra incluido en el precio mensual.</i>	Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numeral 11 incisos 1) y 2) del RPUF.
<i>En el apartado denominado “Planes Internet”, en la pregunta 6, se indica: “(…) 6. ¿Qué incluye el servicio que me ofrecen? Todos nuestros planes incluyen instalación básica, equipo inalámbrico, mantenimiento preventivo y soporte técnico local. (...)” Y en el apartado de “Términos</i>	Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numeral 11 incisos 1) y 2) del RPUF.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>y condiciones” se señala que dentro de las “Tarifas y Cargos”, que la instalación es gratis.</p> <p>Al respecto, se le solicita indicar si existe algún tipo de instalación que conlleve cargos y de no ser así ajustar la redacción para asegurar su consistencia.</p>	
<p>Dentro del apartado “Términos y condiciones” “Tarifas y Cargos”, se señala que las tarifas están sujetas a revisión semestral. Esto debe eliminarse, por cuanto, los precios que deben indicarse deben ser finales y en caso de que sufran modificaciones, deberá superarse el procedimiento de modificación contractual por cambio de precio, según lo establece la regulación.</p>	Art. 56 del RPUF.
<p>Los planes de acceso a Internet ofrecidos deben detallar la velocidad contratada de envío y recepción de datos en Mbps.</p>	Art. 11 inciso 12) y Art. 36 inciso 5) del RPUF, Arts. 4 y 16 del RPCS.
<p>En el apartado “Mapas de Cobertura”: Debe renombrarse como “Mapas de Alcance de Red” y se debe hacer indicación expresa de los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando para cada capa de cobertura como mínimo la provincia, el cantón y el distrito.</p>	Art. 16 inciso 3.c) del RPCS.
<p>Dentro del apartado “Términos y condiciones” “Equipos Terminales y Condiciones”, debe indicarse la figura mediante la cual se entregan los equipos terminales y si esta entrega tiene un costo asociado, señalar expresamente el costo con impuestos incluidos.</p> <p>Además, en relación con la carátula del contrato, ahí se visualizan las condiciones del otorgamiento (venta y/o alquiler), información que no consta en el sitio WEB.</p> <p>Debe indicarse también, la opción de que el propio usuario final aporte el equipo terminal, con la información relacionada sobre las características técnicas que deben tener los equipos para que los usuarios puedan aportarlos.</p>	Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numerales Art. 4 inciso 1), 11 incisos 1) y 2) y 14 inciso 7) del RPUF, Arts. 4 y 16 del RPCS.
<p>En el apartado “Términos y condiciones” “Costo de Reposición de Equipos” se visualiza una lista de equipos que ofrece el operador.</p> <p>De esta lista, solamente 2 equipos cumplen con el proceso de homologación ante Sutel (a saber, Marca Mikrotik, modelos Axtsq SAC y LHG 5). Los demás equipos deben realizar el proceso de homologación ante Sutel para poder comercializarse.</p>	Arts. 76 y 77 RPUF.
<p>Dentro del apartado “Términos y condiciones” debe reformularse el acápite “Modificaciones”, por cuanto, cualquier modificación que se realice a los contratos de adhesión previamente homologados debe ser aprobada previamente por la Sutel, por medio del proceso de modificación correspondiente.</p>	Arts. 40 y 56 del RPUF.
<p>No se encuentra en el sitio WEB el procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la Sutel en caso de respuesta omisa o insatisfactoria; razón por la cual, debe incluirse dicha información.</p>	Art. 47, 48, 49 inciso 3) LGT y 11 inciso 2) RPUF.
<p>Dentro del apartado “Términos y condiciones” debe reformularse el acápite “Sobre la extinción del Contrato”, por cuanto, el operador está en la obligación de brindar opciones al usuario final para que éste devuelva los equipos de forma personal o mediante un tercero autorizado, así como con el retiro por parte del operador.</p>	Art. 47 del RPUF.
<p>Sobre el apartado “Política de Privacidad”, debe aclararse que esta política es aplicable únicamente en relación con el uso del sitio Web y</p>	Arts. 42 y 43 LGT.

