

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA, PRESENTADOS POR FIBRA EN CASA, S.A.

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 realizada por **Fibra en Casa, S.A.** (en adelante **Fibra en Casa**).

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio de correos electrónicos de fechas 23 de julio de 2024, **Fibra en Casa** solicitó iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**”. (NI-09884-2024 y NI-09895-2024)
- 1.2. Que, por medio de oficio número 06570-SUTEL-DGC-2024 del 30 de julio de 2024, debidamente notificado el mismo día, esta Dirección previno al operador para que en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación aportara la solicitud de homologación debidamente firmada por su representante legal, así como el poder o personería jurídica. Lo cual, fue atendido por el operador el mismo día. (Folios 38 al 40 y NI-10138-2024)
- 1.3. Que mediante oficio número 07655-SUTEL-DGC-2024 del 29 de agosto de 2024, debidamente notificado el día 2 de setiembre de 2024, la Dirección General de Calidad señaló a **Fibra en Casa** las primeras observaciones a los documentos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)

1. *En la cláusula primera del contrato denominada “Objeto de contrato” deben incluirse la totalidad de los servicios que el operador posee en su oferta comercial. Misma situación para la cláusula segunda sobre las “Características del servicio”, ya que se debe indicar una descripción de las características técnicas, legales y comerciales de la totalidad de los servicios se colocan disposición del usuario final, según los artículos 45, inciso 1) LGT, 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF.*

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

2. En la cláusula séptima sobre los “Equipos terminales”, y tal y como se señaló de previo en el trámite de homologación gestionado bajo expediente **F0146-STT-HOC-00226-2023**, se logró evidenciar que en el sitio WEB del operador no se indican las características de los equipos, sea marca, modelo, serie, costo de reposición, conforme a lo dispuesto en el numeral 36 inciso 8) del RPUF.

En la misma línea, en el sitio WEB deben incluirse las características mínimas que deben mantener los equipos terminales que pueden ser utilizados por los usuarios en su red o que el operador comercializa, en caso de que éstos decidan aportar sus equipos, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ix.

3. En la cláusula novena denominada “Medios de pago” debe indicarse el enlace directo del sitio WEB donde la información se encuentra debidamente publicada, según los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT, 46, inciso 13 y 57 del nuevo RPUF, por cuanto a partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección no se logró localizar dicha información.

Adicionalmente, en dicha cláusula se debe indicar el deber que tiene el operador de informarle al usuario si el pago no se hizo efectivo, según los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT, 46 inciso 13) y 57 del nuevo RPUF. Para esos efectos, se les solicita utilizar el párrafo de la cláusula del contrato modelo, que indica: “El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo”.

4. La cláusula décima primera sobre la “Suspensión temporal del servicio” debe sustituirse “comunicaciones facturadas” por “facturaciones”.

5. En la cláusula décima cuarta sobre las “Condiciones y Plazos de conexión o instalación” se recalca que, los conceptos de instalación deben ser ciertos y determinados, conforme a lo dispuesto en el numeral 12 inciso 2) subinciso ii) del RPUF, por lo que deben incluir los impuestos correspondientes en el precio final mostrado al usuario final e indicar de forma clara y expresa cuánto se va a cobrar por instalación para cada uno de los servicios y planes. Dicho ajuste debe realizarse en la página WEB.

6. En la cláusula décima octava sobre la “Calidad del servicio” deben incluirse los umbrales correspondientes a los servicios de IP TV y telefonía IP, según la normativa vigente y la resolución RCS-152-2017, por lo que se le solicita incluir las siguientes tablas:

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	Umbrales
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Disponibilidad de servicio de televisión	99,97%

SERVICIO DE TELEFONÍA IP	
Indicador	Umbrales
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

SERVICIO DE TELEFONÍA IP	
Indicador	Umbral
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

7. En la cláusula trigésima sobre el "Tratamiento de datos personales" debe eliminarse la frase "y sus prórrogas", ya que el presente contrato es por plazo indefinido.
8. No dejar la hoja en blanco al final del contrato.
9. Debe plantearse una cláusula sobre el tráfico telefónico excesivo, conforme al numeral 65 del RPUF.
10. Debe plantearse una cláusula en la que se indique que no existirán condiciones de permanencia mínima.

