

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

CRITERIO SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL ALCANCE DE LOS ARTÍCULOS 40 Y 56 DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL

Estimados señores:

El pasado 20 de diciembre de 2024, mediante acuerdo número 017-071-2024 notificado el 15 de enero del 2025, el Consejo de esta Superintendencia ordenó lo siguiente: **“SEGUNDO:** Solicitar a la Dirección General de Calidad con el apoyo de la Unidad Jurídica institucional presenten al Consejo en un periodo máximo de 30 días hábiles el **“CRITERIO SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL ALCANCE DE LOS ARTÍCULOS 40 Y 56 DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”**, que se constituirá en una guía para la aplicación de los procesos de modificación contractual (...). (Destacado del original).

Por lo anterior, en atención al acuerdo previamente citado, se somete a valoración del Consejo el siguiente análisis sobre la regulación atinente a los procesos de modificación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones y el alcance de los artículos 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final realizado por la Unidad Jurídica y la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia:

1. Antecedentes

- 1.1.** Que, por medio del oficio número 03044-SUTEL-DGC-2023 del 17 de abril del 2023, la Dirección General de Calidad y la Unidad Jurídica atendieron la consulta del **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante el **ICE**, sobre la posibilidad de utilizar otros medios de comunicación masiva adicionales a la prensa, donde se dispusieron los medios por los cuales los operadores y proveedores debían notificar y comunicar las modificaciones contractuales a los usuarios, con base en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Así como, también se indicó que los operadores y proveedores debían remitir para aprobación del Consejo de la Sutel la propuesta del comunicado a los usuarios (bocetos) de previo a aplicar modificaciones en la oferta comercial pactada.
- 1.2.** Que, mediante oficio número 10601-SUTEL-DGC-2023 del 13 de diciembre 2023, la Dirección General de Calidad atendió la consulta efectuada por el **ICE** sobre el ajuste de precios en el servicio de telefonía fija en planes individuales para clientes residenciales y empresariales, en el cual se le indicó al operador que debía aplicar los medios de notificación establecidos en el numeral 40 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, aunque se tratara de una modificación de precios. Asimismo, se le indicó al operador que no

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

podrá realizar ningún ajuste de precios hasta que no cuente con la aprobación por parte del Regulador y que los bocetos de comunicación debían ser aprobados por esta Superintendencia de previo a su publicación.

- 1.3. Que, ante diversas interrogantes presentadas por algunos operadores y proveedores, la Dirección General de Calidad, mediante el oficio 01644-SUTEL-DGC-2024 del 4 de marzo del 2024, realizó a la Unidad Jurídica varias consultas sobre los alcances de los artículos 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF). Ante lo cual, la Unidad Jurídica emitió el oficio número 01897-SUTEL-UJ-2024 del 12 de marzo del 2024, donde indicó que todas las modificaciones contractuales que se realicen a los contratos de adhesión, incluidas las modificaciones de precios, deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 40 del RPUF, por lo que, los operadores deben notificar a los usuarios afectados en el medio señalado en el contrato de adhesión y no únicamente a través de un mensaje de texto (SMS). Además, indicó que el operador o proveedor debe publicar las modificaciones que apliquen a múltiples usuarios, en todas sus redes sociales y mantenerlas disponibles de manera permanente, durante un mes antes de su vigencia.
- 1.4. Que, mediante oficio número 04647-SUTEL-DGC-2024 del 4 de junio del 2024, la Dirección General de Calidad trasladó a la Unidad Jurídica la consulta efectuada por el operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**, ante lo cual, mediante oficio número 5870-SUTEL-UJ-2024 del 8 de julio del 2024, la Unidad Jurídica indicó que, cuando el artículo 40 del RPUF señala “múltiples usuarios”, se debe entender: “a más de un usuario”.
- 1.5. Que, por medio del oficio con consecutivo 263-590-2024 del 30 de julio de 2024, remitido por el **ICE** en la misma fecha y dirigido al Consejo de la Sutel y a la Dirección General de Calidad, el operador solicitó eliminar el requisito de aprobación previa por parte del Consejo de la Sutel del boceto de comunicación a los usuarios para aplicar modificaciones contractuales, o, en caso de no acogerse dicha solicitud, que tal aprobación sea competencia de dicha Dirección.
- 1.6. Que, ante la solicitud recién mencionada efectuada por el **ICE**, mediante el oficio número 06924-SUTEL-DGC-2024 del 12 de agosto del 2024, la Dirección General de Calidad planteó la consulta a la Unidad Jurídica, la cual fue atendida mediante oficio número 08302-SUTEL-UJ-2024 del 19 de setiembre del 2024, donde dicha Unidad indicó que:

“(…) es posible resumir que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 del RPUF: Los operadores deben someter a aprobación de la Sutel las “propuesta de modificación de los contratos homologados” previo a su ejecución. El artículo 40 del RPUF, no impone a los operadores la obligación de someter a aprobación los “bocetos” o “borradores preliminares” de esas propuestas antes de su presentación formal ante la Sutel. Dicho artículo, tampoco impone a los operadores la obligación de someter a aprobación de la Sutel, la comunicación que realizará en sus medios de comunicación, para informar a los usuarios finales, las modificaciones que realizará a los contratos y que fueron aprobadas por la Sutel. (...) 1. El artículo 40 del RPUF no impone a los operadores y proveedores la obligación de someter a aprobación de la Sutel, los borradores o “bocetos” de las

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

propuestas de modificación contractual, de previo a presentar su solicitud formal, ni impone ese deber a la DGC o al Consejo de la Sutel. 2. El artículo 40 del RPUF no impone a los operadores y proveedores la obligación de someter a aprobación los borradores o “bocetos” de las comunicaciones con las que informarán a los usuarios finales de las modificaciones contractuales propuestas y aprobadas por la Sutel, tampoco le impone ese deber a la DGC o del Consejo de la Sutel. 3. Cualquier acción por parte de la Sutel en la revisión o verificación de la comunicación de los cambios por parte de los operadores a los usuarios, se debe ejecutar durante los procesos de fiscalización que se realicen posterior a la aprobación de las propuestas de modificación realizadas de conformidad con el artículo 40 del RPUF, o bien, en atención a las reclamaciones que se presenten.”

