

San José, 18 de setiembre de 2026

09041-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS SERVICIOS DE FONATEL DENOMINADOS “COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL” Y “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA” Y EL ANEXO “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 del contrato de adhesión y su respectiva carátula presentada por el **Instituto Costarricense de Electricidad** y tramitada en el expediente **I0053-STT-HOC-001257-2026**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de oficio consecutivo 263-535-2026 de fecha 24 de julio de 2026, remitido vía correo electrónico el 27 del mismo mes y año, la señora Yaila Sánchez Canessa en representación del **Instituto Costarricense de Electricidad** en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los contratos de adhesión para los servicios de FONATEL denominados “**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**” y “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**” y su respectiva carátula. (NI-10030-2026).
- 1.2. Que mediante oficio número 08158-SUTEL-DGC-2026 del 20 de agosto 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. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:

- a) El enlace que se cita en la carátula para consulta de la información publicada en el sitio WEB sobre los “*otros medios de contacto disponibles*” no se encuentra disponible, lo cual

San José, 18 de setiembre de 2026
09041-SUTEL-DGC-2026

debe ser ajustado de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) y 11 inciso 2) inciso i) del RPUF:



¡Uy!

No encontramos la página que buscás

Es posible que:

- La dirección es antigua
- El enlace no esté disponible.

Imagen N° 1: Información publicada en el sitio WEB del operador.¹

2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán ajustar lo siguiente:

- En las cláusula tercera y cuarta se establece la responsabilidad del usuario de mantener en resguardo los equipos, y que, en caso de pérdida o daño será responsable por el costo de reposición; sin embargo, dicho costo de los equipos comercializados no se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB, según los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1), 11 inciso 2) subinciso ii y 36 inciso 8) del RPUF.*
- En la cláusula décima novena, se solicita incluir el enlace directo a la información publicada sobre el costo de recolección de los equipos por parte del operador como alternativa de devolución, ya que únicamente se indicó el del sitio WEB principal, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1), 11 inciso 2) subinciso ii y 47 del RPUF.*

3. En relación con el **sitio WEB** se debe ajustar lo siguiente:

- Conforme se indicó anteriormente, el costo de reposición del equipo terminal no se encuentra publicado. En la información disponible, se establece únicamente que, en caso de pérdida o daño del equipo se establecerán los "procedimientos internos del operador", sin que se informe al usuario expresamente del costo de reposición para cada uno de los equipos comercializados:*

Equipos de acceso del programa Comunidades kōnectadas

Los beneficiarios del programa Comunidades kōnectadas son responsables de la correcta conservación y devolución del equipo de acceso brindado para la prestación del servicio. En caso de pérdida, daño o no devolución, se aplicarán los procedimientos correspondientes establecidos por kōlbi.

Al momento de la instalación, cada beneficiario deberá firmar la Boleta 7.5-F-23 – Boleta de Gestión de Servicios de Banda Ancha, documento que formaliza la entrega del equipo y las obligaciones asociadas.

Especificaciones Técnicas de los equipos.

- [Huawei Modelo B2201H-201](#)
- [Huawei Modelo B2338-168](#)
- [Huawei Modelo B2366-F01](#)
- [Huawei Modelo B818-260](#)
- [Huawei Modelo B315s-608](#)

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

¹ Consultado el 18 de agosto de 2026 en: <https://bit.ly/44JUI82>

² Consultado el 18 de agosto de 2026 en: <https://bit.ly/44JUI82>

San José, 18 de setiembre de 2026
09041-SUTEL-DGC-2026

Además, si bien se indica que, al momento de la instalación el usuario suscribe la Boleta de Gestión de Banda Ancha (homologada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 019-047-2025 del 28 de agosto de 2025) en la cual se establecen las condiciones del equipo, se desprende que los enlaces proporcionados para la consulta del costo de reposición del equipo tampoco corresponden a los actualizados, pues no dirige a dicha información sino más bien a información de la oferta comercial móvil:

Los costos finales de reposición de los equipos se podrán consultar en el sitio web www.kolbi.cr , mediante las siguientes URL directas: para la voz: https://bit.ly/3EpmiQ , para datos fijos: https://bit.ly/3Eucn16 , para KA TV: https://bit.ly/3r23Kym , para TV avanzada: https://bit.ly/45VaGVS y para TV digital: https://bit.ly/3LckcYq .	
_____	_____
Firma del Cliente	Nombre y cédula Técnico ICE-Cód. #

Imagen N° 3: Extracto de información del Anexo Boleta de Gestión de Banda Ancha homologado bajo acuerdo 019-047-2025 del 28 de agosto de 2025.