En la **carátula del contrato**, debe ajustarse lo siguiente:

1. Revisar el formato de letra del documento.
2. Debe incluirse dentro de la oferta comercial el servicio de telefonía IP, la información referente a los planes, el precio de los minutos nacionales e internacionales con la indicación de los países, el costo de número privado, las facilidades ofrecidas, restricción a números 900 y cualquier otra información relevante para el usuario.
3. No se localizó en el sitio WEB el precio final de contratar una IP Pública, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF.

En el sitio WEB del operador debe modificarse lo siguiente:

1. En la cláusula tercera denominada "Precios y tarifas del servicio" se colocó como referencia el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-qam/>; en ese sentido, se indica que en el sitio WEB los precios deben ser finales, según numerales 11 inciso 1), 34 párrafo 2, de dicho cuerpo normativo, sea que deben incluir las tasas de ley, sea el IVA y los impuestos de Ley (Impuesto Rojo e Impuesto del 911).

Pese a ello, en el servicio de IPTV no se aprecia el impuesto del IVA ni las tasas de ley, según se observa a continuación:

San José, 16 de octubre de 2025
09832-SUTEL-DGC-2025



Imagen 1. Planes GAM. Consulta realizada del sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/> el 28 de agosto de 2024.

Misma situación para el caso del servicio de telefonía IP, en el cual se indica que los precios pueden variar, según se aprecia de seguido:

Tarifas por minuto excedente

Destinos	Tarifas por minuto excedente IVA*
Minuto fijo a fijo**	₡8.59
Minuto fijo a móvil	₡24.75

La tarifa por minuto en dólares puede ser cancelada en colones al tipo del día según el Banco Central de Costa Rica

* Precio final podría variar: Según ajustes en tasas e impuestos de ley. Las tarifas aplican para llamadas realizadas dentro de la red de Fibra en Casa, así como a otras operadoras.

Imagen 2. Planes GAM. Consulta realizada del sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/> el 28 de agosto de 2024.

Al respecto, según se hizo ver, los precios de los servicios deben ser finales, por lo tanto no pueden estar sujetos a variaciones, por lo que corresponde eliminar las leyendas resaltadas en las imágenes anteriores.

Por su parte, el costo de los minutos en moneda extranjera debe incluirse que en caso de que el usuario desee pagar en colones, debe realizarse con respecto al “tipo de cambio vigente del día de pago de la facturación, establecido por el Banco Central de Costa Rica”, lo anterior conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT, según se aprecia:

San José, 16 de octubre de 2025
09832-SUTEL-DGC-2025

Tarifas por minuto llamadas internacionales

País	Tarifa por minuto
Estados Unidos	\$0.13 IVA
México	\$1.13 IVA
Canadá	\$0.12 IVA

Imagen 3. Planes GAM. Consulta realizada del sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/> el 28 de agosto de 2024.

2. *Incluir los términos en español en el sitio WEB, ya que se indica “per month”, conforme a los numerales 76 de la Constitución Política y numerales 45 inciso 28) de la Ley General de Telecomunicaciones y 43 del RPUE.*
3. *Deben incluirse los costos adicionales que le apliquen a los servicios, +es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, cargos administrativos, instalación y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse con los impuestos de ley, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ii.*
4. *Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos. Para lo cual debe considerar que de conformidad con el numeral 11 inciso 28) del RPUE es obligación de los operadores prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.*
5. *Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.*
6. *El operador debe contar con un número de atención gratuito para el reporte de averías, trámites telefónicos, consulta de facturación, interposición de reclamaciones, y los demás definidos por la Ley N°8642.*

*En ese sentido, en la página Web y debe incluirse el número **800-800-FIBRA** como número principal y no el 4350-0010, tal y como se aprecia:*

