

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

Señores
Jeissom González Chinchilla
Representante Legal
Tilanet S.R.L.
Email: admin@tilanet.net

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Unidad de Comunicación

Jolene Knorr Briceño
Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado (s) señor (es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 041-2026 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 9 de julio del 2026, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 013-041-2026

En relación con el oficio 06544-SUTEL-DGC-2026 del 03 de julio de 2026, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN DENOMINADO “CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR TILANET S.R.L.,”***, se resuelve lo siguiente: --

RESULTANDO:

1. Que, por medio del correo electrónico electrónico del 26 de febrero de 2026 la señora **Alexandra Salazar Madrigal** remitió a esta Superintendencia la documentación para iniciar con el procedimiento de modificación de las cláusulas primera, segunda y sexta del contrato

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

de adhesión previamente homologado a **Tilanet S.R.L.**, en adelante **Tilanet** mediante el acuerdo del Consejo de la SUTEL 019-070-2023 de la sesión del 23 de noviembre de 2023, tramitado en el expediente **T0294-STT-HOC-00475-2026**. (NI-02693-2026). -----

2. Que según consta, mediante oficio número 02805-SUTEL-DGC-2026 del 20 de marzo de 2026, notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad previno a **Tilanet** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles** debía aportar: “(...) **1. Solicitud de homologación debidamente firmada en forma física o digital por el representante legal del operador. 2. Señalar medio para recibir notificaciones para el trámite de homologación del contrato. En caso de no señalar alguno de forma expresa, se le notificará al correo desde el cual envió la documentación. 3. Aportar certificación de personería jurídica vigente⁴ de Tilanet, o bien, poder que acredite la representación correspondiente. 4. Aportar carátula del contrato de adhesión en formato Word. (...)”;**
- lo anterior, de conformidad con las disposiciones de la resolución número RCS-234-2023, emitida por el Consejo de SUTEL, y los numerales 285, 287 y 293 de la Ley General de la Administración Pública. Lo cual fue atendido por el operador mediante oficio sin número de fecha 06 de abril de 2026. (Folios 08 a 11 y NI-04504-2026). -----
3. Que mediante oficio número 04202-SUTEL-DGC-2026 del 05 de mayo 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 Generales

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

- 1.1.** *Deberán aplicarse las correcciones a nivel gramatical y ortográfico, que fueron realizadas con control de cambios en el borrador del contrato de adhesión adjunto. -----*
- 1.2.** *Cuando en el contrato se hagan referencias al sitio Web para señalar aspectos como costos u otras condiciones debe citarse la dirección URL exacta (enlace directo), de acuerdo con la información que sea requerida para cada apartado específico. -----*
- 1.3.** *Se observa la necesidad de mejorar la estructura del sitio Web, mediante la incorporación de secciones y apartados claramente definidos que faciliten una navegación intuitiva y permitan a los usuarios acceder de forma directa, clara y ordenada a la información relevante, lo anterior por cuanto en la actualidad el sitio Web presenta toda la información de manera agrupada. -----*

2. Aspectos Específicos:

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB (Artículo 11 inciso 2 del RPUF)	
<i>El sitio Web de Tilanet debe tener publicada información clara, detallada y actualizada sobre lo siguiente:</i> <i>i. Nombre o razón social, domicilio de su sede principal y sucursales, números telefónicos gratuitos de los Centros de Atención al Usuario Final.</i> <i>ii. Detalle de los precios unitarios de los servicios ofrecidos por el operador de forma individual y empaquetada, referentes a la instalación, reconexión, reactivación, visitas injustificadas, consumo, alquiler de equipos, penalizaciones u otros cobros y demás derivados de la prestación del servicio.</i> <i>iii. Política de compensaciones y reembolsos, con detalle de la fórmula aplicable para su estimación y los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos, por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con la normativa vigente.</i> <i>iv. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.</i> <i>v. Descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual.</i> <i>vii. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación del servicio de telecomunicaciones.</i>	Artículos 45 incisos 1) de la LGT; numeral 11 inciso 2)

