

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

Señores

Yaila Paola Sánchez Canessa

Directora Relaciones Institucionales

Instituto Costarricense de Electricidad

Email: notificacionesdrr@ice.go.cr

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Superintendencia de Telecomunicaciones

Eduardo Castellón Ruiz

Unidad de Comunicación

Superintendencia de Telecomunicaciones

Jolene Knorr Briceño

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimado (s) señor (es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 010-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 27 de febrero del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 021-010-2025

En relación con el oficio 01464-SUTEL-DGC-2025 del 20 de febrero de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN DE HOMOLOGACIÓN AL ANEXO DENOMINADO “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”*, se resuelve lo siguiente: -

RESULTANDO:

- 1) Que, en fecha 9 de octubre de 2024, mediante el oficio 263-803-2024, el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del anexo denominado *“7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE*

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, solicitando lo siguiente: “(...) De conformidad con la reunión realizada el 18 de setiembre del corriente, mediante el cual se acordó que el ICE enviaría para homologación la boleta indicada en el asunto de este oficio y a solicitud de las áreas competentes de la Gerencia de Telecomunicaciones, a continuación, sometemos al proceso de homologación el documento denominado 7.5-F-23 Boleta para la Gestión de Servicios de Banda Ancha (...)”. (Subrayado es intencional). (NI-13313-2024).-----

2) Que, mediante oficio 10835-SUTEL-DGC-2024 del 5 de diciembre de 2024, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones al anexo. En el mismo, se indicó al **ICE** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato: -----

“(...) -----

1. Observaciones preliminares

1.1. *Dado que el título indica “BOLETA PARA GESTION (sic) DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA”, es preciso que indique que trata de un **anexo**, conforme a los artículos 35 y 43 del RPUF.-----*

1.2. *Aclarar a cuál contrato de adhesión homologado por el Consejo de esta Superintendencia estará ligado al anexo sujeto a análisis (indicar el número de acuerdo del Consejo correspondiente), ya que en el documento enviado indica una información que no corresponde a un número de acuerdo, según lo siguiente:----*

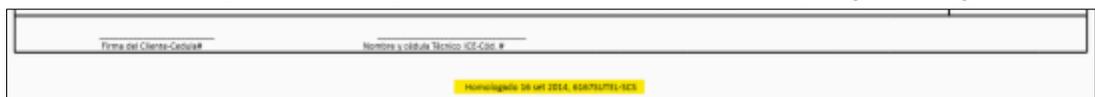


Imagen N°1: *Extracto del anexo presentado por el ICE. (Subrayado en color amarillo es intencional). (NI-13313-2024).*

*Lo anterior de acuerdo con los numerales 45 inciso 1) del LGT, 35 y 43 del RPUF.-----
De forma excepcional se realizaron los ajustes y observaciones al documento en formato Excel aportado, sin embargo, se le recuerda al operador que para facilitar y agilizar la*

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

revisión y su seguimiento deben ser presentado formato WORD, acorde al Por Tanto V.i) de la resolución RCS-234-2023.-----

1.3. Incluir las tildes destacadas en color rojo, ya que las palabras en mayúsculas igual se tildan. Esta revisión gramatical se debe realizar en general en el documento. -----

2. Observaciones al anexo

En el anexo presentado ajustar lo siguiente: -----

a) En la casilla denominada “INSTALACION (sic)”, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT: -----

i. Incluir entre paréntesis al lado de “portador”: (a). Nótese, que líneas posteriores se menciona “enterado (a)”. -----

ii. Señalar que el equipo instalado está relacionado a un número de contrato, porque solo se alude “(...) en el siguiente número (...)” y “(...) en la ubicación física asociada al número, (...)”. -----

iii. Aclarar y modificar si lo denominado por “costo económico” y “cargo a nómina”, comprende el costo de reposición del equipo y el cargo en la próxima factura.

b) En la casilla denominada “RETIRO”, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT:

i. Incluir entre paréntesis al lado de “portador”: (a). Para que haya uniformidad con lo solicitado en la casilla anterior. -----

ii. Señalar que el equipo devuelto está relacionado a un número de contrato, porque solo se alude “(...) en el número (...)”. -----

iii. Agregar “en buenas condiciones” después “(...) he devuelto”, esto para que quede constancia que en la devolución el o los equipo (s) están en un óptimo estado. -----

iv. Respecto a la siguiente mención: “Asimismo, seré responsable de su conservación, devolución una vez finalizado la prestación del servicio y en caso de pérdida, daños, o la no devolución del equipo, el ICE cargará el valor actual del equipo según costo de mercado en la facturación de cualquier otro