San José, 16 de octubre de 2025
09832-SUTEL-DGC-2025

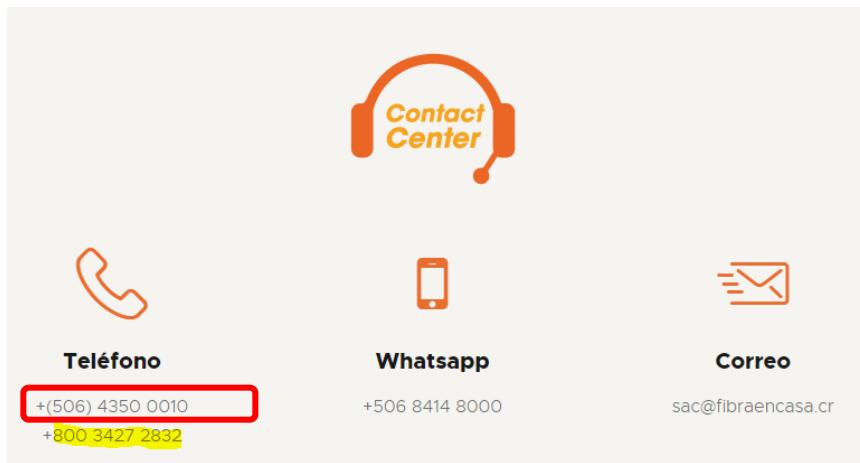


Imagen 4. Planes GAM. Consulta realizada del sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/> el 28 de agosto de 2024.

*De igual forma, debe colocarse el número gratuito correcto ya que, en el contrato se indica que corresponde al **800-800-FIBRA**, por lo que debe uniformarse.*

7. *Indicar las características de los equipos, sea marca, modelo, serie, costo de reposición, conforme a lo dispuesto en el numeral 36 inciso 8) del RPUF. En la misma línea, en el sitio WEB deben incluirse las características mínimas que deben mantener los equipos terminales que pueden ser utilizados por los usuarios en su red o que el operador comercializa, en caso de que éstos decidan aportar sus equipos, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF.*
8. *Debe incluirse la información sobre los medios de pago conforme a lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT y para que sea consistente con lo señalado por el operador en el clausulado del contrato.*
9. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según artículo 16 del RPCS, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.*

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le solicita incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia, lo cual no se puede realizar en el mapa puesto a disposición en el sitio WEB.

10. *Debe modificarse el plazo del mantenimiento preventivo que se indica en el sitio WEB, para que sea de 48 horas, conforme al numeral 46 inciso 11) del RPUF.” (Destacados corresponden al original) (Folios 41 al 49).*
- 1.4. Que, por medio de correo electrónico del 11 de setiembre de 2024, el operador consultó sobre los mapas de alcance de red, lo cual le fue debidamente atendido el mismo día. (NI-12124-2024)
- 1.5. Que, por medio del correo electrónico de fecha 19 de setiembre de 2024, el operador remitió una nueva versión de carátula y contrato de adhesión para su respectiva revisión,

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

en atención al oficio de primeras observaciones realizadas por oficio número 07655-SUTEL-DGC-2024 del 29 de agosto de 2024. (NI-12454-2024)

- 1.6.** Que, por medio del oficio número 08999-SUTEL-DGC-2024 del 11 de octubre de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Fibra en Casa**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

“(…)

En la carátula del contrato, debe ajustarse lo siguiente:

1. *Revisar el formato de letra y el espaciado del documento.*
2. *Debe incluirse dentro de la oferta comercial lo relativo al servicio de telefonía IP, específicamente, la información referente a los planes, el precio de los minutos nacionales e internacionales con la indicación de los países, el costo de número privado, las facilidades ofrecidas, restricción a números 900 y cualquier otra información relevante para el usuario. Al respecto, se solicita tomar como base la información disponible en la carátula modelo:*

2.1. SERVICIOS MÓVILES:

Información del servicio o plan seleccionado:			
Nombre del Plan	Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos)		
Servicios suscritos	Telefonía móvil: <input type="text"/>	Internet móvil: <input type="text"/>	Mensajería SMS: <input type="text"/>
Telefonía móvil	Minutos incluidos: _____	Red operador: _____	Otras redes: _____
	Minutos internacionales: _____	Red operador: _____	Otras redes: _____
	Precio por minuto excedente (IVA): _____	Red operador: € _____	Otras redes: € _____
Móvil: € _____	Fijo: € _____	Internacional: los precios se encuentran publicadas en el sitio WEB	

Imagen 1. Carátula modelo. Disponible en el sitio WEB

https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/contratosadhesion/caratula_del_contrato_de_adhesion_modelo.pdf, consulta realizada el 9 de octubre de 2024.