- 1.7. Que los operadores **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A., Millicom Cable Costa Rica S.A** y el **ICE** han interpuesto recursos contra oficios de la Dirección General de Calidad (02912-SUTEL-DGC-2024 y 08539-SUTEL-DGC-2024) y acuerdos del Consejo de la Sutel (017-020-2024 y 012-022-2024) argumentando la incorrecta interpretación de los preceptos de los artículos 40 y 56 del RPUF, los cuales consideran son norma general y especial, respectivamente, y que a su juicio no procede su aplicación conjunta en casos de modificaciones contractuales y de precios.
- 1.8. Que mediante acuerdo número 017-071-2024, el Consejo de esta Superintendencia ordenó lo siguiente: **“SEGUNDO: Solicitar a la Dirección General de Calidad con el apoyo de la Unidad Jurídica institucional presenten al Consejo en un periodo máximo de 30 días hábiles el “CRITERIO SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL ALCANCE DE LOS ARTÍCULOS 40 Y 56 DEL REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL”, que se constituirá en una guía para la aplicación de los procesos de modificación contractual (...). (Destacado del original)**
- 1.9. Que según oficio número 00510-SUTEL-DGC-2025 del 20 de enero de 2025, la Dirección General de Calidad, en atención al acuerdo previamente señalado, remitió a la Unidad Jurídica una consulta para la emisión de un criterio sobre la modificación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones y el alcance de los artículos 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que incorporó la visión de la Dirección sobre la aplicación de dicha normativa.
- 1.10. Que por medio del oficio número 01634-SUTEL-UJ-2025 del 25 de febrero de 2025, la Unidad Jurídica remitió a la Dirección General de Calidad el **“Criterio jurídico sobre la modificación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones y el alcance de los artículos 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final”**.

2. Sobre la estructura de los contratos de adhesión

De forma preliminar, se debe traer a colación la definición doctrinaria de **contrato de adhesión**. Según Diego Baudrit Carrillo:

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

"(...) en los contratos de adhesión el contenido del contrato es obra exclusiva de una de las partes. El otro contratante no ha contribuido a determinar ese contenido y se ha limitado a manifestar su acuerdo, simplemente. Por ello se dicen estos contratos de adhesión, en el sentido de que una de las partes se despliega totalmente a un contenido contractual previamente establecido sin su participación. Generalmente, aunque no necesariamente, estos contratos de adhesión están constituidos por formularios idénticos, preparados para contrataciones masivas que el adherente suscribe. (Estas son las "condiciones generales de la contratación", cláusulas redactadas previa y unilateralmente en forma general y abstracta para fijar ciertos contenidos contractuales) (...)". (Destacado intencional) (Baudrit Carrillo, Diego. Derecho Civil. Tomo IV. Volumen I. Teoría General del Contrato. 1990. p.41).

De esta definición, se desprende que, el contrato de adhesión está compuesto por un formulario idéntico de **condiciones generales** que son redactadas previa y unilateralmente por una de las partes, en este caso, el operador o proveedor del servicio y que su contenido es aprobado por el Regulador para eliminar la posibilidad de abusos de derecho, por disposición expresa del numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones.

En el contexto de servicios de telecomunicaciones, el artículo 3 inciso 14) del RPUF, define el contrato de adhesión como:

*"14. **Contrato de adhesión:** es un tipo de documento, físico o digital, debidamente homologado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso por el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, el usuario final de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad."* (Destacado intencional).

En adición a dicha definición, el numeral 35 del RPUF dispone que los contratos de adhesión deben contener al menos la siguiente estructura:

*"(...) 1. **Una carátula**, donde se registre el consentimiento del cliente y su firma, se detalle de forma clara y directa la información básica que permita identificar las calidades del titular, las características, precios del servicio contratado y las condiciones de permanencia mínima, entre otras según el presente Reglamento.*
*2. **Un contrato marco**, donde se establezcan las condiciones de prestación del servicio y se incluya como mínimo la información que determine el presente Reglamento. Debe incluirse especialmente el detalle de los derechos y obligaciones de las partes.*
*En caso de que los contratos de adhesión **incluyan anexos** donde se detallen las características especiales de cada servicio, estos formarán parte integral del contrato y deben ser homologados por la Sutel."* (Destacado intencional).

Según el marco normativo, se tiene que el **contrato de adhesión**, está compuesto por **una carátula, un contrato marco** y podrían incluir **anexos**, los cuales deben ser homologados por parte de la Sutel, según lo dispone el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, el artículo 37 del reglamento en mención, así como, la resolución del Consejo de la Sutel RCS-234-2023 denominada "*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*".

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

Al momento de suscribir el contrato de adhesión, el usuario final selecciona qué **aspectos de la oferta comercial** publicada por el operador o proveedor son los que requiere contratar. Esta elección se consigna en los **espacios en blanco de la carátula**, permitiendo personalizar el contrato dentro del marco previamente aprobado, es decir, corresponde a las **condiciones pactadas** según la decisión de consumo de cada usuario, detallando con especial atención la información dispuesta en los incisos 5) y 17) del artículo 36 del RPUF: *“5. Descripción de cada uno de los servicios incluidos en el contrato, plan o paquete, donde se incluya al menos, la cantidad de unidades para cada servicio, la velocidad contratada de envío y recepción de datos, precio mensual del plan, fecha de corte, depósito de garantía y vigencia del contrato. (...) 17. Precio mensual de los servicios contratados con impuesto de valor agregado incluido.”*

En síntesis, se tiene que los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones poseen una estructura integral que comprende:

- a) **Contrato marco:** en los que se detallan los derechos y obligaciones de las partes, plazo contractual, los indicadores de calidad y los umbrales de cumplimiento para cada servicio comercializado las causas y formas de extinción y renovación del contrato; entre otros. Contiene las **cláusulas generales**¹, predisuestas por los operadores y que son aplicables por igual a todos los usuarios finales, quienes se limitan a aceptarlas ya que no pueden disponer ni modificar su redacción.