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

servicio de telecomunicaciones registrado a nombre del cliente”, debe ser trasladada a la casilla “INSTALACION (sic)”, ya que no guardada relación con el retiro, y además, impone obligaciones que no tiene vínculo con la devolución del equipo. Ahora bien, una vez se haya movido lo anterior, debe aclarar y modificar si lo denominado por “costo de mercado”, comprende el costo de reposición del equipo. -----

- c) En la casilla denominada “Datos de equipo”: -----*
- i. Aceptar en el nombre de la casilla, para que se lea “Datos del (los) equipo (s)”, es decir, de esta manera alude a que el equipo puede ser uno o más, esto señalado en color rojo, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----*
 - ii. A los equipos “CPE”, “BRIDGE HPNA”, “IAD”, “STB” y “Control remoto”, agregar la marca de cada uno, según el capítulo XIII del RPUF, pues se omitió su mención. -----*
 - iii. Agregar para cada uno de los equipos un espacio específico referente al **costo de reposición** respectivo, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 36 inciso 8) del RPUF, así como, a lo ordenado en el Por tanto 2) punto 2.2. de la resolución número RDGC-00052-SUTEL-2024 de las 13:37 horas del 24 de junio del 2024. -----*
- d) En la pestaña denominada “Materiales Utilizados” aceptar el ajuste enmarcado en color rojo, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT, para que se lea “Materiales utilizados”.*
- e) En la casilla denominada “PRUEBA DE VERIFICACION (sic) DEL SERVICIO”, no se evalúa su contenido, dado que refiere a información relativa a la fase de instalación del servicio. Sin embargo, se recomienda aceptar la corrección de las abreviaturas a “Kbps” y “Mbps”, en el marco del artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----*
- f) En la casilla denominada “Precio mensual por alquiler de equipo (IVI)”: -----*
- i. Corregir la mención del impuesto de venta incluido a: (IVAI), por estilarse el uso de esta abreviatura. -----*
 - ii. Aclarar si en este espacio corresponde a la totalidad del alquiler del (os) equipo (s) anteriores, bajo la consideración que puede tratarse de uno o más, o bien, en su lugar,*

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

[fijakolbi/informacion/tarifas/!ut/p/z1/jZLDolwEEW_xS_otDxKlxOILYVliTZAN4aVaaLo_wvj9Ek1cEK3MbpJz7mQucaQnbhof_jTe_XUaz_M-uPSoZYy02kMNQgtArWTBGVOxANIFAGNkStwan7cZUiWhzqxOAEWeQx5ZWjYrffgxCOv8AODC8R1xwROULQGZtiEqN4fdtggUNjSY8O7wBXxKkq2fAaEja-gESRYtqS8t_vvjdRHW9uBLX26eW-akxA!/#gsc.tab=0](https://www.kolbi.com/informacion/tarifas/!ut/p/z1/jZLDolwEEW_xS_otDxKlxOILYVliTZAN4aVaaLo_wvj9Ek1cEK3MbpJz7mQucaQnbhof_jTe_XUaz_M-uPSoZYy02kMNQgtArWTBGVOxANIFAGNkStwan7cZUiWhzqxOAEWeQx5ZWjYrffgxCOv8AODC8R1xwROULQGZtiEqN4fdtggUNjSY8O7wBXxKkq2fAaEja-gESRYtqS8t_vvjdRHW9uBLX26eW-akxA!/#gsc.tab=0), consultado el 21 de noviembre de 2024.

Adicionalmente, debe valorarse que el costo de reposición abarca también la no devolución del equipo, por ello, la frase final de la imagen 2 estaría incompleta a la luz del contenido expuesto en el anexo analizado, ameritando su referencia expresa en todas las URLs-----

Por su parte, en la URL <https://bit.ly/3LcKcYg> contiene en dos espacios diferentes la referencia a costos de reposición para el servicio de “TV Digital”, según las siguientes imágenes, razón por la cual, debe unificarlo en uno solo, para mayor facilidad y comprensión de los usuarios cuando lo consulten:-----

9 - ¿En caso de no devolución, daño o extravío por responsabilidad del cliente, cuál es el costo de reposición del equipo STB (descodificador o receptor de TV) y cable módem?
 Cable Módem: €30 055 IVAI
 Caja digital + Control remoto: €30 613 IVAI

(...)

