

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
DENOMINADO “CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO”
Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR
NELSON ENRIQUE ROJAS ARAYA**

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 **Nelson Enrique Rojas Araya** tramitada en el expediente **R0322-STT-HOC-0326-2026**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de correo electrónico de fecha 12 de febrero de 2026, **Nelson Enrique Rojas Araya**, en adelante **Nelson Rojas**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “**CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO**” y su respectiva carátula. (NI-01897-2026).
- 1.2. Que, mediante oficio número 01723-SUTEL-DGC-2026 del 20 de febrero de 2026, debidamente notificado en esa misma fecha, esta Dirección realizó una prevención a **Nelson Rojas**, relacionada con su solicitud de homologación del contrato y la respectiva carátula. (Folios 11 al 13).
- 1.3. Que, con oficio número 001-SPO-PJM-2026 fechado 24 de febrero de 2026 y remitido mediante correo electrónico de esa misma fecha y por medio de correo electrónico del mismo 24 de febrero de 2026, **Nelson Rojas**, cumplió en tiempo y forma con lo requerido por esta Dirección. (NI-2582-2026 y NI-4057-2026).
- 1.4. Que mediante oficio número 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026, notificado el 08 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las **primeras observaciones** al contrato y carátula de referencia y le

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…) 1. Aspectos Generales

- 1.1.** Dentro del sitio WEB, se observan errores ortográficos, por ejemplo, la palabra “contácto” con tilde, “características” sin tilde, “cobraran” sin tilde, “somoa” en lugar de indicar “somos”, “continuacion” sin tilde. Por lo que, se requiere realizar las correcciones a nivel ortográfico correspondientes, así como, revisar la totalidad de la información publicada.
- 1.2.** En el contrato de adhesión y su carátula, cuando se mencione el sitio WEB, debe citarse la dirección URL exacta (enlace directo), de acuerdo con la información que sea requerida para cada apartado específico. Por lo que, se deben realizar los ajustes correspondientes en dichos documentos indicando el enlace directo.

2. Aspectos Específicos

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
En relación con los precios, estos están individualizados por “plan”, sin embargo, no se detalla en ellos la información relacionada con la forma de entrega del terminal, los precios de instalación, de reconexión, de reactivación de los servicios, costos por visitas. Debe el operador incorporar en su sitio WEB los precios finales de cualquier interacción o tarea que realice el operador y que implique un costo para el cliente, por ejemplo, costos por traslados de servicios, retiro de equipos, entre otros. Se debe, además, especificar cualquier monto que se cobre por cualquiera de los servicios ofrecidos.	Art. 36 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Art. 36 en concordancia con el 3 inciso 47 ambos del RPUF.
Los planes del servicio de acceso a Internet ofrecidos deben detallar la velocidad contratada de envío y recepción de datos en Mbps.	Art. 11 inciso 12) y Art. 36 inciso 5) del RPUF, Arts. 4 y 16 del RPCS.
No se encuentra en el sitio WEB la política de compensación y reembolsos.	Art. 11 inciso 1.iii) del RPUF.
No se encuentra en el sitio WEB el horario de atención al público.	Art. 11 inciso 1.iii) del RPUF.
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.	Art. 16 inciso 3.c) del RPCS.
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.	Art. 47, 48, 49 inciso 3) LGT y 11 inciso 2) RPUF.
Sobre el apartado “Política de Privacidad”, debe aclararse que esta política es aplicable únicamente en relación con el uso del sitio WEB y no en relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones, ya que de ser así sería violatorio de los derechos de los usuarios finales.	Arts. 42 y 43 LGT.
Sobre el apartado “Términos y condiciones”, “2. Instalación y Equipos”, de la redacción se podría interpretar que existen otras opciones de otorgamiento de los equipos en función del plan que se contrate, favor aclarar. Además, en ese mismo apartado, donde indica “como antenas” es indeterminado, debe ser precisa la descripción del equipo. En el apartado “Servicios” “Los equipos”, debe indicarse la forma en que se entregarán los equipos terminales al cliente.	Art. 11 inciso 1.ii) del RPUF.
Sobre el apartado “Términos y condiciones”, “3. Condiciones de uso”, específicamente sobre el punto 3.1, no existe algún tipo de autorización que pueda brindar el operador para facultar a su cliente para prestar servicios.	Art. 3 inciso 73 RPUF