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>no en relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones, ya que de ser así sería violatorio de los derechos de los usuarios finales.</i></p> <p><i>Sobre este punto, dentro del apartado “Términos y Condiciones”, se visualiza un acápite denominado “Privacidad y Protección de Datos”, el cual debe eliminarse de los “Términos y Condiciones” e incluirse dentro del apartado “Política de Privacidad”.</i></p>	
<p><i>Dentro del apartado “Términos y condiciones” debe adecuarse el acápite “Calidad de Servicio”, por cuanto, el operador en el mismo sitio WEB señala que la mayoría de las instalaciones se realizarían en menos de 48 horas. Debe brindarse un dato concreto sobre los plazos de instalación ofrecidos por el operador, no indicar “la mayoría” y ajustar la tabla de condiciones de calidad a los citados plazos ofrecidos por el operador, de manera que la información sea consistente.</i></p>	<p>Art. 22 del RPUF y Arts. 16 y 26 del RPCS.</p>
<p><i>De conformidad con la resolución número RCS-174-2024, Econet Zarcero SRL tiene habilitados únicamente los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y enlaces inalámbricos punto a punto por medio de enlaces de frecuencia de uso libre. Revisando tanto el sitio WEB del operador como sus redes sociales (Facebook https://www.facebook.com/people/EcoNet-Zarcero/61565886189474/?locale=es_LA# Instagram https://www.instagram.com/p/DFsgRDrlNyU/), Econet muestra en su oferta comercial el servicio de TV Digital (servicio no autorizado por esta Superintendencia), por lo que se solicita señalar las justificaciones de la comercialización de los servicios no habilitados.</i></p>	<p>Arts. 29 y 49 LGT y Resolución No. RCS-174-2024</p>
Carátula	
<p><i>Sobre el teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final: El número 800-ECONETCR (32663827), presenta problemas de accesibilidad, pues con llamadas desde el operador Liberty no hay acceso a la llamada (ni siquiera timbra). Favor verificar y corregir.</i></p>	<p>Art. 11 inciso 28) y 36 RPUF</p>
<p><i>En el apartado 3 “Modalidad de entrega de equipo terminal” debe agregarse la opción de que el usuario final pueda aportar el equipo y las características técnicas que debe cumplir ese equipo terminal.</i></p>	<p>Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numerales Art. 4 inciso 1), 11 incisos 1) y 2) y 14 inciso 7) del RPUF, Arts. 4 y 16 del RPCS.</p>
<p><i>En el punto 8 “Autorización para el cargo automático de facturaciones”, en relación con la indicación del número de tarjeta del usuario final, por seguridad debe registrarse en el documento <u>únicamente</u> los últimos 4 dígitos de la tarjeta aportada por el usuario.</i></p>	<p>Art. 9 inciso 2.3) de la Ley No. 8968</p>
<p><i>Eliminar la firma en el punto 8, ya que la firma al final del documento es un consentimiento global.</i></p>	
Contrato	
<p><i>Dentro de la “Cláusula V. Plazo Contractual”, favor eliminar lo relacionado a la permanencia mínima, pues esta modalidad de contratación no la incluye.</i></p>	<p>RCS-234-2023</p>
<p><i>Sobre la “Cláusula V. Equipos terminales”, este clausulado debe indicar expresamente lo siguiente:</i></p> <p><i>“Equipos terminales. El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme a la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de</i></p>	<p>Arts. 7; 11, incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF.</p>

San José, 14 de mayo de 2026
04562-SUTEL-DGC-2026

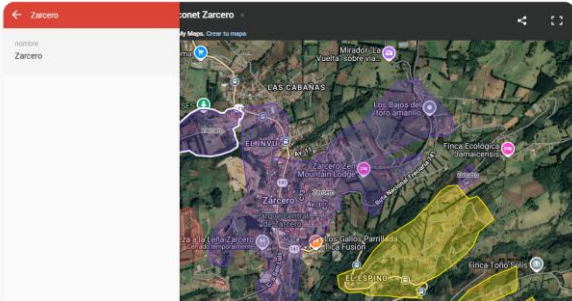
OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran <u>en idioma español</u> las especificaciones técnicas del equipo terminal). Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.”</p> <p><i>Lo anterior para que el documento esté acorde a la normativa.</i></p>	
<p>Sobre la “Cláusula XVIII. Calidad del servicio”, este clausulado debe adecuarse de conformidad con la información de plazos que se indican en el sitio web.</p>	<p>Art. 22 del RPUF y Arts. 16 y 26 del RPCS.</p>
<p>Debe adicionarse la cláusula de “Modificación contractual”: el documento es omiso de este clausulado.</p>	<p>RCS-234-2023</p>

(...). (Folios 66 al 78). (El destacado es del original).