3. *Al precio final de contratar una IP Pública, únicamente le resulta aplicable el Impuesto de Valor Agregado (IVA) y no las otras tasas de financiamiento, por lo que debe ajustarse la información publicada en su sitio WEB:*

En caso de requerir una IP pública el costo de adquisición es de \$22.95 IVA y tasas de financiamiento y Cruz Roja incluidas.

Imagen 2. Costo IP pública. Disponible en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/>, consulta realizada el 9 de octubre de 2024.

4. *Si el proveedor va a incluir como forma de pago el cargo automático en la carátula del documento, debe de enunciarse de forma consistente como un medio de pago en la página WEB conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) y numeral 11 inciso 2) del RPUF:*

San José, 16 de octubre de 2025
09832-SUTEL-DGC-2025

¿Cuales son los medios de pago para los servicios de Fibra en Casa?

Los servicios de Fibra en Casa se pueden pagar a través de conectividad bancarias en los siguientes bancos: BAC San José, Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica.

Si desea conocer el procedimiento de pago para cada banco puede seguir los siguientes enlaces:

BAC San José

Banco de Costa Rica

Banco Nacional de Costa Rica

Nota: El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo

Imagen 3. Medios de pago. Disponible en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/>, consulta realizada el 9 de octubre de 2024.

De esta manera, **se reitera a Fibra en Casa** que debe atender la corrección de los siguientes aspectos; lo anterior, por cuanto, muchas de las observaciones ya fueron previamente realizadas por esta Dirección mediante oficio número 07655-SUTEL-DGC-2024 del 29 de agosto de 2024, según se detalla a continuación.

1. Revisar el espaciado y formato del contrato.
2. En la **cláusula quinta** sobre la “Modificación contractual” se le solicita al operador mantener los cambios de redacción efectuados.
3. En la **cláusula séptima** sobre los “Equipos terminales”, y tal y como se señaló de previo en el trámite de homologación gestionado bajo expediente **F0146-STT-HOC-00226-2023** y en el oficio de primeras observaciones número 07655-SUTEL-DGC-2024 del 29 de agosto de 2024 del presente trámite de homologación, en el sitio WEB del operador no se indican las características de todos los equipos que comercializa el operador sea marca, modelo, costo de reposición, para los servicios de acceso a Internet fijo, televisión por suscripción y telefonía IP conforme a lo dispuesto en el numeral 36 inciso 8) del RPUF, ya que únicamente se aprecian las condiciones de un equipo terminal para el servicio de acceso a Internet inalámbrico:

¿Cuál es el modelo del equipo terminal para recibir el servicio?

El equipo homologado por SUTEL para la prestación del servicio es el siguiente. Marca UFiber Modelo: UF-WIFI, VERSIÓN DE HARDWARE: UF-WIFI, NÚMERO DE HOMOLOGACIÓN 08298-SUTEL-DGC-2023

Especificaciones técnicas			
Rango de frecuencias (MHz)	Potencia EIRP o PIRE del dispositivo (W) (**)	Potencia EIRP o PIRE del dispositivo (dBm) (**)	Máxima potencia isotrópica radiada equivalente EIRP o PIRE en dBm) (*)
2414,0 - 2462,0	0,203716	23,0903	36

Imagen 4. Especificaciones técnicas de los equipos. Consulta realizada en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/> el 9 de octubre de 2024.

Adicionalmente, dado que la tabla indicada como especificaciones técnicas corresponde a las bandas de operación y no a las características técnicas del equipo, se le solicita al proveedor eliminar dicha tabla e incorporar las especificaciones técnicas de los equipos que se van a utilizar para la prestación

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

de los servicios de telecomunicaciones, sea acceso a Internet fijo, televisión por suscripción y telefonía IP.

En la misma línea, en el sitio WEB deben incluirse las características mínimas que deben mantener los equipos terminales que pueden ser aportados por los usuarios en su red según el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF.