T1 - ¿Cuál sería el costo del equipo terminal (*costo de reposición) de Red y Acceso en caso de la no devolución de este, daño o extravío?
 El costo del equipo terminal (*costo de reposición) de Red y Acceso estaría conforme a su valor de mercado y tipo de cambio vigente, según se detalla en la siguiente lista:

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

*Este es el monto que se cargará en la factura del cliente, al momento de retiro del servicio por concepto de daño o extravío del equipo terminal.

Imágenes N°3 y 4: Extracto del sitio WEB

https://www.kolbi.com/wps/portal/kolbi_dev/hogares/asistencia/preguntas-frecuentes-hogar-asistencia#TvDigitalyBasico, consultado el 21 de noviembre de 2024.

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

h) Finalmente, al lado de la firma del usuario tiene la mención de la cédula, se hace ver que esto no resulta necesario, porque en las primeras casillas tienen espacios específicos donde se consiga este número, por lo que se solicita su eliminación, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 36 inciso 1) del RPUF. (...).
(Destacado, mayúsculas y subrayado es intencional). (Folios 5 al 12). -----

3) Que, en respuesta al oficio 10835-SUTEL-DGC-2024, el **ICE** mediante correo electrónico del 17 de diciembre de 2024, remitió el oficio número 263-993-2024 de esa misma fecha, el cual incluye una nueva versión corregida del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, y, además, indicó haber realizado las modificaciones correspondientes en su sitio WEB, señalando lo siguiente: “(...) De esta forma, se da respuesta a cada una de las observaciones y recomendaciones de ese ente Regulado. Se adjunta la Boleta modificada en formato Word. (...)”. (NI-16490-2024). -----

4) Que, por medio de correo electrónico del 15 de enero de 2025, esta Dirección informó al **ICE** lo siguiente: -----

“(...) Considerando las pocas observaciones al documento en trámite de homologación, le remito por este medio lo que hace falta. En el documento adjunto encontrará unos ajustes bajo control de cambios, agradecemos su revisión.-----

Además, le resalto que al momento de volverlo a enviar, debe estar en “limpio”, es decir, sin subrayados ni comentarios.-----

Por su parte, como parte de la revisión en el sitio WEB, se determinó que hace falta la siguiente observación de la revisión pasada: “Adicionalmente, debe valorarse que el costo de reposición abarca también la no devolución del equipo, por ello, la frase final de la imagen 2 estaría incompleta a la luz del contenido expuesto en el anexo analizado, ameritando su referencia expresa en todas las URLs”, ya que no ha sido atendida cabalmente como se demuestra en la siguiente imagen:-----

3 de marzo del 2025
01853-SUTEL-SCS-2025

10 - ¿Cuál sería el costo de reposición del equipo terminal de red y acceso en caso de la no devolución de este, daño o extravío?

El costo de reposición del equipo terminal de red y acceso por no devolución, daño o extravío, estaría conforme a su valor de mercado y tipo de cambio vigente, según se detalla en la siguiente lista:

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 de reposición es el precio final que se cargará en tu factura, al momento de retiro del servicio por concepto de daño o extravío del equipo terminal.

Finalmente, en relación con la frase también subrayada es importante hacer notar que no alude al % del IVA que es el único impuesto que aplica para los terminales. De esta manera, se aconseja readecuar la redacción para que se indique el impuesto aplicable. (...). (NI-01860-2024). -----

5) Que, en atención al correo electrónico anterior, por el mismo medio y el 20 de enero de este año, el ICE respondió: -----

“(...) • Le adjunto la boleta modificada según las observaciones recomendadas mismas que fueron aceptadas, sin embargo, para mejor comprensión del cliente, se recomienda la redacción a continuación:-----

• Observación de SUTEL:

SUTEL	boleta o en cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre y que autorice el cliente para ello.
	El usuario autoriza el cargo costo de reposición del equipo: () SI () NO
	Número de servicio a cargar: _____