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sobre el apartado "Términos y condiciones", "4. Facturación y pagos", resulta contraria a la normativa, por lo que, debe reformularse, por ejemplo, no existe obligación del usuario de reportar su pago.	Capítulos IV y X, Art. 28 del RPUF
Sobre el apartado "Términos y condiciones", "5. Cancelación del servicio", debe tomarse en cuenta que se menciona que el cliente puede cancelar el servicio notificado a Servicios Profesionales Osa, pero no indica los medios, deben indicarse. Además el punto 5.2. señala: "(...) Si el cliente desea reactivar el servicio posteriormente, se podrá aplicar una tarifa de reconexión." Debe reformularse esta redacción, ya que, una vez cancelado el servicio, no aplica la reconexión, si no la suscripción de uno nuevo.	Arts. 47 y 96 inciso 6 RPUF
En el apartado "Transparencia" hay un enlace directo a la carátula de los servicios, que también contiene el contrato. Debe ir en enlace aparte cada documento.	
Carátula	
Sobre el teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final: El número 800 HIRE – OSA (447 3672), presenta problemas de accesibilidad, pues con llamadas desde los operadores Kolbi y Liberty si contesta, pero se cuelga la llamada entre 5 y 8 segundos. En este respecto no se registra un mensaje de bienvenida en la plataforma. En algún momento de la llamada, parece que se escucha algo, pero el audio resulta ininteligible. En el caso del operador Claro, no contestan o cuelgan. Favor verificar y corregir. Se indica un número de WhatsApp, pero de acuerdo con la normativa, debe señalarse un número de teléfono gratuito.	Art. 11 inciso 28) y 36 RPUF
En el punto 3 "Modalidad de entrega de equipo terminal" Este apartado se entrega en blanco y se completa hasta la contratación, para cada caso específico.	
En el punto 3 "Modalidad de entrega de equipo terminal", se menciona un equipo router. Este debe equipo en su marca y modelo debe estar indicado en el sitio web y ser equipos debidamente homologados ante Sutel.	Arts. 76 y 77 RPUF.
Contrato	
Sobre la "Clausula 6. Precios o tarifas del servicio", este clausulado debe adecuarse a la regulación, para lo cual se sigue utilizar lo señalado en el contrato modelo, el cual se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de esta Superintendencia y señala: "Precios o tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna".	Art. 46 inciso 3) del RPUF
Sobre la "Cláusula 7. Equipos terminales", este clausulado debe adecuarse a la regulación, para lo cual se sigue utilizar lo señalado en el contrato modelo, el cual se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de esta Superintendencia y señala: "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 la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tramos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de 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	Arts. 7; 11, incisos 22) y 23); 45; 49; 59 y; 76 a 82; 107, inciso 3) del RPUF.

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
enlace específico URL donde se encuentran en idioma español 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 actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta." <i>Lo anterior para que el documento esté acorde a la normativa.</i>	
Sobre la "Cláusula 8. Entrega y pago de factura", este clausulado debe adecuarse a la regulación, para lo cual se sigue utilizando lo señalado en el contrato modelo, el cual se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de esta Superintendencia y señala: "Entrega y pago de la factura. La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. El operador/proveedor podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado. El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato."	Capítulos IV y X, Art. 28 del RPUF
Sobre la "Cláusula 13. Condiciones y plazos de instalación", este clausulado debe adecuarse a la regulación, para lo cual se sigue utilizando lo señalado en el contrato modelo, el cual se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de esta Superintendencia y señala: Condiciones y plazos de instalación/conexión. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales. El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato. Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación) y en la carátula de este contrato. Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar	Art. 22 RPUF

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda. Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación). Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación). Lo anterior para que el documento esté acorde a la normativa.	
Sobre la "Cláusula 18. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio", este clausulado debe adecuarse a la regulación, para lo cual se sigue utilizando lo señalado en el contrato modelo, el cual se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de esta Superintendencia y señala: Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil. El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel. Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos).	Art. 46 inciso 11 RPUF

(...)" (Folios 38 al 52). (El destacado es del original).

1.5. Que, por medio de correo electrónico del 19 de abril de 2026, **Nelson Rojas** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio número 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026. (NI-05157-2026).