Este contrato debe superar el **proceso de homologación**, es decir, contar con la aprobación por parte del Consejo de la Sutel, previo a la suscripción con los usuarios finales conforme a los artículos 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y 73 inciso o) de la Ley N°7593. Igualmente, en caso de que el operador o proveedor desee modificarlo de forma total o parcial debe someter la nueva propuesta al procedimiento de homologación, y el nuevo instrumento jurídico reemplazaría al previamente aprobado por la Sutel.

- b) **Carátula del contrato:** contiene espacios en blanco que deben ser llenados en el momento de la contratación, según la elección del usuario de la oferta comercial publicada en el sitio WEB del operador, lo que corresponde a las **condiciones pactadas** como es el caso del tipo de servicio (fijos, móviles, televisión por suscripción), elementos de consumo (minutos, mensajes, velocidad de carga y descarga, cantidad de canales, entre otros), así como, los precios finales de la oferta.

De lo anterior se colige que las **condiciones específicas**² son aquellas que se completan en los espacios en blanco de la carátula y pueden cambiar durante la

¹ “(...) En igual sentido, la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del Consumidor, en adelante Ley 7472, procede a definir los contratos de adhesión como: “**Convenio cuyas condiciones generales han sido predispuestas, unilateralmente, por una de las partes y deben ser adheridas en su totalidad por la otra parte contratante**”. La Sala Constitucional, en un reciente pronunciamiento, señala en forma clara los elementos definitorios de los contratos de adhesión, sean la pre-redacción del contrato por una parte, la imposibilidad para la otra parte de modificar el contenido contractual y, agrega la Sala, la estandarización de las relaciones contractuales mediante la redacción de las condiciones generales del contrato (...). (Destacado del original). (Alvarez, M. Contratos de adhesión y cláusulas abusivas. https://escuelajudicialpoderjudicial.go.cr/Archivos/documentos/revs_juds/rev_jud_91/009-Contratos%20de%20Adhesi%C3%B3n.htm)

² “(...) En los contratos de adhesión, existe la posibilidad que la partes, junto con las cláusulas generales, establezcan ciertos acuerdos o condiciones particulares “que las partes introducirán, conforme a la naturaleza del negocio celebrado, mediante los mecanismos corrientes de formación del consentimiento” Dichas condiciones particulares tienen como objeto, según STIGLITZ, consignar elementos específicos de la relación singular o, en otros casos, sustituir de cara al negocio específico las cláusulas generales (...). (Destacado del original). (Alvarez, M.

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

vigencia del contrato siempre que no se encuentre sujeto a condiciones de permanencia mínima.

En este sentido, el párrafo final del citado numeral 36 del RPUF, establece la obligación que tienen los operadores de completar las **condiciones pactadas** en el contrato de adhesión previamente homologado, conforme a su oferta comercial, al señalar: “(...) El operador/proveedor 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 (...)”. (Destacado intencional)

Al respecto, según se ha indicado, los **contratos de adhesión deben ser homologados** por esta Superintendencia, según se desprende expresamente del artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones que dispone: “La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados”.

De forma concordante, tal y como se indicó, el numeral 37 del RPUF dispone que “Los contratos de adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones deben ser homologados por la Sutel con el fin de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los usuarios finales. (...)” y el artículo 73 inciso o) de la Ley N°7593 establece como función del Consejo de la Sutel: “Homologar los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, según las competencias establecidas por ley”.

Para tal efecto, en la citada resolución número RCS-234-2023 denominada “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”, se desarrollaron los requerimientos de los contratos de adhesión; así como el procedimiento para la homologación correspondiente. En dicha resolución, se aprobaron además la carátula y el contrato modelo para que sean utilizados como referencia por los operadores y proveedores y así facilitar dicha gestión.

3. Sobre los tipos de modificación de los contratos de servicios de telecomunicaciones

En adición a lo expuesto, se tiene que los contratos de adhesión pueden sufrir **dos tipos de modificaciones contractuales**:

- a) Modificación en las **cláusulas generales** del contrato de adhesión: opera cuando los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones realicen un cambio en el contrato marco, carátula o anexos previamente homologados, para lo cual **siempre** será necesaria la aprobación previa del Regulador mediante el procedimiento de homologación previsto en la normativa y disposiciones regulatorias.

Contratos de adhesión y cláusulas abusivas. https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/Archivos/documentos/revs_juds/rev_jud_91/009-Contratos%20de%20Adhesi%C3%B3n.htm

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

- b) Modificaciones contractuales de las **condiciones pactadas**: que reflejan la elección del usuario final de la oferta comercial publicada por el operador, que se plasma en los espacios en blanco de la carátula previamente homologada por el Consejo. Dado que estas condiciones particulares se ajustan a la oferta comercial disponible al momento de suscripción del contrato, pueden ser modificadas brindando flexibilidad ante en las condiciones económicas o comerciales (cuando el contrato no esté sujeto a condiciones de permanencia mínima), sin requerir **ser previamente aprobadas por la Sutel**.

Al respecto, el numeral 40 del RPUF denominado “*Modificación de las condiciones de los contratos homologados*”, en su inciso 1), indica que los contratos suscritos entre operadores o proveedores y los usuarios finales pueden ser sujetos de modificación a solicitud del operador o proveedor, ya sea en el **contrato de adhesión** (cláusulas generales) previamente homologado o en las **condiciones pactadas** elegidas por el usuario, según la oferta comercial publicada por el operador, según se observa:

“Artículo 40. Modificación de las condiciones de los contratos homologados

Los contratos suscritos entre operadores/proveedores y los usuarios finales pueden ser sujetos de modificación bajo las siguientes condiciones:

1) A solicitud del operador/proveedor:

Durante la vigencia de la permanencia mínima de los contratos de adhesión, los operadores/proveedores, en ninguna circunstancia, podrán hacer retroactivas o modificar unilateralmente, de forma total o parcial, las condiciones pactadas en el contrato de adhesión y publicadas en su sitio WEB, para el momento de la contratación del servicio, excepto, que se trate de un beneficio consentido por el usuario final. Tampoco se podrán imponer sobre un contrato suscrito, servicios, condiciones o prestaciones en los cuales no exista registro de la voluntad expresa del cliente.

Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido, el operador/proveedor debe notificar cualquier modificación contractual al medio señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios, además, las deberá publicar en el sitio WEB y redes sociales del operador en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, deberá informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cualquier propuesta de modificación de los contratos homologados debe ser previamente aprobada por la Sutel, mediante resolución motivada que establezca las condiciones de aplicación. (...)” (Negrita corresponde al original y subrayado intencional)

En consonancia con lo expuesto, se desprenden los siguientes escenarios en la regulación:

- 3.1. Modificación de los contratos de adhesión previamente homologados:** Este escenario se refiere a la modificación de las **cláusulas generales** del contrato de adhesión que fueron previamente homologadas por esta Superintendencia, entendiéndose, **carátula, contrato marco y, en caso de resultar aplicable, anexos.**

Tal y como se indicó, en este caso, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deben remitir la propuesta de modificación a la Sutel, según lo

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

regula el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y artículos 34 y 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; además, cumplir con el procedimiento establecido en la resolución RCS-234-2023³, por cuanto, dicho ajuste debe ser previamente aprobado por la Sutel de conformidad con el artículo 40 citado.

3.2. Modificación de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión: En este supuesto se tienen los siguientes dos escenarios:

3.2.1. Cuando existe permanencia mínima vigente: Las condiciones pactadas en el contrato de adhesión según la oferta comercial publicada por el operador, **no pueden ser modificadas unilateralmente** de forma total o parcial por éstos, cuando la permanencia mínima de dicho contrato aún se encuentre vigente; excepto que se trate de un beneficio consentido por el usuario final, según se dispone en el artículo 40 inciso 1), párrafo primero del RPUF y la resolución RCS-219-2023. Si se aplica una modificación contractual durante el periodo de permanencia mínima, se faculta al usuario final a darse de baja sin responsabilidad, es decir, sin estar obligado al pago de la multa por retiro anticipado.

3.2.2. Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido: Las condiciones pactadas pueden ser modificadas por el operador, no obstante, debe atender los siguientes requisitos establecidos en el numeral 40 inciso 1), párrafo segundo del RPUF y así acreditarlo ante la Sutel, sea:

- a) Notificar al usuario con una antelación mínima de un (1) mes calendario.
- b) Remitir dicha notificación al medio señalado en el contrato de adhesión homologado. Sin embargo, si las modificaciones aplican a más de un usuario (múltiples usuarios), además, las deberá publicar en el sitio WEB y redes sociales del operador en el mismo plazo.
- c) Informar de forma clara y veraz todos los detalles que influyan en la decisión de consumo del usuario, entre ellos, en qué consiste la modificación que se pretende implementar, cuáles son los nuevos términos y condiciones, qué servicios o planes afecta, fecha exacta a partir de cuando aplica, y los canales gratuitos disponibles para evacuar consultas.
- d) Informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna, en caso de que la modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión.

En lo que respecta a las condiciones pactadas, debe considerarse que éstas al corresponder a la elección que realiza el cliente de la oferta comercial del operador que se completan en los espacios en blanco de la carátula del contrato de adhesión, incluyen dos tipos de condiciones, las condiciones de prestación de servicio y los precios del servicio, a

³ 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.

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

continuación se analizan las modificaciones de las condiciones pactadas relativas a condiciones de prestación de servicio y en la sección 5, las relativas a la modificación de las condiciones pactadas correspondientes a los precios de los servicios.

4. Particularidades de la modificación de las condiciones pactadas según la oferta comercial, de conformidad con el artículo 40 del RPUF

Este tipo de modificación corresponde al cambio de la selección realizada por el usuario de la oferta comercial del operador que consta en la carátula del contrato, como, por ejemplo, velocidades de acceso del servicio, prestaciones incluidas en el servicio contratado, entre otras. El precio, aunque forma parte de las condiciones pactadas, se rige por una normativa especial que según se indicó se aborda en la sección 5 del presente documento.

De esta forma, según se ha desarrollado, la **modificación de las condiciones pactadas**, no se considera como una modificación del contrato de adhesión homologado (contrato marco, carátula y/o anexos), por lo que, **no requiere aprobación previa por parte de la Sutel**. No obstante, el operador/proveedor conserva la obligación de informar a los usuarios finales por los medios y con la antelación correspondiente, con base en los numerales 4 inciso 1)⁴ y 40 del RPUF; así como, el artículo 45, incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones⁵.

Por ello, dentro del plazo de antelación del mes calendario dispuesto en el artículo 40 del RPUF en que se debe notificar a los usuarios finales, el operador también debe informar a la Sutel sobre el cumplimiento de dichas disposiciones, en una etapa de **fiscalización del derecho de información** que se cumplió con los elementos y plazos que exige la normativa vigente, conforme al artículo 60 incisos d) y e) y el numeral 75, inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593, que disponen como obligaciones de la Sutel garantizar y proteger los derechos de los usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes de los operadores, dentro de los que se incluye presentar a la Sutel los informes y la documentación que esta requiera con las condiciones y la periodicidad que esta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la Ley.