4. En la **cláusula octava** sobre la “Entrega y pago de la factura” se le solicita al operador mantener los cambios de redacción efectuados.
5. En la **cláusula novena** denominada “Medios de pago” debe señalarse que el cargo automático es un medio de pago y así indicarlo en el sitio WEB, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT, tal y como se indicó de previo en la primera revisión del contrato.
6. En la **cláusula décima primera** sobre el “Tráfico telefónico excesivo” se le solicita al operador mantener los cambios de redacción efectuados.
7. En la **cláusula décima cuarta** sobre el “Depósito de garantía” se le solicita al operador mantener los cambios de redacción efectuados.
8. En la **cláusula décima quinta** sobre las “Condiciones y Plazos de instalación” se recalca que, los conceptos de instalación deben ser ciertos y determinados, conforme a lo dispuesto en el numeral 12 inciso 2) subinciso ii) del RPUF y numeral 46 inciso 1) de la LGT, por lo que deben incluir los impuestos correspondientes en el precio final¹ mostrado al usuario final e indicar de forma clara y expresa y concreta **cuánto se va a cobrar por instalación** para cada uno de los servicios y planes, siendo que no es de recibo indicar la frase “desde” o “hasta”:

La instalación de fibra óptica está sujeta a disponibilidad de cobertura, el rango del costo de instalación varía entre los 15 000 colones y los 60 000 colones
Equipamiento básico incluido, en caso de recolección del equipo, se cobra un monto de ₡ 5.650 IVA. Fibra en casa no cobra depósito de garantía.

Imagen 5. Costo de instalación. Consulta realizada en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/> el 9 de octubre de 2024.

Cabe acotar que todos los precios que publique el operador en su sitio WEB deben ser finales, lo cual no se cumple para los mostrados en la imagen anterior. Adicionalmente en caso de solo aplicar el impuesto de valor agregado debe indicarse claramente IVAI. Asimismo, en cuanto a lo señalado respecto a que “La instalación de fibra óptica está sujeta de disponibilidad de cobertura” debe quedar claro que esta disponibilidad o factibilidad técnica debe ser previa a la suscripción del contrato.

9. En la **cláusula décima sexta** sobre la “Reactivación” debe ajustarse el plazo de reactivación en el sitio WEB, para que sea conforme con el numeral 31 del RPUF.
10. En la **cláusula vigésima sexta** sobre la “Devolución de los equipos terminales” debe colocarse en el sitio WEB la posibilidad de que sea un tercero autorizado quien proceda con la entrega de los equipos, conforme a lo dispuesto en el numeral 47 del RPUF.
11. En la **cláusula trigésima segunda** sobre la “Cesión del contrato” debe informarse al usuario las razones por las cuales se le puede negar dicha cesión y plantearse de esta forma en el contrato, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.

En el sitio WEB del operador debe modificarse lo siguiente:

¹ Según el numeral 3 inciso 47) del RPUF el precio se define como: “valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.”

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

- 1. Incluir los términos en español en el sitio WEB, ya que se indica “per month”, conforme a los numerales 76 de la Constitución Política; 45 inciso 28) de la Ley General de Telecomunicaciones y 43 del RPUF.*
- 2. Deben incluirse los costos adicionales que le apliquen a los servicios, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: visitas técnicas injustificadas, reposición del equipo terminal y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse como precios finales con los impuestos de ley, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ii, del RPUF, por lo que debe realizarse el ajuste correspondiente en el precio de instalación según se muestra a continuación:*

La instalación de fibra óptica está sujeta a disponibilidad de cobertura, el rango del costo de instalación varía entre los 15.000 colones y los 60.000 colones.

Imagen 6. Costo instalación. Consulta realizada en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/> el 9 de octubre de 2024.

- 3. Para el caso del precio de la IP pública únicamente le resulta aplicable el impuesto del Impuesto de Valor Agregado (IVA).*
- 4. Se solicita que se mejore la redacción de la leyenda del servicio de telefonía IP de “No incluye algunos países de Europa y resto del mundo”, para que se indique que, la bolsa de minutos es únicamente incluye minutos internacionales con destino a Estados Unidos y Canadá, según se muestra:*

El servicio de Telefonía IP incluye:

- | | | | |
|---|---|---|--|
| • 100 minutos para llamadas a teléfonos fijos | • 100 minutos para llamadas a teléfonos celulares | • Llamadas a la red Fibra en Casa ilimitado | • Llamadas internacionales 100 minutos** |
|---|---|---|--|

Paquete Mensual ¢3.000

Precios incluyen IVA y tasas de financiamiento 911 y Cruz Roja.