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																												
viii. Cuando se apliquen paquetes promocionales, se debe informar sobre los términos y condiciones y sus respectivos reglamentos. x. 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. xii. Informar oportunamente a los usuarios finales aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización.																													
El número telefónico gratuito consignado en la página Web para la atención de los usuarios no se encuentra operativo, lo cual limita el acceso efectivo a los canales de atención. En este respecto, se realizaron múltiples llamadas desde distintos operadores al servicio 800 con los siguientes resultados: <table><tr><th>Operador de Origen</th><th>Número de Origen</th><th>Número Destino</th><th>Destino</th><th>Acceso al Centro de Teleatención de TILANET ? Si/No</th><th>Estado de Cobro</th><th>Mensaje Grabado</th></tr><tr><td> Kólibi</td><td>86080820</td><td>800-8452638</td><td>800-8452638</td><td>No</td><td>NA</td><td>La llamada no entra, ni siquiera timbra</td></tr><tr><td> Claro</td><td>73814528</td><td>800-8452638</td><td>800-8452638</td><td>No</td><td>NA</td><td>La llamada no entra, ni siquiera timbra</td></tr><tr><td> Liberty</td><td>61555066</td><td>800-8452638</td><td>800-8452638</td><td>No</td><td>NA</td><td>La llamada no entra, ni siquiera timbra</td></tr></table> Imagen N°1: Elaboración propia. Verificación del número telefónico gratuito, realizada el 29 de abril de 2026.	Operador de Origen	Número de Origen	Número Destino	Destino	Acceso al Centro de Teleatención de TILANET ? Si/No	Estado de Cobro	Mensaje Grabado	 Kólibi	86080820	800-8452638	800-8452638	No	NA	La llamada no entra, ni siquiera timbra	 Claro	73814528	800-8452638	800-8452638	No	NA	La llamada no entra, ni siquiera timbra	 Liberty	61555066	800-8452638	800-8452638	No	NA	La llamada no entra, ni siquiera timbra	Artículo 11 inciso 2) subincisos i) y iv) e inciso 28) RPUF.
Operador de Origen	Número de Origen	Número Destino	Destino	Acceso al Centro de Teleatención de TILANET ? Si/No	Estado de Cobro	Mensaje Grabado																							
 Kólibi	86080820	800-8452638	800-8452638	No	NA	La llamada no entra, ni siquiera timbra																							
 Claro	73814528	800-8452638	800-8452638	No	NA	La llamada no entra, ni siquiera timbra																							
 Liberty	61555066	800-8452638	800-8452638	No	NA	La llamada no entra, ni siquiera timbra																							
El horario publicado no cumple con las horas mínimas exigidas por la normativa vigente, por cuanto el servicio debe estar disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.	Artículo 11 inciso 28) RPUF.																												
Se recomienda mejorar la distribución visual de la información, de manera que se distingan claramente los equipos otorgados en comodato de aquellos que deben ser aportados por el cliente.	Artículo 11 inciso 1 y 2) subincisos ii) RPUF.																												
Se debe indicar de forma expresa el costo de reposición aplicable al “ONU Gpon”, ya que la leyenda solo hace referencia al “terminal de recepción”	Artículo 11 inciso 1 y 2) subincisos ii) RPUF.																												
Carátula del contrato (Artículo 36 del RPUF)																													
El número telefónico gratuito consignado en la carátula para la atención de los usuarios no se encuentra operativo, por lo que deberá garantizarse su debida habilitación y funcionamiento efectivo, de conformidad con la normativa vigente.	Artículos 11 incisos 2), subinciso i) y 28) del RPUF.																												
Cuerpo del Contrato (Artículo 46 del RPUF)																													
“Cláusula 2. Características del servicio” 1. Se recomienda ampliar y detallar la información de los planes directamente en el sitio Web del operador, evitando redireccionamientos a aplicaciones de mensajería (p. ej., WhatsApp), a efectos de que la información sea clara, veraz,	Artículo 45 inciso 1) LGT. Artículos 34 y 46 inciso 3) del RPUF.																												

