

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

Señora
Iliana Rodríguez Quirós
Directora Dirección Jurídica y Regulatoria
Radiográfica Costarricense S.A.
Email: racsca.notificacion@racsca.go.cr

Señores
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Jolene Knorr Briceño, Registro Nacional de Telecomunicaciones
Unidad de Comunicación

Estimados señores:

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 ordinaria 035-2026 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 18 de junio del 2026, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 037-035-2026

En relación con el oficio 05744-SUTEL-DGC-2026 del 11 de junio 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 INALÁMBRICO FIJO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A.”***, se resuelve lo siguiente:-----

RESULTANDO

- 1) Que, por medio de oficio consecutivo DJR-711-2025 de fecha 19 de noviembre de 2025, remitido vía correo electrónico en la misma fecha, la señora Iliana Rodríguez Quirós en

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

representación de **Radiográfica Costarricense S.A.** en adelante **Racsa**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO**” y su respectiva carátula. (NI-15423-2025). -----

- 2) Que según consta, mediante oficio 11555-SUTEL-DGC-2025 del 8 de diciembre de 2025, notificado en la misma fecha, esta Dirección previno a **Racsa** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles** debía aportar la certificación de personería jurídica o poder vigente para acreditar la representación de la señora **Rodríguez Quirós** y le requirió señalar el medio para recibir notificaciones en el trámite de homologación del contrato; lo anterior, de conformidad con las disposiciones de la resolución RCS-234-2023, emitida por el Consejo de SUTEL y los numerales 264 y 285 de la Ley General de la Administración Pública. Lo cual fue atendido por el operador mediante correo electrónico del 15 del mismo mes y año. (Folios 18 a 20 y NI-016628-2025). -----

- 3) Que mediante oficio 12000-SUTEL-DGC-2025 del 17 de diciembre 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. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente (Artículo 36 del RPUF): -----

- a) En el apartado de descripción de los datos del usuario final, se solicita mantener la denominación de “cédula” en lugar de “cédula jurídica” para que se comprenda tanto a personas físicas como jurídicas. Asimismo, se recomienda dejar el espacio en blanco en la representación del operador para que ante cualquier cambio en la misma no tenga que someterse la carátula al procedimiento de modificación contractual ante esta Superintendencia. -----
- b) En la descripción del servicio de acceso a Internet, no debe llenarse de previo la cantidad de Direcciones IPV4 en atención a los artículos 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) y 36 inciso 5) del RPUF dado que, esta información debe ser llenada según el plan elegido por el usuario según la oferta comercial disponible al momento de la contratación del servicio, tomando en cuenta que según

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

la información publicada en el sitio WEB solo los planes “Estándar” y “Superior” incluyen una IP V4 estática, no así los planes “Básicos”, según se muestra de seguido: -----

10. Los planes Estándar y Superior incluyen 1 IP v4 estática.

11. Términos de la anulación de la instalación, posterior a la formalización del contrato:

- Cuando el cliente no permita el ingreso de los técnicos designados para la instalación, aún cuando el cliente haya reagendado la instalación.
- Cuando el cliente al momento de la instalación rechace el servicio por causas no atribuibles a RACSA.

Imagen N° 1: Extracto de la información del sitio WEB¹ del operador.