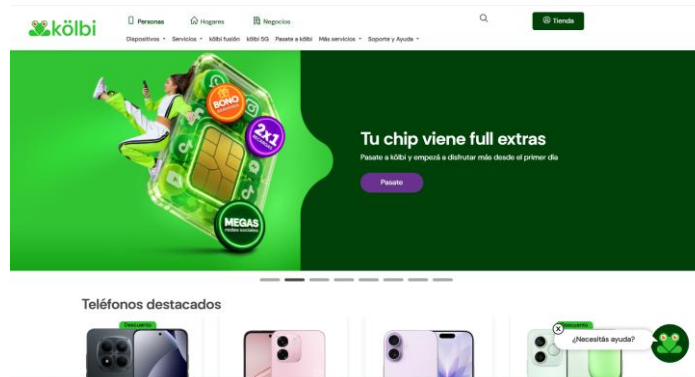


Imagen N° 4: Extracto de información publicada en el enlace de la Anexo Boleta de Gestión de Banda Ancha para consulta del costo de reposición.³ (Folios 33 a 49).

- 1.3. Que, por medio del oficio con consecutivo 263-06-2026 del 27 de junio de 2026 remitido por correo electrónico en la misma fecha, el ICE brindó respuesta parcial en tiempo a las primeras observaciones realizadas al contrato de adhesión mediante oficio número 08158-SUTEL-DGC-2026 del 20 de agosto de 2026 y remitió adicionalmente para su aprobación el Anexo denominado **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”**. (NI-11577-2026).
- 1.4. Que, mediante el oficio número 08703-SUTEL-DGC-2026 del 7 de setiembre de 2026, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al ICE 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 lo relativo al cuerpo del contrato se deberán ajustar lo siguiente:

³ Consultado el 18 de agosto de 2026 en: <https://bit.ly/3Eucn16>

San José, 18 de setiembre de 2026
09041-SUTEL-DGC-2026

- a) En las **cláusula tercera y cuarta**, en relación con el enlace proporcionado para la consulta del costo de reposición de los equipos se evidenció que, únicamente se dirige a la información de los equipos del servicio de acceso a Internet fijo y no así para los equipos del **servicio de telefonía**, lo cual debe ser ajustado para que se informe al usuario sobre el costo de reposición de los equipos de ambos servicios tal y como fue solicitado de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1), 11 inciso 2) subinciso ii y 36 inciso 8) del RPUF:

Equipos de acceso del programa Comunidades kõnectadas

Los beneficiarios del programa Comunidades kõnectadas son responsables de la correcta conservación y devolución del equipo de acceso brindado para la prestación del servicio. En caso de pérdida, daño o no devolución, se aplicarán los procedimientos correspondientes establecidos por kõlbi.

Por lo anterior, el costo de reposición del equipo estaría conforme a su valor de mercado y tipo de cambio vigente, según se detalla en **ver información de costos de equipos**.

Al momento de la instalación, cada beneficiario deberá firmar la Boleta 7.5-F-23 – Boleta de Gestión de Servicios de Banda Ancha, documento que formaliza la entrega del equipo y las obligaciones asociadas.

Imagen N° 1: Extracto de información publicada en el sitio WEB del operador.⁴

Además, debe recordarse que los equipos terminales comercializados por el operador deben encontrarse debidamente homologados por esta Superintendencia según los numerales 11 inciso 22) y 76 del RPUF; sin embargo, de la información publicada se evidenció que algunos de los terminales no se encuentran homologados, según se desarrolla de seguido. Razón por la cual se le solicita revisar el listado de equipos publicados y asegurarse de que estén debidamente homologados.

2. En relación con el **sitio WEB** se debe ajustar lo siguiente:

- a) En relación con el costo de reposición del servicio de telefonía, según el enlace proporcionado en el Anexo “Boleta de Gestión de Banda Ancha” se desprende que algunos de los equipos publicados no se encuentran homologados, los cuales se destacan de seguido en color amarillo:

CPE	SmartRG	SR616AC	\$87,72	USD
CPE	SmartRG	SR630N	¢43.256,05	CRC
CPE	ZyXEL	WMG8623-T50B	\$70,60	USD
Demarcador	D-Link	N5402GF	¢90.467,26	CRC
Demarcador	Raisecom	MSG1200	\$195,00	USD
LTE	Huawei	B2201H	\$245,00	USD
LTE	Huawei	B2338	\$399,00	USD
WIMAX	Alvarion	EasyVoice	\$94,04	USD

⁴ Consultado el 4 de setiembre de 2026 en: <https://bit.ly/4vm1SEZ>

San José, 18 de setiembre de 2026
09041-SUTEL-DGC-2026

Imagen N° 2: Extracto de información publicada en el sitio WEB del operador⁵.