• Recomendación propuesta por el ICE. En caso de no considerar viable la misma, favor eliminar la palabra “cargo” y dejarlo como lo recomendó la SUTEL:

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

INS	<p>representar un costo en la presente reclamación por el daño sustancial sufrido por el usuario al utilizar un servicio de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre y que autorice el cliente para ello.</p> <p>El usuario autoriza el cargo del costo de reposición del equipo: (<input type="checkbox"/>) SI (<input type="checkbox"/>) NO</p> <p>Número de servicio a cargar: _____</p>
-----	--

2. Sobre el cobro del IVAI:

• Comentario SUTEL (Melissa)

“Finalmente, en relación con la frase también subrayada es importante hacer notar que no alude al % del IVA que es el único impuesto que aplica para los terminales. De esta manera, se aconseja readecuar la redacción para que se indique el impuesto aplicable.”

• Observación del ICE:

De conformidad con el requerimiento anterior, la División Jurídica del ICE, ante una consulta al respecto del impuesto que aplicaría a ese cobro, indicó: -----

“Se tiene en cuenta, que el cliente debe reparar al ICE, el valor comercial de los equipos terminales, en caso de daño, pérdida (sic), o la no devolución del mismo, cuando finalice la prestación del servicio; por lo que en dicho resarcimiento, no se da el hecho generador del impuesto al valor agregado, y como consecuencia no se debe cobrar el impuesto. -----

Lo pretendido con el pago del valor comercial del equipo terminal, refiere al resarcimiento de la erogación que realizó el ICE al adquirir estos equipos, donde el valor indicado ha contemplado los impuestos respectivos. En este sentido al no estar ante la venta de un bien o la prestación de un servicio, sino ante un resarcimiento económico, no se debe incluir el impuesto al valor agregado en el cobro de estos

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

equipos al cliente, pero el cobro si debe contemplar todos los costos asociados en los que incurrió la Institución, incluidos los impuestos.-----

III. Conclusión

Según lo expuesto para el caso que nos ocupa, se tiene que el monto que debe cancelar el cliente por daños y la no devolución de los equipos terminales que se utilizan para la prestación de servicios, no se le debe adicional el impuesto al valor agregado al momento del cobro, toda vez que no se da el hecho generador del impuesto, pero el cobro del equipo si debe contemplar los costos asociados en los que incurrió la Institución, incluyendo los impuestos”-----

Como consecuencia de lo anterior, es que el ICE no incluye en el pago el impuesto de valor agregado.-----

3. Evidencias de los ajustes solicitados en la web:-----

• Comentario SUTEL: (Melissa)

“Por su parte, como parte de la revisión en el sitio WEB, se determinó que hace falta la siguiente observación de la revisión pasada: “Adicionalmente, debe valorarse que el costo de reposición abarca también la no devolución del equipo, por ello, la frase final de la imagen 2 estaría incompleta a la luz del contenido expuesto en el anexo analizado, ameritando su referencia expresa en todas las URLs”, ya que no ha sido atendida cabalmente como se demuestra en la siguiente imagen:”-----

• Ajustes realizados por el ICE: (Evidencias adjuntas)

3 de marzo del 2025
01853-SUTEL-SCS-2025



(...)" (Destacado, mayúsculas y subrayado es intencional). (NI-01860-2024).

6) Que, por su parte, tras revisar la información previa, según correo electrónico del 6 de febrero de 2025, esta Dirección aclaró lo siguiente: -----

"(...) En este sentido, lo único que está pendiente es el tema del IVA. Tras analizar lo indicado en el correo anterior, le externamos lo siguiente para su valoración:-----

a) La misma cláusula habla en términos de venta, como se muestra de seguido:

Yo, _____, portador (a) de la cédula No. _____; hago constar que he recibido de parte del Instituto Costarricense de Electricidad en calidad de alquiler y me comprometo a ser garante del equipo registrado, el cual estará instalado en el siguiente número de servicio _____ y me doy por enterado (a) que al finalizar el uso del servicio, haré devolución del equipo descrito, o bien si debe permanecer en la ubicación física asociada al número de servicio, correré con el costo por reposición que **implique su adquisición** y se hará efectivo por cargo en la próxima factura. Además, autorizo la manipulación de mis equipos electrónicos para la instalación del servicio:
 transferencia de datos telefonía televisión digital _____.

b) Incluso si se considera el supuesto de "indemnización", el ICE paga el IVA cuando compra el equipo que debe reponer, o sea, al momento de reposición va a cancelar este impuesto, por ello, debe cobrar al usuario el valor completo del equipo incluyendo el IVA. (...)" (NI-01851-2024).