**Países incluidos en el plan de telefonía: USA, Canadá. No incluye algunos países de Europa y resto del mundo.

Imagen 7. Planes telefonía. Consulta realizada en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/> el 9 de octubre de 2024.

- 5. Debe incluirse el plazo de reconexión, conforme al numeral 32 del RPUF.*
- 6. Respecto al horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos, debe considerar que de conformidad con el numeral 11 inciso 28) del RPUF es obligación de los operadores prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana, lo cual, no se cumple con el horario de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00pm, planteado por el operador.*
- 7. Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación del servicio de telecomunicaciones ofrecido.*
- 8. Eliminar el número de cláusula en la información de interposición de reclamaciones del sitio WEB.*

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

9. *Indicar las características de los equipos, sea marca, modelo, y costo de reposición, conforme a lo dispuesto en el numeral 36 inciso 8) del RPUF. En la misma línea, en el sitio WEB deben incluirse las características mínimas que deben mantener los equipos terminales que pueden ser utilizados por los usuarios en su red o que el operador comercializa, en caso de que éstos decidan aportar sus equipos, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF.*

10. *Debe incluirse la información sobre los medios de pago conforme a lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT y para que sea consistente con lo señalado por el operador en el clausulado del contrato.*

11. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, cuyo mapa abarque solamente el territorio nacional, y en los cuales según el artículo 16 del RPCS, se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.*

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le requiere incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia, así como la simbología que indique con qué color se identifica el alcance de la red del operador, lo cual no se puede realizar en el mapa puesto a disposición en el sitio WEB.

12. *En el sitio WEB los precios deben ser finales, según numerales 11 inciso 1), 34 párrafo 2, del RPUF, es decir, deben incluir las tasas de ley, (Impuesto Rojo e Impuesto del 911) y los impuestos de Ley sea el IVA". (Destacados corresponden al original) (Folios 69 al 89)*

1.7. Que, vía correos electrónicos de fechas 18 y 28 de octubre de 2024, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-13754-2024 y NI-14098-2024)

1.8. Que, por medio de oficio número 11258-SUTEL-DGC-2024 del 20 de diciembre de 2024, notificado el mismo día, esta Dirección realizó las tercera observaciones al contrato y carátula sometidos a valoración por parte del operador, en donde se indicó a **Fibra en Casa** que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes:

"(...)

En la carátula del contrato, debe ajustarse lo siguiente:

1. *En el oficio de segundas observaciones número 08999-SUTEL-DGC-2024 del 11 de octubre de 2024, debidamente notificado el mismo día, se le había indicado al operador, lo siguiente: "Debe incluirse dentro de la oferta comercial lo relativo al servicio de telefonía IP, específicamente, la información referente a los planes, el precio de los minutos nacionales e internacionales con la indicación de los países, el costo de número privado, las facilidades ofrecidas, restricción a números 900 y cualquier otra información relevante para el usuario. (...)" En ese sentido, se le solicita al operador indicar porqué eliminó de la página web y de su oferta comercial el servicio de telefonía IP, siendo que es uno de los servicios autorizados en el título habilitante otorgado mediante resolución RCS-005-2021.*

2. *En la cláusula séptima sobre los "Equipos terminales", y tal y como se señaló de previo en el trámite de homologación gestionado bajo expediente **F0146-STT-HOC-00226-2023**² y en el oficio de primeras observaciones número 07655-SUTEL-DGC-2024 del 29 de agosto de 2024 del presente trámite de homologación, en el sitio WEB del operador deben indicarse las características*

² Trámite que fue archivado mediante oficio número 01454-SUTEL-DGC-2024, del 21 de mayo de 2024.

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

de todos los equipos que comercializa el operador sea marca, modelo y costo de reposición, para los servicios de acceso a Internet fijo, televisión por suscripción y telefonía IP conforme a lo dispuesto en el numeral 36 inciso 8) del RPUF.

