

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-2026

Señores

Yaila Paola Sánchez Canessa
Directora Dirección Relaciones Regulatorias
Instituto Costarricense de Electricidad
Email: notificacionesdrr@ice.go.cr

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 055-2026 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 24 de setiembre del 2026, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 016-055-2026

En relación con el oficio 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre de 2026, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“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*”**, se resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

- 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

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-2026

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). -----

- 2) Que mediante oficio 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 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:*

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026



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: -----

- a) 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. -----
- b) 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: -----

- a) 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

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

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026

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: ----



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

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:-----



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.

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

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026



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). -----

- 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 08158-SUTEL-DGC-2026 del 20 de agosto de 2026 y remitió adicionalmente para valoración el Anexo denominado **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”**. (NI-11577-2026). -----
- 4) Que, mediante el oficio 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>

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-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 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.

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:-----

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

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026

- 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	M5G1200	\$195,00	USD
LTE	Huawei	B2201H	\$245,00	USD
LTE	Huawei	B233B	\$399,00	USD
WIMAX	Alvarion	EasyVoice	\$94,04	USD

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:-----

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

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026

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). -----

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). -----

6) Que, por medio del oficio 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre de 2026 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación. -----

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

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026

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, el **ICE** 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, carátula y Anexo 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 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre 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 en capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como, con los requisitos dispuestos en 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, 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

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-2026

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 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre de 2026, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este Consejo el informe correspondiente a 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”*** y sus respectivas carátulas presentados por el Instituto Costarricense de Electricidad. -----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado 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 respectivas carátulas y el Anexo ***“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”***, adjuntos al oficio 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre de 2026, presentados por Instituto Costarricense de Electricidad, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, artículos 34, 35 y 37

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-2026

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 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 sus respectivas carátulas y el Anexo **“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”**, únicamente puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.-----

Cuarto: Ordenar a **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. -----

Quinto: Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** 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, el cual sin firma es nulo y carece 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. -----

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-2026

Sexto: 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. -----

Sétimo: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad, que deberá mantener el contrato homologado y su respectiva carátula y, el Anexo 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 al Instituto Costarricense de Electricidad, 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 al **Instituto Costarricense de Electricidad**, que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión, su respectiva carátula y Anexo, 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. -----

28 de setiembre de 2026

09332-SUTEL-SCS-2026

Décimo: 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. -----

Décimo primero: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad**, 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 ***“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 sus respectivas carátulas y el Anexo ***“BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”*** homologados a **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>.-----

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. -----

28 de setiembre de 2026
09332-SUTEL-SCS-2026

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 (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO CASCANTE ALVARADO
(FIRMA)
Fecha: 2026.09.28 16:26:49 -06'00'

Luis Alberto Cascante Alvarado

Secretario del Consejo

Arlyn A.

Gestión: I0053-STT-HOC-001257-2026

Anexos: Oficio número 09041-SUTEL-DGC-2026 del 18 de setiembre de 2026 de la Dirección General de Calidad; "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".