

San José, 8 de diciembre de 2025

11562-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
DENOMINADO “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA
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 realizada por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, tramitada en el expediente **I0053-STT-HOC-01431-2025**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, por medio del oficio con consecutivo 263-720-2025 del 17 de setiembre de 2025, remitido vía correo electrónico en la misma fecha, el **Instituto Costarricense de Electricidad** en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “**CONTRATO SERVICIOS FIJOS**” y su respectiva carátula. (NI-12475-2025).
- 1.2. Que mediante oficio número 09656-SUTEL-DGC-2025 del 10 de octubre de 2025, notificado por Gestion Documental el 21 del mismo mes y año, 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) Se solicita incluir el URL directo sobre la información de los otros medios de contacto disponibles al usuario final de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) y 11 inciso 2) del RPUF y a la vez contribuya a reducir la extensión del contrato.
- b) En la nota 5 se dispone que, el precio vigente de los minutos excedentes se encuentra publicado en el sitio WEB, en la cual se indica con un asterisco (*) “**precio final mensual**” que incluye los impuestos, sin embargo, para mayor consistencia y claridad debería sustituirse por “**precio final por minuto excedente**”, según lo requiere el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y

San José, 8 de diciembre de 2025

11562-SUTEL-DGC-2025

numerales 3 inciso 47), 4 inciso 1) y 11 inciso 1) del RPUF, por lo que se solicita ajustar dicha redacción:

Por Minuto Excedente	
Destinos	Tarifa por minuto excedente
Minuto fijo a fijo**	€8,72*
Minuto fijo a móvil	€25,13*
Las tarifas aplican para llamadas realizadas dentro de la red kólbí, así como a otras operadoras.	
* El precio final mensual incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1%).	
** Aplica la misma tarifa para llamadas realizadas con telefonía IP.	

Imagen N°1: Información sobre precio por minutos excedentes.¹

De igual manera, se debe verificar si el enlace proporcionado para consulta de los precios por minuto excedente es el actualizado, por cuanto no coincide con el señalado en la nota (19).

- c) En el punto 6 relativo a la autorización para el uso de datos personales, la modificación a la cláusula pretende incluir el consentimiento informado del usuario según lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales; sin embargo, también se indica que, la finalidad del tratamiento de los datos **“será para uso exclusivo del ICE para la venta y prestación del servicio”**, por lo que, se solicita al operador validar si la base de datos empleada corresponde a una base de “datos interna”, lo anterior de cara al ámbito de aplicación establecido por el artículo 2 de dicha Ley, el cual dispone textualmente que: **“El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en esta ley no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando estas no sean vendidas o de cualquier otra manera comercializadas”**. (Destacado intencional).

2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán ajustar las siguientes cláusulas:

- a) En las **cláusulas 11, 19 y 45** se solicita que se sustituyan las rutas señaladas por los URL directos a la información del sitio WEB relativa a gastos administrativos, cargo por reconexión y medios de pago del servicio, respectivamente, para que la misma sea de fácil acceso al usuario en atención de los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) y 11 inciso 2) del RPUF y a la vez, contribuya a reducir la extensión del contrato.
- b) En la **cláusula 23**, la URL indicada sobre la información de compensaciones dirige a la sección de tarifas en los **servicios postpago móviles**, por lo que debe sustituirse por la dirección que mantenga dicha información para los servicios fijos, conforme el artículo 45 inciso 1) y 4 inciso 1) y 11 inciso 2), subinciso iii del RPUF.
- c) En la **cláusula 34**, se solicita detallar cuál es el cambio realizado en relación con la información sobre precios del servicio de acceso a Internet fijo, ya que, el enlace suministrado corresponde al indicado en la cláusula homologada mediante acuerdo 019-047-2025 del Consejo de Sutel. Asimismo, el enlace actualizado (<https://bit.ly/4oZYA8p>) para los planes dúos y triples dirige únicamente a la información de los planes dúo de Internet + telefonía, lo cual debe ser ajustado en atención a los artículos 45 inciso 1), 4 inciso 1) y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.