1.6. Que, mediante el oficio número 04727-SUTEL-DGC-2026 del 19 de mayo de 2026, remitido en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno a **Nelson Rojas** 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:**

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

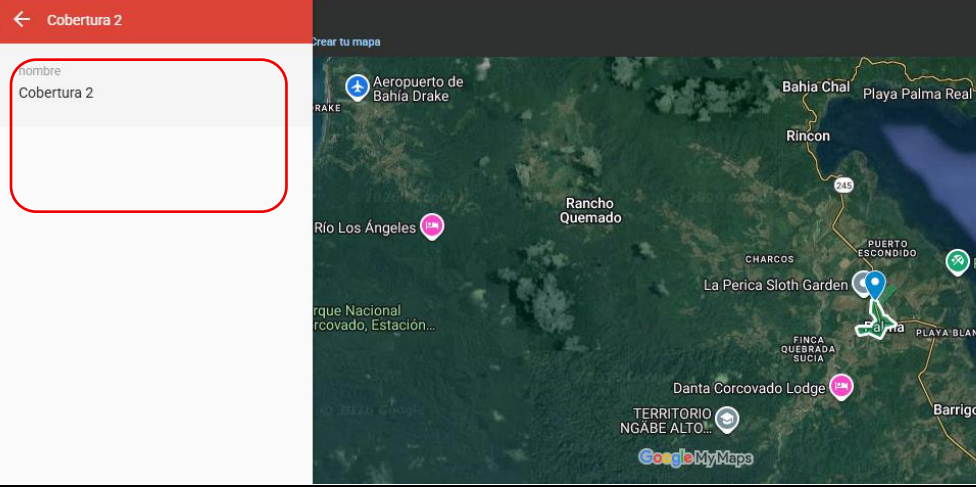
Página 5 de 11

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
En relación con los precios, estos están individualizados por “plan”, sin embargo, no se detalla en ellos la información relacionada con la forma de entrega del terminal, los precios de instalación, de reconexión, de reactivación de los servicios, costos por visitas, entre otra información de relevancia para los usuarios finales según le fue indicado en el oficio número 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026, con el que se remitieron las primeras observaciones al contrato y carátula. Al respecto se reitera que el operador debe incorporar en su sitio WEB los precios finales de cualquier interacción o tarea que realice el operador y que impliquen un costo para el cliente, por ejemplo, costos por traslados de servicios, retiro de equipos, entre otros. Por ejemplo, en el apartado de “Términos y condiciones”, en el punto “2. Instalación y equipos” dice que el precio es de ₡34.000, debe indicar que es el precio final de esta manera “₡34.000 IVAI”. Se debe, además, especificar cualquier monto que se cobre por cualquiera de los servicios ofrecidos como un precio final incluyendo los impuestos respectivos.	Art. 36 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Art. 36 en concordancia con el 3 inciso 47 ambos del RPUF.
Los planes del servicio de acceso a Internet ofrecidos deben detallar la velocidad contratada de envío y recepción de datos en Mbps, según se detalló en el oficio 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026. Las unidades indicadas en el sitio WEB no son las correctas, lo correcto es Mbps. Debe eliminarse lo indicado como “descarga ilimitada”, por cuanto estamos ante servicios de acceso a Internet fijo en los cuales no aplican otras modalidades. También debe eliminarse la oración “navega hasta una velocidad de ...”, pues ya cada paquete indica las velocidades comercializadas, sobre las cuales el operador debe cumplir con niveles mínimos de calidad.	Art. 11 inciso 12) y Art. 36 inciso 5) del RPUF, Arts. 4 y 16 del RPCS.
El horario de atención al público no coincide con el mínimo establecido en la normativa, tal y como había sido indicado en el oficio 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026.	Art. 11 inciso 1.iv) e inciso 28 del RPUF.
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, según había sido indicado en el oficio número 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026. De acuerdo con la imagen, donde está con una flecha en color blanco con fondo rojo (resaltado con un cuadro rojo), específicamente en el nombre de la capa, se debe indicar como mínimo la provincia, el cantón y el distrito.	Art. 16 inciso 3.c) del RPCS.

San José, 02 de junio de 2026
05312-SUTEL-DGC-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
	