- c) Se debe definir si existe un cobro por instalación del servicio ya que en el sitio WEB se indica que el costo de la instalación del servicio será \$12,500.00 i.v.a.i dentro de la GAM y \$25,000.00 i.v.a.i fuera de la GAM; sin embargo, se incluye \$0 en la carátula, por lo que se debe ajustar la información para que resulte consistente, clara y veraz, conforme los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF. -----
- d) Se recomienda no incluir por defecto en la carátula del contrato la información sobre características y costo de reposición del equipo terminal ya que esta información se llena a la hora de la suscripción del servicio y ante cualquier cambio del equipo por obsolescencia u otros motivos no tenga que someterse nuevamente la carátula al proceso de homologación. Dicha información debe estar disponible en el sitio Web del proveedor. -----
- e) En la cláusula 4 “Información brindada para servicios fijos” se debe ajustar la redacción para que se defina como “mapa de alcance de red” en lugar de “mapa de distribución de red” conforme el artículo 16 del RPCS. -----
- f) Se solicita que se incluya en la carátula una sección con el detalle que indique los puertos que el usuario requiere abrir en lugar suscribir el anexo “Solicitud de apertura de puertos para clientes del servicio Internet Fijo de RACSA”, de conformidad con el artículo 36 inciso 9) del RPUF. En este sentido, se solicita que, la información sobre la dirección IPV4 Pública destino y de Origen o País, sea opcional y llenada únicamente en caso de que el usuario desee restringir la información del puerto hacia una dirección IP específica o un conjunto de estas. -----
2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán **ajustar** las siguientes cláusulas (**Artículo 46 del RPUF**):-----
- a) En la **cláusula sexta** se debe eliminar la referencia al “consumo adicional” por cuanto, esta condición únicamente no aplica a los servicios de acceso a Internet. -----
- b) En la **cláusula octava** se solicita eliminar la referencia al anexo “Solicitud de apertura de puertos para clientes del servicio Internet Fijo de RACSA” para que se remita a la información que consta en la carátula del contrato. Además, se requiere eliminar el punto 4 relativo al consentimiento informado, siendo que éste se otorga con la firma del contrato de adhesión o mediante el respaldo de la solicitud posterior de apertura de puertos que realice el usuario por los canales autorizados del operador, tal y como se establece en la cláusula quinta. -----
- c) En la cláusula **décima quinta** se solicita que se ajuste lo siguiente: -----
1. Se precise que el personal del operador se encontrará debidamente identificado para la entrega del terminal y SIM. -----
 2. En el caso de que no se cobre por la instalación del servicio se solicita ajustar los supuestos de no instalación a la realidad contractual, siendo que según los supuestos dados por los artículos 25, 26 y 27 del RPUF, en ese escenario no procedería la devolución o cobro al usuario por dicho concepto de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
 3. Finalmente, se solicita validar el enlace indicado ya que al parecer falta el guión entre las palabras “racsa y 5g” (<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones-1>) -----

¹ Consultado el 2 de diciembre de 2025 en: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones-1>

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

5g/#consideraciones-1) y la información sobre el costo de la instalación del equipo aportado por el usuario no se encuentra disponible para su consulta, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF. -----

d) En las cláusulas **décima séptima** y **vigésima** se debe verificar los enlaces proporcionados para consulta del costo de reconexión y visita injustificada ya que dirigen a una página que no existe y no se puede consultar dicha información, en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF. -----

e) En la cláusulas **séptima** y **vigésima séptima** se solicita se elimine las referencias a las condiciones de permanencia mínima ya que el servicio no se comercializará bajo dicha modalidad, según lo dispuesto en la carátula del contrato. -----

3. Anexo “Solicitud de apertura de puertos para clientes del servicio Internet Fijo de RACSA” -----

En relación con el citado anexo se solicita que, el detalle de los puertos que requiera abrir el usuario se incluya en la **carátula del contrato de adhesión** conforme el artículo el artículo 36 inciso 9) del RPUF² y además, se evite duplicidad en la información y una extensión innecesaria del contrato siendo que los datos del cliente; así como, los términos y condiciones de la apertura de puertos descritos en el punto 3 del citado anexo ya se encuentran en la carátula y la cláusula octava del contrato marco de adhesión. -----

De manera que, las solicitudes de apertura de puertos que sean efectuadas posteriores a la firma del contrato podrán ser realizadas por el usuario por los canales de atención autorizados por el operador, con el respaldo de dicho consentimiento por parte del operador conforme el artículo 11 inciso 13 del RPUF. -----

Además, la información relativa a riesgos de la apertura de puertos y prácticas de seguridad descritas en los puntos 3.1 y 4 del anexo podrá ser publicada en el sitio WEB del operador como información complementaria al usuario final para lo cual será suficiente informar en el contrato el enlace donde dicha información se encuentra disponible, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF. Tómese en cuenta que, las alertas en seguridad del MICITT son dirigidas principalmente a instituciones públicas según sus competencias. -----

4. En relación con el sitio WEB, se debe ajustar la siguiente información (Artículo 11 inciso 2) del RPUF):

a. Incluir el domicilio de su sede principal y sucursales. Asimismo, el número telefónico gratuito del Centro de Atención al Usuario Final debe indicarse en todas las referencias de contacto del operador, conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF, no obstante, en la información de “Contáctenos” dicha información no se muestra: -----

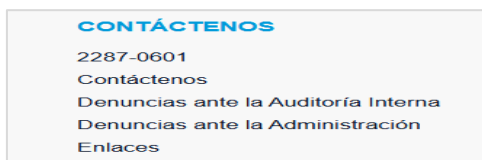


Imagen N° 1: Extracto de información del sitio WEB del operador³.