- 1.3. Que, por medio de correo electrónico del 25 de marzo de 2026, **ECONET** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio número 02520-SUTEL-DGC-2026 del 13 de marzo de 2026. (NI-04219-2025).
- 1.4. Que, mediante el oficio número 03625-SUTEL-DGC-2026 del 16 de abril de 2026, remitido el 17 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad le previno a **ECONET** 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. Aspectos Específicos:**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
<p>En los precios ofrecidos por el operador, se debe indicar el precio final del alquiler del equipo terminal (IVA), como se muestra en el apartado de “Términos y condiciones”.</p>	<p>Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numeral 11</p>

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
	incisos 1) y 2) del RPUF.
<p><i>Dentro del apartado “Términos y condiciones” “Tarifas y Cargos”, se señala lo correspondiente a la modificación contractual. Sin embargo, se recomienda realizar la redacción de las modificaciones desde 2 vertientes: a) Modificación de precios, según el 56 de RPUF; y b) modificaciones contractuales, según lo establece el 40 del RPUF.</i></p>	Arts. 40 y 56 del RPUF.
<p><i>En el apartado “Mapas de Cobertura”: Debe renombrarse como “Mapas de Alcance de Red” y se debe hacer indicación expresa de los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando para cada capa de cobertura como mínimo la provincia, el cantón y el distrito.</i></p> <p><i>De acuerdo con la imagen, donde está con una flecha en color blanco con fondo rojo, específicamente en el nombre de la capa, se debe indicar como mínimo la provincia, el cantón y el distrito.</i></p> 	Art. 16 inciso 3.c) del RPCS.
<p><i>En el apartado “Términos y condiciones” “Costo de Reposición de Equipos” se visualiza una lista de equipos que ofrece el operador, se solicita a cada equipo indicarle el nombre de la marca y el modelo tal cual está en el certificado de homologación y señalar expresamente el número del oficio de certificado.</i></p>	Arts. 76 y 77 RPUF.
<p><i>Dentro del apartado “Preguntas frecuentes”, “4. ¿Cuánto tiempo tarda la instalación?” se indica que el plazo oficial para la instalación y activación del servicio es de 4 días hábiles, una vez confirmada la factibilidad técnica y agendada la visita. Se debe eliminar la parte de la factibilidad técnica, por cuanto, la factibilidad técnica debe realizar previo a la suscripción del contrato.</i></p>	Art. 22 del RPUF.
Carátula	
<p><i>En el apartado 3 “Modalidad de entrega de equipo terminal” debe eliminarse el valor de reposición, pues está indicado en las casillas que lo anteceden.</i></p>	Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numerales Art. 4 inciso 1), 11 incisos 1) y 2) y 14 inciso 7) del RPUF, Arts. 4 y 16 del RPCS.

(...)”. (Folios 108 al 119). (El destacado es del original).

- 1.5.** Que, mediante correo electrónico del 24 de abril 2026, **ECONET** presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante el oficio número 03625-SUTEL-DGC-2026 del 16 de abril de 2026. (NI-05530-2026).

San José, 14 de mayo de 2026

04562-SUTEL-DGC-2026

- 1.6. Que, por medio de correos electrónicos remitidos al operador el 07 de mayo 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 correo electrónico de esa misma fecha. (NI-06390-2026).

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 EL SERVICIO DE INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula, presentados por **ECONET**, 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.

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 04562-SUTEL-DGC-2026 del 14 de mayo 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 EL SERVICIO DE INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula, presentados por **ECONET**.
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula adjuntos al oficio número 04562-SUTEL-DGC-2026 del 14 de mayo de 2026, presentados por **ECONET**, 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

San José, 14 de mayo de 2026

04562-SUTEL-DGC-2026

de su título habilitante y la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-234-2023.

- 3.3. Ordenar a **ECONET**, que a partir de la homologación del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula, **únicamente** puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **ECONET** 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.
- 3.5. Señalar a **ECONET** 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 **ECONET** 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 **ECONET** 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 **ECONET** 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.

San José, 14 de mayo de 2026

04562-SUTEL-DGC-2026

- 3.9.** Señalar a **ECONET** 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.** Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **ECONET**, de las disposiciones del acuerdo emitido por el Consejo. -----
- 3.11.** Solicitar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula homologados a **ECONET.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.12.** 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

Licda. María Fernanda Morales Brenes
Asesora legal

MFMB
Adjunto: Contrato y carátula.
Gestión: E0199-STT-HOC-01507-2024