¹¹ Consultado el 8 de octubre de 2025 en: [Tarifas y preguntas frecuentes](#)

San José, 8 de diciembre de 2025

11562-SUTEL-DGC-2025

- d) En la **cláusula 44**, no consta información en el enlace suministrado sobre el depósito de garantía en los servicios de kA Tv y TV Avanzada, la cual debe ser complementada conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT, y artículos 4 inciso 1) y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.
- e) En la **cláusula 46**, sobre el tratamiento de datos personales, debe especificarse que:
a) para remitir comunicaciones de venta directa de bienes y servicios debe constar el consentimiento del usuario final según lo establece el artículo 36 inciso 11) del RPUF y, asimismo, aclarar si dichas comunicaciones serían enviadas por parte de Kölbi o de un tercero; **b)** los fines del tratamiento de los datos personales establecidos en la cláusula son distintos a los señalados en el punto 6 de la carátula, por cuanto aquí se incluye la utilización de los datos para envío de comunicaciones, lo cual debe ser consistente en ambas cláusulas, ya que, la redacción actual de la cláusula 46 hace extensivo el consentimiento del usuario otorgado en el punto 6 de la carátula para la transferencia de datos a terceros, al indicar: “El ICE no podrá brindar dicha información a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Cliente o de por medio exista una orden judicial que así los requiera, todo conforme a la Ley N° 8660 y la ley No. 8968, artículo 5 en los términos indicados en la cláusula 6 de la carátula de este contrato”. (Destacado intencional).
- f) Asimismo, se reitera al operador que, los equipos comercializados deben encontrarse debidamente homologados conforme lo establecido en el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias conforme se solicitó bajo acuerdo 018-045-2025 del Consejo de Sutel y, en apariencia subsisten algunos equipos que pudieran no encontrarse debidamente homologados, ya que, por ejemplo, los equipos CASTLENET CBW383G2N y SMART RG SR804n cuentan con Wifi incorporado, según se muestra en la siguiente imagen:

Tipo	Marca	Modelo	Costo*
CAJA DE TV STB	DMT	1425-SA	€30 613
CAJA DE TV STB	DMT	1425	€30 613
CAJA DE TV STB	EKT	DCD7314v	€30 613
MODEM	ARRIS	DG1670A	€30 055
MODEM	CASTLENET	CBW383G2N	€30 055
MODEM	SMART RG	SR804n	€30 055
MODEM	VAST	DG3103-04	€30 055
Control TV DIGITAL	EKT	NA	\$5
Control TV DIGITAL	DMT	NA	\$5

**El costo final de reposición se cargará en tu factura, al momento de retiro del servicio por concepto de daño, extravío o no devolución del equipo terminal, el cual incluye los impuestos correspondientes.*

Imagen 2: Extracto de equipos del servicio de TV Digital.²

Para facilidad de revisión, se sugiere incluir en la tabla de equipos la referencia al respectivo certificado de homologación”. (Folios 25 a 44). (El destacado es del original).

² Consultado el 9 de octubre de 2025 en: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/asistencia/preguntas-frecuentes-hogar-asistencia#TvDigitallyBasico

San José, 8 de diciembre de 2025

11562-SUTEL-DGC-2025

- 1.3. Que, según oficio con consecutivo 263-852-2025 del 4 de noviembre de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio 09656-SUTEL-DGC-2025 del 10 de octubre de 2025. (NI-15331-2025).
- 1.4. Que, por medio de correos electrónicos remitidos al operador el 18 y 27 de noviembre de 2025, la Dirección General de Calidad señaló al operador que, debía realizar unos ajustes puntuales en el contrato de adhesión sometido a homologación, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correos electrónicos del 20 y 28 de noviembre de 2025 del mismo mes y año. (NI-15559-2025 y NI-15932-2025).

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 del contrato de adhesión denominado “**CONTRATO SERVICIOS FIJOS**” y su respectiva carátula, 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 la propuesta sometida a valoración, la cual se adjunta al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en el contrato, carátula y página WEB, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en los artículos 11 inciso 2), 34, 35, 36, 37 y 46 del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, 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 11562-SUTEL-DGC-2025 del 8 de diciembre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación del “**CONTRATO SERVICIOS FIJOS**” y su respectiva carátula presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado del “**CONTRATO SERVICIOS FIJOS**” y su respectiva carátula adjuntos, presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de

San José, 8 de diciembre de 2025

11562-SUTEL-DGC-2025

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 “**CONTRATO SERVICIOS FIJOS**” y su respectiva carátula, **únicamente** puede utilizar estos instrumentos para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 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. 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.
- 3.6. Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez homologado el contrato y su respectiva carátula, deberá mantenerlo disponible para los usuarios finales en las agencias, así como en una sección de fácil acceso en el sitio WEB, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.
- 3.7. 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. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta

San José, 8 de diciembre de 2025

11562-SUTEL-DGC-2025

disposición en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo.

- 3.8.** Indicar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su respectiva carátula, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9.** 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.
- 3.10.** Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del **“CONTRATO SERVICIOS FIJOS”** y su respectiva carátula homologados al **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.11.** 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

Lcda. Liseth Quesada Cubero
Asesora legal

LQC

Adjunto: Contrato y carátula.

Gestión: I0053-STT-HOC-01431-2025