Por ello en esta etapa de fiscalización, el operador debe **acreditar ante el Regulador** mediante los respectivos comprobantes, que informó a los usuarios finales, como mínimo, lo siguiente:

⁴ Artículo 4, inciso 1) del RPUF: "**Artículo 4. Derechos de los usuarios finales o clientes.** Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran derechos de los usuarios finales y de los clientes, según corresponda, sin perjuicio de los establecidos en el Capítulo II del Título II de la ley N°8642, los siguientes: 1. Solicitar y recibir información de forma clara, expedita, veraz, oportuna y completa, por los medios idóneos que faciliten su acceso, sobre las características, precios, unidades mínimas, límites de consumo, condiciones y cualquiera derivada de la prestación de los servicios. (...)"

⁵ Artículo 45 Ley General de Telecomunicaciones: "**Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.** Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final. (...) 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente." (Destacado intencional)

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

Tabla 1. Información mínima que se debe brindar a los usuarios y acreditar ante la Sutel para la modificación de condiciones pactadas

Requisito	Fundamento
Brindar información clara y veraz sobre la modificación que se pretende implementar.	Artículo 45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones.
Señalar el número gratuito del operador para atender consultas.	Artículo 45 incisos 1) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 11 inciso 28) del RPUF.
Notificar a los usuarios en el medio señalado en el contrato y con una antelación de un mes calendario sobre la modificación contractual, señalando la fecha exacta en que ésta aplicará.	Artículo 45 incisos 1) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 40 del RPUF.
Informar a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización alguna cuando el cambio sea en detrimento del usuario.	
Notificar a la Sutel antes de su entrada en vigor y aportar: a) Comprobante de los mensajes informativos remitidos a los usuarios; b) Comprobante de la información publicada en el sitio Web y redes sociales.	Artículo 60 incisos d) y e) y el numeral 75, inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593

En otro orden de ideas, debe aclararse respecto a la **eliminación o sustitución de canales televisivos incluidos en la oferta comercial**⁶, que ésta también corresponde a una modificación de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión previamente homologado; razón por la cual, le resultan aplicables los términos establecidos en los párrafos primero y segundo del artículo 40 inciso 1) del RPUF. Sin embargo, si se da un cambio en la **distribución en su red de los canales que transmite**⁷, resulta aplicable el numeral 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, para lo cual el operador únicamente debe informar a sus suscriptores en su televisor, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, y al MICITT dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha en que las realicen. Por lo que, éste último escenario es competencia de esta Superintendencia, únicamente respecto al derecho de información que ostentan los usuarios finales.

5. Particularidades de la modificación de los precios pactados, según el artículo 56 inciso 2) del RPUF

El precio del servicio constituye una de las **condiciones pactadas** que el cliente elige dentro de la oferta comercial del operador. Esta se consigna en los campos previstos de la carátula del contrato de adhesión previamente homologado, según lo establecido en el artículo 36 inciso 17) del RPUF: “17. **Precio mensual de los servicios** contratados con impuesto de valor agregado incluido.” (Destacado intencional).

⁶ Corresponde cuando un canal específico deja de estar disponible en la parrilla de programación o cuando se reemplaza un canal por otro, según el paquete o plan contratado previamente por los usuarios según la oferta comercial que el operador ofrece al público.

⁷ Aplica cuando el operador reubica o reorganiza los canales disponibles, es decir, que modifica la ubicación de los canales dentro de su sistema de transmisión o parrilla de programación.

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

La definición del precio a su vez se encuentra prevista en el artículo 3 incisos 47) y 48) del mismo reglamento, de la siguiente forma: **“47. Precio:** valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda. **48. Precio mensual del plan:** monto fijo por pagar dentro de un ciclo de facturación mensual, asociado a un plan de servicios de telecomunicaciones con un consumo determinado.”

Estos precios aunque forman parte de las **condiciones pactadas**, **no requieren aprobación ni homologación** por parte de la Sutel, ya que son determinados libremente por los operadores o proveedores en un mercado declarado en competencia efectiva; según el artículo 50, párrafo segundo de la Ley General de Telecomunicaciones⁸, por lo que, se encuentran sujetos a variación, con la excepción de los contratos sujetos a condiciones de permanencia mínima o mercados que no han sido declarados como condiciones de competencia.

Pese a que la modificación de precios forma parte de las **condiciones pactadas**, existe una **normal especial** aplicable en el numeral 56 del RPUF, concretamente, en el inciso 2), razón por la cual los operadores deben cumplir específicamente los siguientes requisitos:

“2. Cuando los precios son fijados por los operadores/proveedores, en mercados declarados en competencia efectiva, cualquier modificación en los precios de los servicios de telecomunicaciones debe ser notificada a la Sutel diez (10) días hábiles de previo a su publicación, aportando una copia de la información que será remitida a los clientes.

Las nuevas tarifas o precios deben ser comunicadas por el operador/proveedor a los clientes, con una antelación de cinco (5) días hábiles a su aplicación, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y su página WEB.”

De conformidad con lo expuesto, ante una **modificación de las condiciones pactadas, relativa al cambio de precios**, los operadores/proveedores deben cumplir lo siguiente:

- a) Notificar a la Sutel **10 días hábiles** de previo a su publicación, aportando una copia del material informativo que será remitido a los usuarios finales.
- b) Comunicar a los usuarios dicha modificación, con **5 días hábiles de antelación** a su aplicación, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y su página WEB. Esto en atención al derecho de información regulado en el artículo 45, incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 inciso 1) del RPUF⁹.
- c) Notificar al usuario en el medio señalado en el **contrato de adhesión**, el cual es conocido por el operador al formar parte de la información recopilada en la carátula, según el artículo 36 inciso 1) del RPUF. Lo anterior de conformidad con el criterio jurídico emitido mediante oficio 01897-SUTEL-UJ-2024 del 12 de marzo

⁸ Artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones: “(...) Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. (...)”