Tal y como había sido indicado en el oficio 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026, 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.	Art. 47, 48, 49 inciso 3) LGT y 11 inciso 2) RPUF.
Sobre el apartado "Política de Privacidad", debe aclararse que esta política es aplicable únicamente en relación con el uso del sitio WEB y no en relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones, ya que de ser así sería violatorio de los derechos de los usuarios finales. Lo anterior debe ser expreso, tal y como había sido solicitado en el oficio 03265-SUTEL-DGC-2026 del 07 de abril de 2026.	Arts. 42 y 43 LGT.
En el punto "2. Finalidad del tratamiento de los datos": Se debe corregir la siguiente frase: "Sus datos no serán utilizados con fines comerciales, publicitarios ni compartidos con terceros". Debe indicar que los datos <u>no serán compartidos con terceros</u>.	
Sobre el apartado "Términos y condiciones", "4. Facturación y pagos", resulta contraria a la normativa, por lo que, debe reformularse. En el punto 1, se indica "sin contratos permanentes" cuando lo correcto debería ser "sin contratos asociados a permanencia mínima". En el punto 2 y 3, en caso de mora, debe el operador adecuarse a lo indicado en los artículos 28 y 29 del RPUF. Lo indicado contraviene la normativa. Favor explicar a qué se refieren con la frase: "No se realizar reembolsos por periodos no utilizados", y se les insta a corregir este enunciado para promover su claridad, dado que los servicios de telecomunicaciones se facturan por periodo vencido. Para el servicio de reconexión debe indicar plazo.	Capítulos IV y X, Art. 28 y 29, 32 del RPUF
Sobre el apartado "5. Cancelación del servicio", debe ser acorde a la normativa. Igual sobre el tema mencionado de la suspensión temporal, que debe adecuarse a lo indicado en el numeral 28 del RPUF.	Arts. 28, 31 y 47 RPUF
En el apartado "Términos y condiciones" "7. Modificaciones a los términos", 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 contrato modelo y el artículo 40 del RPUF.	Arts. 40 y 56 del RPUF.
En el apartado "Control de equipos y transparencia": Se solicita ajustar el contenido, dado que actualmente se presenta información muy amplia sobre las características de los equipos, que incluyen aspectos de voltajes de operación y hasta condiciones ambientales. En este respecto, con el fin de sintetizar la información de relevancia para los usuarios, se	Art. 45 inciso 1) y 50) de la LGT y numerales

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
solicita simplificar la información, para que en cuanto a los equipos se concentre en la marca, el modelo, su referencia a la homologación y las bandas de frecuencias y estándares con las que funcionan. Debe además especificarse las características técnicas que debe cumplir un equipo terminal, para el caso en que el usuario final lo aporte.	Art. 4 inciso 1), 11 incisos 1) y 2) y 14 inciso 7) del RPUF, Arts. 4 y 16 y 76 del RPCS.
Carátula	
Sobre el teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final: El número 800 HIRE – OSA (447 3672), aún no presenta mensaje de bienvenida que informe a los usuarios que se contactaron con el número de atención al público del operador, se le solicita analizar las opciones para contar con un menú de respuesta semejante a un IVR.	Art. 11 inciso 28) y 36 RPUF
En el punto 3 “Modalidad de entrega de equipo terminal” Este apartado se entrega en blanco y se completa hasta la contratación, para cada caso específico. Aún consta un nombre de marca de equipo en la carátula.	

(...)”. (Folios 64 al 69). (El destacado es del original).

- 1.7. Que, mediante correo electrónico del 23 de mayo de 2026, **Nelson Rojas** brindó respuesta a los cambios solicitados mediante el oficio número 04772-SUTEL-DGC-2026 del 19 de mayo de 2026. (NI-07003-2026).
- 1.8. Que, por medio de correo electrónico remitido al operador el 26 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 de la información publicada en el sitio WEB, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correo electrónico del 28 de mayo de 2026. (NI-07344-2026 y folios 82 al 84).

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 ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO”** y su respectiva carátula, presentados por **Nelson Rojas**, además realizó observaciones a su contenido y constató su 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

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

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 05312-SUTEL-DGC-2026 del 02 de junio 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 ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO”*** y su respectiva carátula, presentados por **Nelson Rojas**.
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado ***“CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO”*** y su respectiva carátula adjuntos al oficio número 05312-SUTEL-DGC-2026 del 02 de junio de 2026, presentados por **Nelson Rojas**, 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 **Nelson Rojas**, que a partir de la homologación del ***“CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO”*** y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Ordenar a **Nelson Rojas** 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 **Nelson Rojas** 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.

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

- 3.6.** Ordenar a **Nelson Rojas** 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 **Nelson Rojas** 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 **Nelson Rojas** 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 **Nelson Rojas** 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 **Nelson Rojas**, de las disposiciones del acuerdo emitido por el Consejo, e informar al Consejo en caso de incumplimiento.
- 3.11.** Solicitar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del **“CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALAMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO”** 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.

San José, 02 de junio de 2026

05312-SUTEL-DGC-2026

3.13. Recomendar al Consejo de la Sutel, la declaración en firme del acuerdo de homologación por cuanto superó el procedimiento regulado en la resolución RCS-234-2023, denominada *“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.º 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N.º 207. Además, considerar lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley N° 6227, que señala que los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente. Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros. La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.

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: **R0322-STT-HOC-0326-2026**