En relación con el equipo WIMAX, marca Alvarion modelo EasyVoice, por medio del oficio consecutivo 264-35-2020 del 15 de enero de 2020, el **ICE** informó a esta Dirección que desde el 1° de julio de 2017 con motivo de un cambio de tecnología, **no comercializa el servicio WIMAX**, razón por la cual se solicita al operador publicar únicamente el costo de reposición de los equipos que comercializa a los usuarios, a fin de que la información proporcionada resulte veraz y actualizada conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.

Asimismo, en cuanto al servicio de acceso a Internet fijo, se describen los siguientes equipos no homologados:

CPE	SmartRG	SR616AC	\$87,2	USD
CPE	SmartRG	SR630N	€43.256,05	CRC
CPE	ZyXEL	WMG3625-T50B	\$53,58	USD
CPE	ZyXEL	WMG8623-T50B	\$70,60	USD

Imagen N° 3: Extracto de información publicada en el sitio WEB del operador⁶.

En el caso específico de los equipos ZyXEL, se debe verificar que los equipos homologados corresponden al modelo "**VMG3625-T50B**" y no "**WMG3625-T50B**" y al modelo "**VMG8623-T50B**" y no "**WMG8623-T50B**" respectivamente, lo que en apariencia corresponde a un error de digitación que debe ser ajustado.

En virtud de lo anterior, se solicita al operador ajustar la información publicada para que se comercialicen solo aquellos equipos que se encuentren debidamente homologados por esta Superintendencia de conformidad con los numerales 11 inciso 22) y 76 del RPUF y se informe a los usuarios los equipos que comercializa actualmente en relación con los servicios comercializados a través de los contratos sujetos a análisis". (Folios 78 a 95).

- 1.5. Que, mediante oficio con consecutivo 263-660-2026 del 14 de setiembre de 2026 remitido vía correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante el oficio 08703-SUTEL-DGC-2026 del 7 de setiembre de 2026. (NI-12356-2026).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución número RCS-234-2023 "Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo", publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó el contenido de los documentos que conforman el contrato de adhesión presentados por el **ICE** denominados "**COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL**" y "**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA**" y su

⁵ Consultado el 4 de setiembre de 2026 en: <https://bit.ly/4aSvMt5>

⁶ Consultado el 4 de setiembre de 2026 en: <https://bit.ly/4f8unzP>

San José, 18 de setiembre de 2026

09041-SUTEL-DGC-2026

respectiva carátula; así como, el Anexo **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”**, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación, para el cumplimiento normativo.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida de las propuestas sometidas a valoración, la cual se adjunta al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en los contratos, carátula, anexos 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 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 y la resolución RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación de la propuesta presentada.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en el artículo 46 de la Ley N°8642, la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se recomienda lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación del **“COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL”** y **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA”** y su respectiva carátula y el Anexo **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”** presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2. Homologar la versión final de los contratos de adhesión denominados **“COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL”** y **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA”** y su respectiva carátula y el Anexo **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”**, presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, 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 al **Instituto Costarricense de Electricidad**, que a partir de la homologación del **“COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL”** y **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA”** y su respectiva carátula y el Anexo **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”**, únicamente puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

San José, 18 de setiembre de 2026

09041-SUTEL-DGC-2026

- 3.4.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** 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.
- 3.5.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, para la comercialización de los servicios autorizados, los contratos de adhesión homologados deben ser debidamente firmados 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, los cuales sin firma son nulos y carecen de validez legal. 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.
- 3.6.** 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 contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la presente versión del contrato y su carátula, en lo que corresponda y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.7.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez homologado los contratos y sus respectivas carátulas, deberá mantenerlos disponibles 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.
- 3.8.** Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** 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.

San José, 18 de setiembre de 2026

09041-SUTEL-DGC-2026

- 3.9.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión y sus respectivas carátulas, 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.
- 3.10.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** 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.
- 3.11.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación en archivo .pdf del **“COMPROMISO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL”** y **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA”** y su respectiva carátula y el Anexo **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”** homologados al **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.12.** Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

GLENN FALLAS
FALLAS (FIRMA)

Firmado digitalmente
por GLENN FALLAS
FALLAS (FIRMA)
Fecha: 2026.09.18
11:32:54 -06'00'

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

LISETH QUESADA
CUBERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por LISETH
QUESADA CUBERO (FIRMA)
Fecha: 2026.09.18 11:35:57 -06'00'

Licda. Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC

Adjunto: Contrato, carátula y anexo.

Gestión: I0053-STT-HOC-001257-2026