⁹ Artículo 11 inciso 1) del RPUF: “1. **Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna**, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, **sobre la oferta comercial**, así como sus vigencias, **precios**, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que **influya en la decisión de consumo**.” (Destacado intencional)

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

de 2024, donde la Unidad Jurídica de esta Superintendencia estableció que: "(...) el operador/proveedor debe notificar cualquier modificación contractual al medio señalado en el contrato, bajo las condiciones que se indican en el mismo artículo. Por lo que, resulta procedente indicar que la calificación de "cualquier modificación contractual", no brinda ningún elemento para interpretar que se tienen por excluidos del artículo 40, aquellos cambios contractuales por modificación de tarifas. Es decir, todas las modificaciones contractuales que se realicen a los contratos, incluidas las modificaciones a las tarifas, deben cumplir con lo establecido en el artículo 40 del RPUF. (...) Por lo que resulta procedente que los operadores observen el cumplimiento del artículo 40 y 56 en la gestión de ese tipo de modificaciones contractuales." (Destacado intencional).

- d) La modificación de precio, al configurarse como un cambio de las **condiciones pactadas**, no se puede realizar unilateralmente por el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, cuando la permanencia mínima del contrato de adhesión se encuentre vigente; excepto si se trata de un beneficio consentido por el usuario final, según se dispone en el artículo 40, inciso 1), párrafo primero del RPUF.
- e) En caso de que excepcionalmente, el operador decida aplicar un cambio de precio de **forma simultánea** con alguna modificación de las demás condiciones pactadas, deberá respetar el plazo de antelación más garantista para notificar al usuario y publicar el aviso en todos los medios de comunicación considerados en los artículos 40 y 56 del RPUF.

En esos términos, la modificación de precios no requiere aprobación previa por parte de esta Superintendencia, al no establecerlo la norma de forma expresa, según el principio de legalidad. No obstante, según se desarrolló, el operador **no está exento del deber de información** en todas las etapas de la relación contractual, ya que dicho ajuste impacta directamente en la decisión de consumo del usuario¹⁰. Dicho cumplimiento debe ser acreditado por los operadores y constatado por la Sutel en una etapa de fiscalización del derecho de información, conforme al artículo 60 incisos d) y e) y el numeral 75, inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593, como parte de sus funciones de protección de los derechos de los usuarios y vigilancia del cumplimiento normativo, tal y como se señaló anteriormente.

En este respecto la siguiente tabla resume el cumplimiento de lo relativo a la modificación de condiciones pactadas asociadas con el precio del servicio:

¹⁰ Artículo 34 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor: "**Artículo 34.-Deber de brindar información real al consumidor.** Es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en idioma español de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo (...) El deber de información no se circunscribe ni se limita solamente a la etapa previa de la decisión de consumo, sino que se extiende a todas las fases de la relación y ejecución contractual (...) cuando existan modificaciones contractuales y cualquier otro aspecto que deba ponerse en conocimiento del consumidor en la ejecución de los contratos, sobre todo cuando signifique una afectación en sus legítimos intereses económicos y sociales o que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente." (Subrayado intencional)

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

Tabla 2. Información mínima que se debe brindar a los usuarios y acreditar ante la Sutel para la modificación de condiciones pactadas

Requisito	Fundamento
Brindar información clara y veraz sobre la modificación que se pretende implementar.	Artículo 45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones.
Señalar el número gratuito del operador para atender consultas.	Artículo 45 incisos 1) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 11 inciso 28) del RPUF.
Notificar a los usuarios en el medio señalado en el contrato y con una antelación de 5 días hábiles a su aplicación, señalando la fecha exacta en que regirá el ajuste, así como el monto exacto de cambio en el precio del servicio.	Artículo 45 incisos 1) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 40 y 56 del RPUF.
Información a los usuarios finales sobre la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización alguna.	
Notificar a la Sutel 10 días hábiles previo a su publicación y aportar: a) Comprobante de los mensajes informativos remitidos a los usuarios; b) Comprobante de la información publicada en el sitio Web y dos medios de comunicación masiva.	

En este sentido, la Unidad Jurídica de esta Superintendencia mediante el criterio 01634-SUTEL-UJ-2025 del 25 de febrero de 2025 señaló: “Al respecto, concordamos con lo indicado por la DGC sobre los requisitos para la modificación de condiciones pactadas que, además, incluyan un cambio de precio, así como lo dispuesto con respecto a que un cambio de precio se considera una modificación de condiciones pactadas del contrato de servicios de telecomunicaciones (aspecto conocido mediante criterio de la Unidad Jurídica no. 01897-SUTEL-UJ-2024), por lo que no se requiere una aprobación previa de parte de SUTEL.” (Destacado intencional)

Según se indicó en el criterio jurídico en cita 01634-SUTEL-UJ-2025, la Unidad Jurídica estableció que, para la modificación de precios los operadores y proveedores deben cumplir los requisitos previstos en el artículo 56 del RPUF y además **notificar al usuario en el medio señalado en el contrato**, de acuerdo con el artículo 40 inciso 1) párrafo segundo del RPUF.

6. Conclusiones

- 6.1.** Que el contrato de adhesión es un tipo de documento, físico o digital, debidamente homologado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuyas cláusulas son redactadas unilateralmente por el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, el usuario final únicamente puede aceptar o rechazar el contenido en su integridad, según lo dispuesto por el artículo 3 inciso 14) del RPUF y su estructura compuesta por carátula, contrato marco y anexos, se encuentra regulada en el numeral 35 del mismo Reglamento y contiene las denominadas **condiciones generales**.