Adicionalmente, se deberá indicar el horario de atención a los usuarios finales, el cual deberá estar disponible al menos **10 horas consecutivas** todos los días de la semana, según el artículo 11 inciso 28) del RPUF. -----

b. Añadir la información sobre características del equipo terminal, conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF, ya que si bien se explica mediante un video cómo se instala el equipo, no se indica la marca, modelo, serie ni certificado de homologación de los equipos provistos. -----

c. Incluir el procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador y trámite para acudir ante la SUTEL en caso de respuesta omisa o insatisfactoria, conforme

² “9. Servicios o facilidades que el cliente desea activar o desactivar.”

³ Consultado el 16 de diciembre de 2025 en: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/>

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

el artículo 11 inciso 2) subinciso x del RPUF, puesto que únicamente se dirige a completar un formulario sin detalle del respectivo trámite, tal y como se muestra:-----



GESTIÓN DE RECLAMOS

SOBRE SERVICIOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES EMPRESARIALES Y PÚBLICO EN GENERAL.

Ponemos a su disposición la línea gratuita **800-NEGOCIO** (800-6346246) para atención de reclamos sobre servicios contratados y, si lo prefiere, la opción de plantear reclamos, quejas, denuncias o sugerencias por medio de los siguientes formularios.

Formulario de atención

Formulario para atención de reclamos, quejas o sugerencias de clientes empresariales y público en general

[IR A FORMULARIO](#)

Formulario de denuncias

Si desea realizar una denuncia haga clic en el siguiente botón

[CREAR DENUNCIA](#)

Imagen N° 2: Extracto de información del sitio WEB del operador⁴.

(...)” (El destacado es del original). (Folios 42 a 66). -----

- 4) Que, por medio del oficio con consecutivo DJR-29-2026 del 12 de enero de 2026 remitido por correo electrónico en la misma fecha, **Racsa** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio 12000-SUTEL-DGC-2025 del 17 de diciembre de 2025. (NI-00368-2026).-----
- 5) Que, mediante el oficio 02166-SUTEL-DGC-2026 del 5 de marzo de 2026, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno a **Racsa** 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) La información sobre el costo de instalación debe mantenerse publicada en el sitio WEB conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF y completarse en la carátula en el momento de la suscripción, ya que este podría variar dependiendo de la zona de instalación, y ante un cambio o actualización del monto que ya consta en la carátula se tendría que homologar nuevamente el contrato. -----
- b) En la descripción de las condiciones de otorgamiento del equipo terminal se debe dejar el espacio en blanco para que se indique el costo mensual de alquiler, conforme al artículo 36 inciso 8) del RPUF, que además debe ser indicado en el sitio WEB. El usuario tiene el derecho de conocer el monto que pagará por servicio y por concepto de alquiler de equipo, lo que también resulta consistente con el desglose que contiene la factura por ambos conceptos según el artículo 61 del RPUF. -----

⁴ Consultado el 16 de diciembre de 2025 en: <https://www.racsa.go.cr/gestion-de-reclamos-sobre-servicios-quejas-denuncias-y-sugerencias-de-clientes-empresariales-y-publico-en-general/>

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

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

- a) En la **cláusula octava** sobre la apertura de puertos, se debe precisar que se procederá con el trámite siempre que el cliente complete la información de la carátula del contrato, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) RPUF. -----
- b) En la **cláusula décima quinta** sobre instalación, debe aclararse que cuando el cliente autogestione la instalación ésta no tiene un costo asociado, de conformidad con el artículo 46 inciso 1) del RPUF. Asimismo, debe incluirse el supuesto cuando el usuario renuncie voluntariamente al servicio de previo a su entrega y haya cancelado algún monto al operador por dicho concepto, caso en el cual se procederá con la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, lo anterior conforme el artículo 27 del RPUF. -----
- f) En la **cláusula vigésima quinta** relacionada con la devolución de los equipos terminales, se debe precisar en el sitio WEB el costo de recolección del equipo por parte del operador, o bien, indicar si dicha gestión no mantiene un costo asociado, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) y 47 del RPUF. Además, debe quedar claro en la información publicada en el sitio WEB que el costo de reposición también aplica en los casos de que el equipo se encuentre dañado, conforme artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 11 incisos 1) y 2) del RPUF. -----

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

- a) La información sobre los servicios comercializados debe ubicarse en una sección de más fácil acceso al usuario final y cambiar su denominación "consideraciones" por otra referencia más precisa, por ejemplo, condiciones de servicio, aspectos legales o regulatorios, que dirija al usuario de manera más directa a la información publicada y que, la misma se encuentre desplegada para su consulta sin necesidad de abrir títulos adicionales, conforme 11 inciso 1) y 2) subinciso ii RPUF: -----

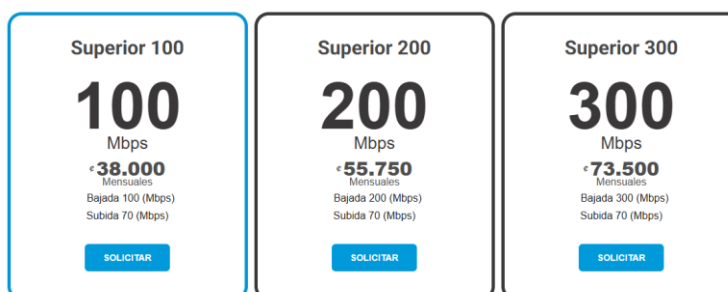


Imagen N° 1: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador⁵.