Adicionalmente, de los equipos enunciados por el operador en su sitio WEB: UBIQUITI NETWORKS y TVIP no se encuentran homologados por esta Superintendencia, lo cual es contrario a lo dispuesto en el numeral 76 del RPUF y las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias; razón por la cual deberá presentar el listado de equipos homologados por Sutel que comercializa su representada y ajustar esta información en el referido sitio WEB.

Se le solicita que en el sitio WEB se indique que las bandas son las de 2.4 y 5.8 GHz, misma situación en las características técnicas de los equipos que pueden ser aportados por el usuario final. Finalmente, los costos de reposición deben indicar a cuál marca y modelo están asociados.

3. *En la cláusula décima tercera sobre el “Depósito de garantía”, debe indicarse en el sitio WEB que no se va a cobrar ningún monto por dicho concepto.*
4. *En la cláusula trigésima segunda sobre la “Cesión del contrato” tal y como se solicitó en el oficio de segundas observaciones, debe informarse al usuario las razones por las cuales se le puede negar dicha cesión y plantearse de esta forma en el contrato, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.*

En el sitio WEB del operador debe modificarse lo siguiente:

1. *Deben incluirse los costos adicionales que le apliquen a los servicios, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, reposición del equipo terminal y cualquier otra información importante para el usuario.*

Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse como precios finales con los impuestos de ley, según el numeral 11 inciso 2) subinciso ii), del RPUF, por lo que, considerar que para el caso del alquiler del equipo únicamente le resulta aplicable el impuesto del Impuesto de Valor Agregado (IVA), ya que en el sitio WEB se aprecia lo siguiente:



Imagen 1. Consulta realizada en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/> el 19 de diciembre de 2024.

2. *Indicar las características de los equipos, sea marca, modelo, costo de reposición, conforme a lo dispuesto en el numeral 36 inciso 8) del RPUF, y ajustarlos para que correspondan a equipos homologados por la SUTEL. Adicionalmente, debe especificarse cuál costo de reposición le aplica a cada modelo.*
3. *Respecto al horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos, debe considerar que de conformidad con el numeral 11 inciso 28) del RPUF es obligación de los operadores prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana, lo cual, no se cumple con el horario planteado por el operador.*

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

4. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, cuyo mapa abarque solamente el territorio nacional, y en los cuales según el artículo 16 del RPCS, se identifiquen a través de sistemas de información geográfica los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, cantón, distrito y poblado, según las escalas y características de despliegue de información que establezca esta Superintendencia.*

Asimismo, se le solicita al operador que, la resolución del mapa permita a los usuarios conocer la disponibilidad de servicios en su zona de interés. En este sentido, se le requiere incorporar un mapa cuya definición permita a los usuarios ubicarse por puntos de referencia, así como la simbología que indique con qué color se identifica el alcance de la red del operador, lo cual no se puede realizar en el mapa puesto a disposición en el sitio WEB.

5. *Los montos de la visita técnica imputable al cliente, a partir de la segunda salida en falso no coinciden, ya que se aprecia lo siguiente:*

¿Cuáles pueden ser cargos adicionales?

- visitas injustificadas dentro del GAM tienen un costo de ₡42.000 IVAI
- visitas injustificadas fuera del GAM tienen un costo de ₡84.000 IVAI

• Instalación de router adquirido ₡42.000 IVAI

¿Cuál es el costo de una visita técnica por parte de Fibra en Casa?

Costo por visita técnica adicional o atribuible al cliente (a partir de la segunda visita) ₡ 49.900 IVA incluido

Imágenes 1 y 2. Consulta realizada en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/> el 19 de diciembre de 2024.

Lo cual debe ser corregido para brindar información clara y consistente a los usuarios conforme al numeral 45 inciso 1) de la LT y 4 inciso 1) del RPUF.