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
comparable, fácilmente accesible y actualizada para el usuario final. 2. En consecuencia, la información correspondiente deberá publicarse de forma directa en el sitio Web, permitiendo su consulta inmediata sin depender de canales adicionales.	
"Cláusula 3. Precios o tarifas del servicio" 1. Corregir el enlace consignado en esta cláusula, a efectos de señalar el enlace directo en donde se realizará la publicación y garantizar que la información de precios se encuentre disponible en el sitio Web de forma detallada, clara y de fácil acceso, permitiendo su consulta inmediata por los usuarios.	Artículos 11 inciso 2 subinciso ii); 46 inciso 3) del RPUF
"Cláusula 6. Equipos terminales" 1. Se deberá incorporar expresamente la posibilidad de que el usuario final aporte su propio equipo terminal, incluyendo una advertencia sobre la responsabilidad del usuario en caso de utilizar equipos no homologados. 2. Se deberá incorporar el nombre de todos los equipos terminales otorgados en comodato, incluyendo aquellos indicados en el sitio Web (p. ej., "ONU Gpon"), a efectos de asegurar la congruencia y claridad de la información.	Artículos 11 inciso 2 subinciso ix) y; 76 del RPUF.
"Cláusula 9. Facturación" 1. Se deberá incorporar de forma expresa el derecho del usuario final a recibir la factura en formato digital.	Artículo 57 del RPUF.
"Cláusula 10. Medios de pago" 1. Eliminar los números de cuentas bancarias ya que no es necesario citarlos directamente en el contrato, debe sustituirse por un enlace directo al sitio Web donde el operador mantenga publicada y actualizada la información sobre los medios de pago autorizados, esto con la finalidad de evitar homologar el contrato nuevamente en caso de que dichos medios de pago cambien.	Artículo 45 incisos 1) y 12) LGT. Artículos 46, inciso 13; 57 del RPUF.
"Cláusula 11. Tasación y facturación de los servicios" 1. Se recomienda mantener los ajustes aplicados en redacción, para que el contrato esté acorde a la normativa. 2. Se deberá incorporar la leyenda relativa a la facturación conforme a la normativa vigente. Asimismo, se deberá eliminar cualquier referencia a plazos de cumplimiento asociados a la SUTEL, por cuanto la determinación de dichos plazos corresponde exclusivamente a esa Autoridad en el ejercicio de sus competencias. En consecuencia, resulta improcedente que el operador establezca o sugiera plazos que no le son aplicables.	Artículo 45 inciso 9) de la LGT. Artículo 17 del RPUF.
"Cláusula 13. Suspensión definitiva del servicio" 1. Se recomienda mantener los ajustes de redacción efectuados, a fin de que el contrato se adecúe a la normativa vigente. Asimismo, se deberá eliminar la frase "disponer de numeración asociada", por no corresponder a la naturaleza del servicio de acceso a Internet fijo.	Artículos 11, inciso 1) RPUF.
"Cláusula 16. Condiciones y plazos de instalación del servicio" 1. Se recomienda estructurar el sitio Web mediante la incorporación de secciones y apartados específicos que permitan a los usuarios acceder de forma clara, ordenada y directa a la información correspondiente. Lo anterior, en cumplimiento del deber de brindar información clara, veraz, fácilmente accesible y actualizada.	Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) RPUF.

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>"Cláusula 20. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio TILANET S.R.L"</i> 1. <i>Se deberá indicar el enlace directo en el cual se encuentra publicada esta información, a fin de garantizar su acceso claro, inmediato y verificable por parte de los usuarios.</i>	Artículos 11, inciso 2) subincisos ii) RPUF.
<i>"Cláusula 21. Canales de atención"</i> 1. <i>El número telefónico gratuito consignado en la página Web para la atención de los usuarios no se encuentra operativo, lo cual limita el acceso efectivo a los canales de atención.</i>	Artículo 11 inciso 2) subincisos i) y iv) e inciso 28) RPUF.