- b) En la oferta comercial de los servicios tanto para planes Esencial y Superior debe quedar claro el monto de alquiler de los equipos con impuestos incluidos, conforme el artículo 11 inciso 1) y 2) subinciso ii RPUF: -----

- El plazo de la promoción será desde el 01 de enero hasta el 30 de junio del 2026.
- El precio promocional aplica por 6 meses, a partir del séptimo mes se cobrará la tarifa regular vigente según el plan contratado.
- Los precios indicados son finales e incluyen el IVA, impuestos del 911, Cruz Roja y alquiler de CPE con su respectiva SIM.

Imagen N° 2: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador para planes Esencial⁶.



⁵ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: [Internet fijo 5G de RACSA para su Hogar o Negocio](#)

⁶ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: [Internet fijo 5G de RACSA para su Hogar o Negocio](#)

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

Imagen N° 3: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador⁷.

De igual manera, se solicita aclarar en la pregunta asociada al equipo “¿El servicio incluye el equipo terminal CPE?” que la modalidad de entrega es en alquiler y el costo asociado, con impuestos incluidos, monto ya contemplado en el precio mensual por el servicio. -----

- c) Se solicita que el trámite de reclamaciones se encuentre disponible en la página principal con una ruta simple de acceso para los usuarios, en atención al artículo 11 incisos 1) y 2) del RPUF, por cuanto actualmente su disposición no es de fácil acceso como se muestra de seguido: -----

HORARIO DE ATENCIÓN OFICINAS CENTRALES	+
VENTAS SERVICIOS EMPRESARIALES	+
MONITOREO Y SERVICIO TÉCNICO	+
SERVICIOS DE CONECTIVIDAD CABLE MÓDEM-WIMAX	+
MEDIOS DE PAGO	+

GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Imagen N° 4: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador⁸.

- d) En el documento “Manual de Incidentes”, se debe eliminar lo indicado en cuanto a que el reporte de interrupción del servicio no procederá cuando el servicio se encuentre en morosidad, ya que en ese caso debe aplicarse la suspensión temporal o definitiva del mismo, según corresponda de conformidad con los artículos 28 y 29 del RPUF y dicha condición no limita el derecho del usuario a realizar las gestiones necesarias ante el operador: -----

Nota: El personal del Centro de Operaciones de RACSA validará la cuenta del cliente; en caso de presentar morosidad, se le informará que contacte al Área de Ingresos-Gestión de cobro de RACSA y el reporte de interrupción del servicio no procederá.

6. El Centro de Operaciones de RACSA procede a registrar el caso en la herramienta de gestión de TI (Aranda) e indicar al cliente el número de ticket.

7. Una vez solucionado el incidente, el Centro de Operaciones de RACSA confirmará con el cliente la normalización del servicio FWA.

Imagen N° 5: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador⁹.

Nota: El personal del Centro de Operaciones de RACSA validará la cuenta del cliente; en caso de presentar morosidad, se le informará que contacte al Área de Ingresos-Gestión de cobro de RACSA y el reporte de interrupción del servicio no procederá, anulándose el caso.

Imagen N° 6: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador¹⁰.

- e) En la devolución de los equipos, debe especificarse el costo del retiro de los equipos por parte del operador o bien señalar expresamente si dicha gestión no mantiene un cargo asociado. Asimismo, deberá señalarse que, el costo de reposición del terminal aplica también para los casos en que se dañe el equipo, de conformidad con el artículo 47 y 11 incisos 1) y 2) subinciso ii del RPUF: -----

⁷ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: [Internet fijo 5G de RACSA para su Hogar o Negocio](https://www.racsa.go.cr/contactenos/)

⁸ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: <https://www.racsa.go.cr/contactenos/>

⁹ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: <https://www.racsa.go.cr/docs/5g/Manual-cliente-para-reporte-de-incidentes.pdf>

¹⁰ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: <https://www.racsa.go.cr/docs/5g/Manual-cliente-para-reporte-de-incidentes.pdf>

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

8. Devolución de equipos terminales: Para la devolución de los equipos terminales, RACSA cuenta con las siguientes alternativas:

- Gestión presencial que puede hacer el cliente en Oficinas Centrales de RACSA.
- Devolución por medio de un tercero debidamente autorizado por el cliente.
- Retiro por parte RACSA en la ubicación del cliente.