7) Que, de seguido, el **ICE** brindó respuesta al correo electrónico anterior, por ese mismo medio el 7 de febrero de 2024, indicando lo siguiente: *"(...) Les adjunto la boleta que trabajamos entre la DRR y los compañeros de la Gerencia de Telecomunicaciones, a la cual, se le incluyó lo relacionada con los impuestos, mismos que van en negrita para mayor facilidad de identificación. Asimismo, le adjuntamos las evidencias del ajuste en la web. (...)" (NI-018251-2025).* -----

8) Que, el 10 de febrero de 2025, esta Dirección remitió observaciones adicionales al anexo al **ICE**, las cuales fueron atendidas el día siguiente por el operador. (NI-018252-2025). -----

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

CONSIDERANDO:

- 1) **Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y atendiendo a la solicitud del operador de homologación del anexo denominado “7.5-F-23 *BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA*”, la Dirección General de Calidad verificó los documentos presentados por el **ICE**, así como, su sitio WEB, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los usuarios.-----
- 2) Que del análisis de la última versión corregida del anexo sometido a valoración, el cual se adjunta a este informe, así como, los ajustes al sitio WEB del **ICE**, la Dirección General de Calidad 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 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de la Dirección General de Calidad que resulta procedente la homologación del anexo. -----
- 3) Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 incisos c) y g) y 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, a los usuarios

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

que hayan suscrito una versión del anexo anterior sin que estuviera debidamente homologada les resulta aplicable la versión avalada por el Regulador, y esta prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación. -----

POR TANTO,

En virtud de las consideraciones anteriores, con base en la Ley General de Telecomunicaciones, la resolución 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 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, el Consejo de la Sutel dispone lo siguiente:-----

Primero: Dar por recibido el oficio 01464-SUTEL-DGC-2025 del 20 de febrero de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este Consejo el informe correspondiente a la recomendación de homologación del anexo denominado “7.5-F-23 *BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA*”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**. -----

Segundo: Homologar la versión final del anexo adjunta al oficio 01464-SUTEL-DGC-2025 del 20 de febrero de 2025, denominado: “7.5-F-23 *BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA*”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y su título habilitante.-----

Tercero: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que, a partir de la homologación del anexo denominado “7.5-F-23 *BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA*”, **únicamente** puede utilizar esta versión para comercializar los servicios de telecomunicaciones relacionados a este. -----

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

Cuarto: Señalar al Instituto Costarricense de Electricidad que llene de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables y no alterar o modificar el anexo posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las casillas incompletas o alteradas no resultarán aplicables y, cuando exista duda en el contenido y aplicación del anexo, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final. -----

Quinto: Informar al Instituto Costarricense de Electricidad que, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un anexo anterior del homologado, al amparo de los principios rectores “Beneficio del usuario” y “No discriminación”, dispuestos en el artículo incisos c) y g) de la Ley General de Telecomunicaciones, y, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral 45 inciso 4) del mismo cuerpo normativo, les resulta aplicable el aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación. -----

Sexto: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que mantenga publicado en su página WEB principal el anexo en su versión final. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo. -----

Sétimo: Señalar al Instituto Costarricense de Electricidad que, como parte del proceso de homologación de anexos, se constató que el sometido a revisión cumplió las observaciones solicitadas respecto al sitio WEB, el cual está conforme a la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia podrá valorar la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. -----

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

Octavo: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que, en caso de cualquier modificación total o parcial al anexo homologado por este Consejo, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

Noveno: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad** de las disposiciones de este acuerdo e informe a este Consejo sobre cualquier incumplimiento.

Décimo: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del anexo denominado “7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”, presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>. -----

Décimo primero: Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593. -----

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3 de marzo del 2025

01853-SUTEL-SCS-2025

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

Arlyn A.

Anexos: Oficio número 0164-SUTEL-DGC-2025 del 20 de febrero de 2025 de la Dirección General de Calidad, y Anexo denominado "7.5-F-23 BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA".

Gestión: I0053-STT-HOC-01341-2024.