(...)" (Folios 22 al 34)

1.1. Que por medio del oficio sin consecutivo del 18 de mayo de 2026 remitido por correo electrónico en la misma fecha, **Tilanet** brindó respuesta a las primeras observaciones realizadas y remitió borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio número 04202-SUTEL-DGC-2025 del 05 de mayo de 2026. No obstante, una vez efectuado el análisis de la documentación aportada y de la información publicada en el sitio Web del operador, se determinó que aún persistían ajustes que debían ser subsanados para dar cumplimiento a la normativa aplicable. (NI-06685-2026). -----

1.2. Que, según el oficio 05876-SUTEL-DGC-2026 del 16 de junio de 2026, la Dirección General de Calidad le previno a **Tilanet** las **segundas observaciones** a la propuesta contractual, en donde le indicó que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes pendientes en el sitio Web: -----

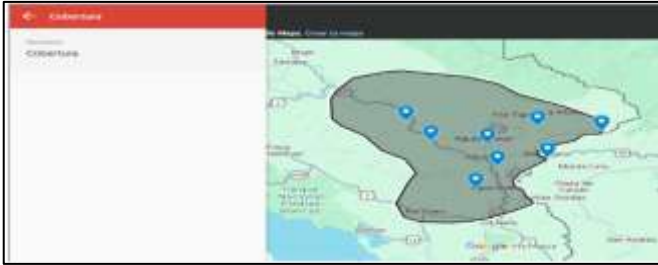
"(...)

3. Aspectos específicos sobre el sitio Web:

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
<i>En la sección "Contacto y cobertura":</i> 1. <i>Se deberá ajustar la denominación para que corresponda únicamente a información de contacto. Asimismo, se deberá habilitar un botón o enlace independiente que permita al usuario acceder a la información sobre las zonas de cobertura del servicio.</i>	Art. 16 incisos 1) y 3) del RPCS, y el Art. 22 del RPUF.

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Contacto y Cobertura <i>Imagen N°1: Información extraída del sitio web del operador:</i> https://www.tilane.net/index.php#contacto 2. Específicamente en "Cobertura de internet en Coto Brus", se deberá modificar el nombre de la capa del mapa de cobertura para que indique la provincia, cantón, distrito y poblado comprendidos dentro del área de cobertura, en lugar de la denominación genérica "Cobertura"  <i>Imagen N°2: Información extraída del sitio web del operador:</i> https://www.tilane.net/index.php#contacto 3. Asimismo, en la misma sección, se deberá modificar la leyenda "La factibilidad de cobertura está sujeta a la valoración técnica", de manera que se indique expresamente que dicha valoración se efectuará previo a la suscripción del contrato. Considerando que el artículo 22 del RPUF dispone que: "La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato." * La factibilidad de cobertura está sujeta a la valoración técnica <i>Imagen N°3: Información extraída del sitio web del operador:</i> https://www.tilane.net/index.php#contacto	
En la sección "Planes de Internet", se deberá indicar expresamente: 1. Que los precios publicados son finales e incluyen el impuesto al valor agregado (IVA), así como el impuesto a la Cruz Roja Costarricense (1%) y al Sistema de Emergencias 9-1-1 (0,75%). 2. Se deberá informar que el precio de los servicios ofrecidos incluye la entrega de un equipo terminal en calidad de comodato. 3. Se deberá ampliar el detalle de la oferta comercial publicada para los servicios, incorporando información suficiente y clara sobre las condiciones de prestación del servicio, de manera que los usuarios finales puedan conocer adecuadamente las características, condiciones y alcances de los planes ofrecidos.	Art. 11 inciso 1) y 2) subinciso ii) del RPUF.

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>Imagen N°4: Información extraída del sitio web del operador:</i> https://www.tilanel.net/servicios-internet.php	
En el apartado "Equipos para internet": 1. Específicamente en el equipo "Router WiFi (Propio del Cliente)", se deberá revisar y corregir la información técnica publicada, por cuanto se identifican características técnicas que resultan irrelevantes (antenas, botones, indicadores LED, velocidad de transmisión, canales, potencia de RF, contrafuego, DDNS, control de ancho de banda y servidor virtual) que podrían generar confusión en los usuarios finales al estar orientadas a un equipo en particular. 2. Asimismo, se deberá corregir la información relativa a la frecuencia de operación en bandas de uso libre, de manera que se indique 5,8 GHz en lugar de 5 GHz.	Arts. 76 y 77 del RPUF.

