

San José, 8 de agosto de 2025
07415-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LOS ANEXOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS FIJOS DENOMINADOS “COMPROBANTE DE ALQUILER DE EQUIPO WI FI EXTENDIDO” Y “BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA” PRESENTADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

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 de los anexos al contrato de servicios fijos realizada el **Instituto Costarricense de Electricidad** y tramitada en el expediente expediente **I0053-STT-HOC-00896-2025**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de los oficios números 263-368-2025 y 263-390-2025 del 20 y 23 de mayo de 2025, respectivamente, el **Instituto Costarricense de Electricidad** en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los anexos denominados “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” y “*Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha*”. (NI-06576-2025 y NI-06793-2025).
- 1.2. Que mediante oficio número 05999-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025, debidamente notificado esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las **primeras observaciones** a los citados anexos y que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)

1. Anexo “Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”

*Se debe señalar al operador que, el contrato de adhesión **ya estipula** las condiciones relacionadas al equipo terminal que se pretenden incluir en el citado anexo, tales como identificación de las partes contratantes, precio mensual, condiciones de reposición del equipo y autorización para el cobro en otras facturaciones, información que, debe constar en la carátula y en el contrato de adhesión por disposición de los artículos 36 incisos 1), 2) y 17) y 46 del RPUF y la resolución RCS-234-2023.*

San José, 8 de agosto de 2025

07415-SUTEL-DGC-2025

Asimismo, recuérdese que, mediante oficio número 03590-SUTEL-DGC-2025 del 30 de abril de 2025 se instó al operador a revisar y a simplificar el contenido del contrato de adhesión, el cual consta de 15 páginas, en aras de proporcionar al usuario información clara y veraz, pero sobre todo concisa y expedita de las condiciones contractuales y de esa manera las cláusulas generales de contratación puedan ser conocidas y entendidas por la parte adherente y pueda tomar una decisión de consumo informada, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 34 del RPUF.

En virtud de lo anterior, no se considera procedente someter a homologación el anexo de alquiler de equipo ya que reitera información que consta en otros instrumentos sometidos a aprobación, por lo que a continuación, se detallan únicamente las observaciones al anexo “Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”.

2. Anexo “Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”

En relación con el citado anexo, se solicitan los siguientes ajustes:

- a) Incorporar los ajustes de redacción establecidos en el encabezado del documento adjunto sobre la instalación del servicio.*
- b) Incluir en el detalle de los equipos los equipos ONT, Switch y PLC que se mencionan en el contrato de adhesión, ya que únicamente se incluyó el espacio para describir las características del CPE.*
- c) En cuanto al equipos “IAD” la información sobre su alquiler debe constar también en la carátula del contrato de adhesión y ser descrito en las cláusulas vigésima octava y novena sobre equipos terminales.*
- d) Mantener publicados en su sitio WEB los equipos terminales como **equipo MESH y extensores de Wifi** con su respectiva descripción de marca y modelo y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente homologados por Sutel conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”. (El destacado es del original). (Folios 12 a 19).*

1.3. Que, mediante oficio con consecutivo 263-549-2025 del 15 de julio de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 05999-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025. (NI-09492-2025).

1.4. Que, por medio del oficio número 06741-SUTEL-DGC-2025 del 21 de julio de 2025, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al **ICE** las **segundas observaciones** a las propuestas 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. Anexo “Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”

- a) Colocar en el encabezado el número de contrato del servicio fijo asociado, ya que este Anexo será suscrito por aquellos clientes que contraten el alquiler del equipo Wi-Fi extendido con posterioridad a la firma del contrato de adhesión, según lo*

San José, 8 de agosto de 2025

07415-SUTEL-DGC-2025

- señalado por el operador en el oficio con consecutivo 263-529-2025 del 15 de julio de 2025, y conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF.
- b) Además de la marca y modelo, se debe incluir el número de serie en la descripción del equipo Wi-Fi extendido, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF. Además, las características de citado equipo deben ser establecidas en el mismo anexo y no en la Boleta de Gestión de Servicios, con el fin de evitar duplicidad de anexos, ya que el contrato cuenta con una extensión considerable.
 - c) En el punto 5 del anexo relativo a la descripción del cargo por reconexión se solicita que, el título haga referencia a dicho costo en lugar de la devolución del equipo.
 - d) En relación con el punto 6 del anexo, se debe indicar expresamente que, el cobro proporcional por facturar corresponde al alquiler del equipo, en atención al derecho de información del usuario, artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF.
 - e) Se debe publicar en el sitio WEB los equipos extensores de Wifi con su respectiva descripción de marca, modelo y serie y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente homologados por Sutel conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

2. Anexo “Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”

En relación con el citado anexo, se solicitan los siguientes ajustes:

- a) Se debe incluir el espacio para la descripción del equipo Wi-Fi extendido para aquellos clientes que contraten su alquiler simultáneamente con la firma del contrato de adhesión.
- b) Debe publicarse en el sitio WEB los equipos MESH con su respectiva descripción de marca, modelo y serie y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente homologados por Sutel conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”. (El destacado es del original). (Folios 33 a 40).

1.5. Que, mediante oficio con consecutivo 263-591-2025 del 4 de agosto de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador ajustado de los citados anexos sometidos a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio número 06741-SUTEL-DGC-2025 del 21 de julio de 2025. (NI-10402-2025).

1.6. Que, por medio de correo electrónico remitido al operador el 5 de agosto de 2025, la Dirección General de Calidad señaló al operador que, debía realizar un ajuste puntual en el anexo “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” sometido a homologación, el cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correo electrónico del 6 del mismo mes y año. (NI-10501-2025).

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 de los anexos denominados “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” y “*Boleta*

San José, 8 de agosto de 2025

07415-SUTEL-DGC-2025

para *Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha*” presentados por el **ICE**, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de las propuestas sometidas a valoración, las cuales se adjuntan al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en los citados anexos, 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 34, 35, 36 y 37 del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación de las propuestas presentadas.

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 publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación de los anexos del contrato de servicios fijos denominados **“Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”** y **“Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”** presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2. Homologar la versión final de los anexos adjuntos al oficio 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025, denominados **“Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”** y **“Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”** presentados por **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, 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. Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los citados anexos homologados, 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.
- 3.4. Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y 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 ley en mención, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de

San José, 8 de agosto de 2025

07415-SUTEL-DGC-2025

adhesión homologados; así como sus anexos, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.

- 3.5.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez homologados los anexos, deberá mantenerlos disponibles y de fácil acceso para los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. 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.
- 3.6.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, los equipos terminales MESH (Wi-Fi Extendido) empleados para la comercialización del servicio fijo deben publicarse en el sitio WEB y encontrarse debidamente homologados por esta Superintendencia conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.
- 3.7.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** 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 anexo anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la versión de los anexos homologados en el presente trámite, en lo que corresponda y prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.8.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación de los anexos del contrato de servicios fijos denominados “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” y “*Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha*” y su respectiva carátula homologados al **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Lcda. Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC

Adjunto: Anexos “*COMPROBANTE DE ALQUILER DE EQUIPO WI FI EXTENDIDO*” y “*BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA*”.

Gestión: I0053-STT-HOC-00896-2025

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 5