6. *No es obligación del usuario de reportar el pago, es una obligación del operador indicarle si el pago no fue efectivo conforme al numerales 45 inciso 1) de la LGT, 12) de la LGT, 46 inciso 13) y 57 del nuevo RPUF". (Destacados corresponden al original) (Folios 122 al 138)*
- 1.9. Que, por medio de correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2024, el operador informó que realizó todos los ajustes solicitados. Adicionalmente, solicitó una reunión virtual, misma que se llevó a cabo el 19 de marzo de 2025. (NI-16783-2024, NI-00051-2025 y folio 180)
- 1.10. Que, mediante correos electrónicos de fecha 7 de julio de 2025, esta Dirección de manera extraordinaria y con la finalidad de culminar el proceso de homologación contractual, realizó una prevención final al operador para que en el plazo máximo de **5 días hábiles** ajustara una información en el sitio WEB. (Folios 181 al 183)

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

1.11. Que, por correo electrónico del 9 de julio de 2025, el operador indicó a esta Dirección que procedió a aplicar la totalidad de cambios solicitados. (Folios 184 al 203)

1.12. Que, por medio de correo electrónico del 11 de agosto de 2025, esta Dirección solicitó unos ajustes adicionales en el mapa de cobertura, para lo cual el operador el 20 de agosto de 2025 por medio de correo electrónico, indicó que los cambios habían quedado listos. Adicionalmente, en fecha 25 del mismo mes y año se solicitó una reunión virtual por parte del operador y se llevó a cabo el 26 de agosto del año en curso. Posteriormente, el día 27 de agosto del año en curso, el operador informó que había aplicado la totalidad de los cambios solicitados, lo cual fue efectivamente verificado por parte de esta Dirección. (Folios 204 al 235)

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 de la resolución 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 los documentos presentados por **Fibra en Casa** realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación. Al respecto, según se detalló en los antecedentes, fue necesario realizar prevenciones extraordinarias para promover la culminación exitosa del proceso de homologación por parte del operador.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan al presente informe, esta Dirección 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 el 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 del contrato presentado y de su respectiva carátula.

Adicionalmente, mediante la resolución RCS-005-2021 del 14 de enero de 2021, el Consejo de esta Superintendencia le autorizó a brindar los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet por medios alámbricos e inalámbricos, enlaces inalámbricos punto a punto, líneas arrendadas y redes privadas virtuales, televisión por suscripción en la modalidad IP, telefonía fija en la modalidad IP y, adicionalmente, le ordenó: *“u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados”*.

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

Por lo que, el Regulador fue claro e insistente con **Fibra en Casa** sobre el deber de respetar los derechos de los usuarios finales y de establecer las relaciones comerciales con sus clientes a través del respectivo contrato de adhesión, ya que, aunque el operador se encuentra autorizado para brindar servicios de telecomunicaciones desde el año 2016, **no contaba con un contrato de adhesión debidamente homologado**. Adicionalmente, se señala que dicho operador inició el trámite de homologación de su contrato en **6 ocasiones³**.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en 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 al Consejo lo siguiente:

- 3.1.** Dar por recibido y acoger el oficio número 09831-SUTEL-DGC-2025 del 16 de octubre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula presentados para homologación por **Fibra en Casa, S.A.**
- 3.2.** Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al oficio 09832-SUTEL-DGC-2025 del 16 de octubre de 2025, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” presentados por **Fibra en Casa, S.A.** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3.** Ordenar a **Fibra en Casa, S.A.**, que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4.** Ordenar a **Fibra en Casa, 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.
- 3.5.** Ordenar a **Fibra en Casa, S.A.**, que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente sobre el acatamiento de

³ Según expedientes número F0146-STT-HOC-00585-2021, F0146-STT-HOC-01348-2022, F0146-STT-HOC-02098-2022, F0146-STT-HOC-01235-2023, F0146-STT-HOC-00226-2023 y F0146-STT-HOC-00983-2024.

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.

- 3.6.** Informar a **Fibra en Casa, S.A.**, que, en aplicación de los principios de no discriminación y beneficio al usuario, así como 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, a los usuarios que hayan suscrito contratos anteriores les resulta aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.7.** Señalar a **Fibra en Casa, S.A.**, que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; 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 valorará la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.
- 3.8.** Indicar a **Fibra en Casa, S.A.**, que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9.** Señalar a **Fibra en Casa, S.A.**, que de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, además debe reconocer que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas.
- 3.10.** Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Fibra en Casa, S.A.**, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente e informe en caso de desviación.
- 3.11.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula presentados por **Fibra en Casa, S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

San José, 16 de octubre de 2025

09832-SUTEL-DGC-2025

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

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Licda. Nicole Quesada Chinchilla
Asesora legal

NQC
Gestión: F0146-STT-HOC-00983-2024