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

- 6.2.** Que, al momento de la suscripción del contrato de adhesión, el usuario final selecciona dentro de la oferta comercial publicada por el operador o proveedor, las condiciones que desea contratar, los cuales son plasmadas en los espacios habilitados en la carátula del contrato para este fin y constituyen las **condiciones pactadas**.
- 6.3.** Que los contratos de adhesión son objeto de **dos tipos de modificaciones:** a) modificación de las **cláusulas generales** del contrato de adhesión previamente homologado por el Regulador; es decir, un cambio en el contrato marco, carátula o anexos que deben ser aplicadas de igual forma a todos los usuarios finales; b) modificaciones de las **condiciones pactadas** de la oferta comercial publicada por el operador y seleccionada por el usuario en los espacios en blanco de la carátula, siempre y cuando el contrato no esté sujeto a condiciones de permanencia mínima. La modificación de precios, aunque forma parte de las condiciones pactadas, se rige por una normativa especial.
- 6.4.** Que la **modificación de las cláusulas generales** de los contratos de adhesión homologados debe ser **aprobada por la Sutel en el proceso de homologación de contratos**, conforme al principio de paralelismo de las formas, el objetivo de protección al usuario final, y conforme lo dispuesto en el párrafo tercero del numeral 40 inciso 1) del RPUF, los artículos 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, 3 inciso 14) y 37 del RPUF, 73 inciso o) de la Ley N°7593 y la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel.
- 6.5.** Que las **condiciones pactadas** en el contrato de adhesión según la elección del usuario de la oferta comercial publicada no pueden ser modificadas unilateralmente por los operadores mientras se mantengan vigentes las condiciones de permanencia mínima; excepto que se trate de un beneficio expresamente consentido por el usuario final, según se dispone en el artículo 40, inciso 1), párrafo primero del RPUF y RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel. En caso de aplicarse una modificación de las condiciones contractuales mientras se mantenga el plazo de permanencia mínima se faculta a rescindir el contrato sin pago de penalizaciones.
- 6.6.** Que cuando no apliquen condiciones de permanencia mínima o estas se hayan cumplido, resulta procedente la **modificación de las condiciones pactadas**, sin **la necesidad de aprobación previa por parte de la Sutel**, siempre que no se modifiquen los elementos fundamentales del contrato de adhesión previamente homologado. Para lo cual, ante un cambio en las condiciones pactadas asociadas con la prestación del servicio, el operador debe cumplir los siguientes requisitos: a) notificar al usuario al medio señalado en el contrato de adhesión con al menos **un (1) mes calendario** de antelación a su entrada en vigencia; y si aplica a múltiples usuarios, además, deben publicarse en su sitio WEB y redes sociales en el mismo plazo; b) brindar información clara, veraz y completa sobre la modificación que impacta directamente en la decisión de consumo del usuario; y c) informar expresamente sobre el derecho del usuario final de rescindir

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

anticipadamente el contrato sin penalización alguna si la modificación implica condiciones menos favorables que las establecidas en el contrato de adhesión, conforme los numerales 4 inciso 1) y 40 inciso 1), párrafo segundo del RPUF y el artículo 45 incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones

- 6.7.** Que, para la verificación y fiscalización de cumplimiento de lo anteriormente señalado, el operador/proveedor deberá informar y acreditar ante la Sutel, dentro del mes de antelación requerido, el cumplimiento de dichas disposiciones, conforme los numerales 60, incisos a), d) y e); 73 inciso a) y; 75, inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593.
- 6.8.** Que la **eliminación o sustitución de canales televisivos** constituye una modificación de las **condiciones pactadas** en el contrato; por lo tanto, está sujeta a lo dispuesto en los párrafos primero y segundo del artículo 40 inciso 1) del RPUF; y le corresponde al Regulador realizar una fiscalización del cumplimiento del derecho de información. En cambio, en caso de **redistribución de los canales televisivos** aplica el numeral 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones para lo cual el operador únicamente debe informar a sus suscriptores en su televisor, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, y al MICITT dentro de los diez (10) días naturales posteriores.
- 6.9.** Que, la **modificación de precios** aunque forma parte de las **condiciones pactadas en los contratos de adhesión**, está regulada por una **norma especial**, por lo que los operadores y proveedores deben cumplir los siguientes requisitos: **a)** notificar a la Sutel **10 días hábiles** de previo a su publicación, aportando una copia de la información que será comunicada a los usuarios, tal y como lo establece el numeral 56 del RPUF; **b)** comunicar a los usuarios dicha modificación, con **5 días hábiles de antelación**, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y su página WEB, conforme el artículo 45, incisos 1) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 56 inciso 2) del RPUF, **c) notificar al usuario en el medio señalado en el contrato** para tal efecto, el cual es conocido por el operador al formar parte de la información recopilada en la carátula según los artículos 36 inciso 1) del RPUF y 34 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, **d)** no procede la modificación de precios en detrimento de los usuarios cuando exista una condición de permanencia mínima vigente; **e)** Aun cuando la modificación de precios **no requiere aprobación previa** de esta Superintendencia, el operador debe garantizar el derecho de información al usuario en todas las etapas de la relación contractual al afectar de forma directa su decisión de consumo, lo cual está sujeto a fiscalización por parte del Regulador.
- 6.10.** Que cuando el operador o proveedor de servicios aplique de forma **simultánea** modificaciones de **varias condiciones pactadas además del precio** del servicio comercializado, debe respetar el plazo de antelación más garantista para notificar al usuario (30 días calendario) y publicar el aviso en todos los medios de

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

comunicación previstos en los artículos 40 y 56 del RPUF, según lo dispuesto en el criterio de la Unidad Jurídica mediante oficio número 01634-SUTEL-UJ-2025.

- 6.11. Que el artículo 40 del RPUF no impone a los operadores y proveedores la obligación de someter a aprobación previa de la Sutel los borradores o bocetos de las comunicaciones dirigidas a los usuarios finales sobre las modificaciones contractuales. La revisión por parte de la Sutel se ejecuta durante los procesos de fiscalización del cumplimiento del deber de información o en atención a las reclamaciones.
- 6.12. Que la Sutel en el ejercicio de sus competencias, verificará el cumplimiento del derecho de información de los usuarios finales, en una etapa de fiscalización, conforme al numeral 75, inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593, que obliga a los operadores/proveedores a presentar a la Sutel los informes y documentación que esta requiera con las condiciones y la periodicidad que esta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones legales.