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 Imagen N° 5: Información extraída del sitio web del operador: https://www.tilanet.net/terminales.php	
Dentro del apartado “Preguntas frecuentes” se deberá ajustar: 1. Específicamente en las consultas: “¿TILAnet ofrece internet por fibra óptica?, ¿También ofrecen internet inalámbrico? Y ¿Cuánto tarda la instalación del servicio de internet?”, se deberá ajustar la información publicada para indicar expresamente que la disponibilidad o factibilidad técnica del servicio será verificada previo a la suscripción y firma del contrato. 2. En relación en la consulta “¿Qué pasa si no estoy conforme con la respuesta a mi reclamación?”, se deberá ajustar la información	Arts. 11, incisos 2) subinciso X) y 20) y 22 del RPUF.

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>publicada para indicar expresamente que el operador dispone de un plazo máximo de diez (10) días naturales para brindar respuesta a la reclamación presentada por el usuario, en caso de no estar conforme con la respuesta recibida o ante la falta de respuesta dentro del plazo establecido, podrá acudir a la SUTEL para la atención de su gestión, de conformidad con la normativa aplicable.</i>  <i>Imagen N°6: Información extraída del sitio web del operador: https://www.tilanet.net/frecuentes.php</i>	

(...)” (Folios 44 al 50 del expediente T0294-STT-HOC-00475-2026)

- 1.3. Que, mediante oficio sin número de consecutivo de fecha 22 de junio de 2026, notificado en esa misma fecha, **Tilanet** acreditó los ajustes requeridos para el cumplimiento de las observaciones formuladas mediante el oficio 05876-SUTEL-DGC-2026 del 16 de junio de 2026. Una vez analizada la información aportada, la Dirección General de Calidad

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

constató que las observaciones fueron atendidas de manera satisfactoria por el operador.
(NI-08527-2026). -----

- 1.4.** Que, por medio del oficio 06544-SUTEL-DGC-2026 del 03 de julio de 2026 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación del contrato de adhesión de **Tilanet S.R.L.** (Folios 67 al 77). -----

CONSIDERANDO:

- 1.** Que, 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 207, verificó el contenido del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO”** y su respectiva carátula, presentados por **Tilanet S.R.L.**, además, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.-----
- 2.** Que, del análisis de la última versión corregida de la propuesta sometida a valoración, se 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 y 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,

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

es criterio de la Dirección General de Calidad que resulta procedente la homologación del contrato 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 06544-SUTEL-DGC-2026 del 03 de julio de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad remitió para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación del ***“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO”*** y su respectiva carátula presentados por **Tilanet S.R.L.**-----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado ***“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO”*** y su respectiva carátula adjuntos al oficio 06544-SUTEL-DGC-2026 del 03 de julio de 2026 presentados por **Tilanet S.R.L.**, 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.-

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

Tercero: Ordenar a Tilanet S.R.L. que a partir de la homologación del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.—

Cuarto: Ordenar a Tilanet S.R.L. que, de conformidad con el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final, según el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final. -----

Quinto: Ordenar a Tilanet S.R.L. 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. -----

Sexto: Señalar a Tilanet S.R.L. que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, los usuarios que hayan suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la presente versión del contrato y su carátula, en lo que

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

corresponda y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.-----

Séptimo: Ordenar a Tilanet S.R.L. que, una vez homologado el contrato y su respectiva carátula, deberá mantenerlo disponible para los usuarios finales en las agencias, así como en una sección de fácil acceso en el sitio WEB, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. Para 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. -----

Octavo: Ordenar Tilanet S.R.L. que, mantenga publicada en su página WEB toda la información requerida en la resolución RCS-234-2023 y en la normativa que resulte aplicable, en especial la señalada en el artículo 11 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la SUTEL relacionado con el presente trámite.-----

Noveno: Indicar a Tilanet S.R.L. que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su respectiva carátula, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

Décimo: Señalar a Tilanet S.R.L. que, la SUTEL tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados; así como sus anexos, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la citada ley. -----

Décimo primero: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación en archivo .pdf del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO**” y su respectiva carátula homologados a **Tilanet S.R.L.** en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

Décimo segundo: 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. -----

Décimo tercero: Declarar en firme el presente acuerdo por cuanto superó el procedimiento de homologación, según lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 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 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207. -----

14 de julio de 2026

06817-SUTEL-SCS-2026

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.

Expediente: T0294-STT-HOC-00475-2026

Anexos: Oficio número 06544-SUTEL-DGC-2026 del 03 de julio de 2026 de la Dirección General de Calidad y "CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO" y su respectiva carátula.