La respectiva devolución deberá realizarse **en un plazo no mayor a 15 días hábiles**. Cuando el cliente no realice la devolución física del equipo, este deberá liquidar la suma correspondiente al valor del mismo, el cual corresponde a **220.000 colones i.v.a.i. (precio final)**.

Imagen N° 7: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador¹¹.

f) En los términos de anulación de la instalación, se deben separar los conceptos de anulación de instalación y de visita injustificada: -----

11. Términos de la anulación de la instalación, posterior a la formalización del contrato:

- Cuando el cliente no permita el ingreso de los técnicos designados para la instalación, aún cuando el cliente haya reagendado la instalación.
- Cuando el cliente al momento de la instalación rechace el servicio por causas no atribuibles a RACSA.

Para todos estos casos se cobrará el monto de visita injustificada/salida en falso: **€12,500.00 i.v.a.i dentro de la GAM y €25,000.00 i.v.a.i fuera de la GAM**. Este importe se cobrará en un único tracto en una factura el mes siguiente a la ocurrencia del evento.

Imagen N° 8: Extracto de la información publicada en el sitio WEB del operador¹².

En ese sentido, se requiere incluir los supuestos de la anulación de la instalación dados por los artículos 25, 26 y 27 del RPUF y aclarar que, en esos casos, corresponde la devolución proporcional del costo de instalación, en aquellos casos en que el usuario hubiese elegido la instalación por parte del operador. Por su parte, se debe precisar sobre la visita técnica injustificada que su cobro resulta procedente a partir de la segunda visita injustificada según el artículo 33 del RPUF". (El destacado es del original). (Folios 82 a 99). -----

6) Que, mediante oficio consecutivo DJR-176-2026 del 19 de marzo de 2026 remitido vía correo electrónico en la misma fecha, **Racsa presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante el oficio 02166-SUTEL-DGC-2026 del 5 de marzo de 2026. (NI-03894-2026).** -----

7) Que, por medio de correos electrónicos remitidos al operador el 26 de mayo y 9 de junio 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

¹¹ Consultado el 26 de febrero de 2026 en: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones-1>

¹² Consultado el 26 de febrero de 2026 en: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/#consideraciones-1>

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

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 10 de junio de 2026 del mismo mes y año. (NI-07845-2026, NI-07500-2026 y NI-07899-2026). -----

- 8) Que, por medio del oficio 05744-SUTEL-DGC-2026 del 11 de junio 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, **Racsa** 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 05744-SUTEL-DGC-2026 del 11 de junio 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

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

en capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número 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 05744-SUTEL-DGC-2026 del 11 de junio 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 INALÁMBRICO FIJO”** y su respectiva carátula presentados por **Radiográfica Costarricense S.A.** -----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO”** y su respectiva carátula adjuntos al oficio 05744-SUTEL-DGC-2026 del 11 de junio de 2026,

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

presentados por **Radiográfica Costarricense S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) 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 Radiográfica Costarricense S.A., que a partir de la homologación del **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO”** y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.-----

Cuarto: Ordenar a Radiográfica Costarricense S.A., 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: Ordenar a Radiográfica Costarricense S.A. que para la comercialización de los servicios autorizados el contrato de adhesión homologado debe ser debidamente firmado por el usuario, ya sea de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente. Asimismo, el operador, debe entregar de forma gratuita y digital a los clientes copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado en el momento de su suscripción, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 y 43 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. -----

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

Sexto: Señalar a Radiográfica Costarricense S.A., 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. -----

Sétimo: Ordenar a Radiográfica Costarricense S.A., 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 evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del presente acuerdo. -----

Octavo: Ordenar a Radiográfica Costarricense S.A., 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.-----

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

Noveno: Indicar a Radiográfica Costarricense S.A., 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. -----

Décimo: Señalar a Radiográfica Costarricense S.A., 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 primero: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Radiográfica Costarricense S.A.**, de las disposiciones del presente acuerdo. -----

Décimo segundo: 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 INALÁMBRICO FIJO”*** y su respectiva carátula homologados a **Radiográfica Costarricense S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

23 de junio de 2026

06070-SUTEL-SCS-2026

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: R0038-STT-HOC-01736-2025

Anexos: Oficio número 05744-SUTEL-DGC-2026 del 11 de junio de 2026 de la Dirección General de Calidad "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO FIJO" y su respectiva carátula.