7. Recomendaciones

A partir del análisis presentado con base en la normativa de referencia, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 7.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 05292-SUTEL-DGC-2025 del 13 de junio de 2025 de la Dirección General de Calidad, junto con el anexo I titulado ***“Guía para la aplicación de los procesos de modificación contractual”***, así como el criterio jurídico número 01634-SUTEL-UJ-2025 del 25 de febrero de 2025 de la Unidad Jurídica por medio de los cuales se realizó el análisis sobre la modificación de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones y el alcance de los artículos 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 7.2. Solicitar a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a todos los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el oficio número 05292-SUTEL-DGC-2025 del 13 de junio de 2025 de la Dirección General de Calidad rendido con apoyo de la Unidad Jurídica, con el fin de que conozcan los alcances de los artículos 40 inciso 1) y 56 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y demás normas conexas.

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

- 7.3.** Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que se acoge la solicitud efectuada mediante oficio con número de consecutivo 263-590-2024 del 30 de julio de 2024, remitido en la misma fecha, consistente en *“eliminar el requisito de aprobación previa del boceto de comunicación a los usuarios de modificaciones contractuales previamente aprobadas por el Consejo de la SUTEL, por no estar previsto en la normativa regulatoria vigente”* (NI-10156-2024), en virtud de que el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final no impone a los operadores o proveedores dicha obligación.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Natalia Ramírez Alfaro
Abogada

Noelia Bonilla Ortiz
Abogada

Carmen Cascante Arias
Abogada

María Marta Allen Chaves
Jefe Unidad Jurídica

NRA/PZG/CCA/MMR/NBO
Gestión: GCO-NRE-REG-00682-2020

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

ANEXO I: "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL"					
Tipo de modificación contractual	Escenarios	Fundamento legal	Condiciones	Plazos de notificación	Intervención de la Sutel
Condiciones generales	Modificación de las cláusulas generales homologadas por la Sutel.	Artículos 3 inciso 14); 34 al 37 y 40, inciso 1) párrafo 3 del RPUF; 46 de la LGT; 73 inciso o) de la Ley N°7593 y; la resolución RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel.	De ser aprobadas estas modificaciones aplicarían a partir de la emisión del acto del Consejo para la suscripción de nuevos contratos. Cuando dicha modificación aplique a los contratos ya suscritos, una vez que esta se encuentre homologada por la Sutel, los operadores deben atender lo establecido en el artículo 40, inciso 1) párrafo segundo del RPUF.	No aplica en el tanto las modificaciones no afecten a los contratos ya suscritos con los usuarios.	Aprobación previa mediante el procedimiento de homologación regulado en la normativa.
Condiciones pactadas	Modificación de las condiciones pactadas (elección del usuario de la oferta comercial) Eliminación o sustitución de canales televisivos	Artículos 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la LGT; 4 inciso 12), 11 incisos 1) y 28), 36, 40 inciso 1) párrafos 1 y 2 del RPUF y; la resolución RCS-219-2023 del Consejo de la Sutel.	Si existe permanencia mínima vigente, las condiciones no pueden ser modificadas unilateralmente, excepto que se trate de un beneficio consentido por el usuario final. En caso de aplicarse una modificación en dicho período se faculta al usuario a rescindir el contrato sin penalización. Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido, las condiciones pueden ser modificadas unilateralmente por el operador siempre y cuando cumpla lo siguiente: 1. Notificar al medio señalado en el contrato de adhesión homologado. Si las modificaciones aplican a más de un usuario (múltiples usuarios), además, procede publicarlo en su sitio WEB y redes sociales. 2. Informar de forma clara y veraz todos los detalles que influyan en la decisión de consumo del usuario, entre ellos, en qué consiste la modificación que se pretende implementar, cuáles son las nuevas condiciones, qué servicios o planes afecta, fecha exacta a partir de cuando aplica, y los canales gratuitos disponibles para evacuar consultas. 3. Informar sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna, en caso de que la	Se debe notificar al usuario con una antelación mínima de 1 mes calendario .	No requiere aprobación previa de Sutel. No obstante, el Regulador, en la etapa de fiscalización, debe verificar que se informe a los usuarios finales conforme la normativa, para lo cual los operadores/proveedores deben remitir informes que acrediten su cumplimiento, según los numerales 60, incisos a), d) y e); 73 inciso a) y; 75, inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593.

San José, 13 de junio de 2025

05292-SUTEL-DGC-2025

ANEXO I: "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL"					
Tipo de modificación contractual	Escenarios	Fundamento legal	Condiciones	Plazos de notificación	Intervención de la Sutel
			modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión.		
	Modificación de los precios en mercados en competencia	Artículos 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la LGT; 4 inciso 12), 11 incisos 1) y 28), 36, 40 inciso 1) párrafos 1 y 2 y 56 del RPUF y; la resolución RCS-219-2023 del Consejo de la Sutel.	Si existe permanencia mínima vigente, el precio no puede ser modificado unilateralmente, excepto que sea en beneficio consentido por el usuario final. Cuando no aplique el plazo de permanencia mínima o este se haya cumplido, las condiciones pueden ser modificadas unilateralmente por el operador siempre y cuando cumpla lo siguiente: 1. Se requiere únicamente notificación a la Sutel 10 días hábiles de previo a su publicación, aportando una copia de la información que será remitida a los usuarios finales. 2. Comunicar a los usuarios dicha modificación, así como la fecha en que registrará, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y su página WEB; 3. Notificar al medio señalado por los usuarios en el contrato de adhesión. 4. Si se aplica de forma simultánea el cambio de precio con alguna modificación de las demás condiciones pactadas, deberá respetarse el plazo de antelación más garantista para notificar al usuario (30 días calendario) y publicar el aviso en todos los medios de comunicación que disponen los artículos 40 y 56 del RPUF (sitio Web, redes sociales y medios de comunicación masiva).	Se debe comunicar al usuario con 5 días hábiles de antelación a su aplicación.	
	Modificación en la distribución canales	Artículos 45 incisos 1), 4) y 19) de la LGT; 11 inciso 1) del RPUF y 147 RLGT.	El operador únicamente debe informar a sus suscriptores en su televisor.	Se debe informar al usuario con una antelación mínima de diez (10) días naturales .	