

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

Señores

Luis Claudio Badilla Loaiza

Representante Legal

Fastnet Network Solutions S.A.

Email: karina.madrigal1104@gmail.com / info@fasnet.com

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Eduardo Castellón Ruiz

Unidad de Comunicación

Jolene Knorr Briceño

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado (s) señor (es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 031-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 12 de junio del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 026-031-2025

En relación con el oficio 04991-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR FASTNET NETWORK SOLUTIONS S.A.”***, se resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO

- I. Que, por medio de correo electrónico del 13 de enero de 2025, **Fastnet Network Solutions S.A.** en adelante **Fastnet**, remitió el oficio sin consecutivo del 9 de enero de 2025 en el que, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del ***“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”*** y su respectiva carátula. (NI-00350-2025).-----
- II. Que, mediante oficio 08620-SUTEL-DGC-2024 del 30 de setiembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad previno al operador para que

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio aportara la certificación de personería jurídica vigente. Lo cual, fue cumplido en tiempo y forma por el operador el 1° de octubre de 2024. (Folios 24 al 29). -----

III. Que según consta, mediante oficio número 00589-SUTEL-DGC-2025 del 22 de enero de 2025, notificado en esa misma fecha, esta Dirección previno a **Fastnet** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles** debía aportar certificación de personería jurídica o poder vigente para acreditar la representación del operador; así como copia del documento de identidad del representante legal; lo anterior, de conformidad con las disposiciones de la resolución número RCS-234-2023, emitida por el Consejo de Sutel, y los numerales 264 y 285 de la Ley General de la Administración Pública y 95 inciso c) de la Ley N° 3504. (Folio 4 a 6). ----

IV. Que, mediante correo electrónico del 24 de enero de 2025, **Fastnet** brindó respuesta en tiempo y forma al oficio 00589-SUTEL-DGC-2025 del 22 de enero de 2025. (NI-00925-2025). -----

V. Que mediante oficio 01124-SUTEL-DGC-2025 del 10 de febrero de 2025, debidamente notificado esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las **primeras observaciones** al contrato y carátula de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(…)-----

1. En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente: -----

a) Indicar el número 800 FASTNET como el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final (este número debe estar primero respecto de otros contactos que sí generen cobro) y el número 4000-1322 publicado en el sitio WEB como otro medio de contacto, en atención al artículo 36 inciso 4) del RPUF. -----

b) Incluir el correo electrónico que tiene a disposición el operador, ya que no se completó la información y en el sitio WEB se indica como medio de contacto el correo info@fastnetcr.com.

c) Indicar expresamente que no aplican (N/A) cargos por concepto de instalación del servicio y depósito de garantía, conforme se informa a los usuarios en el sitio WEB, según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF. Además, se solicita que, la referencia al enlace del sitio WEB donde consta la información sobre el depósito de garantía se incluya en la cláusula respectiva.-----

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

- d) *Incluir en la descripción de los equipos un espacio para indicar el N° de certificado de homologación del equipo. -----*
- e) *Eliminar la referencia a permanencia mínima en el apartado de la modalidad de entrega de los equipos, si no se comercializa el servicio ligado a pago en tractos o subsidio de equipos terminales. -----*
- f) *Incluir la declaración sobre la entrega de información al usuario sobre el mapa de alcance de red en la zona de interés, conforme la carátula modelo dispuesta por la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de Sutel. -----*

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

- a) *En la cláusula quinta se solicita eliminar la referencia a permanencia mínima si no se comercializa el servicio bajo dicha modalidad. Además, se solicita incluir el URL directo sobre los medios de contacto donde el cliente puede solicitar una ampliación o modificación de las condiciones suscritas. -----*
- b) *En la cláusula séptima se solicita de igual manera que se elimine la referencia a las condiciones de permanencia mínima en el caso de no se comercialice el servicio bajo dicha modalidad. Asimismo, se debe incluir en el sitio WEB la información de las características técnicas que requieren los equipos cuando sean aportados por los usuarios, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT, ya que la misma no se encuentra disponible. -----*
- c) *En la cláusula doceava se debe eliminar la referencia a la disposición de la numeración ante la suspensión definitiva del servicio, ya que dicho supuesto únicamente aplica para servicios de telefonía, lo anterior en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----*
- d) *En la cláusula décima cuarta, se solicita ajustar los supuestos de no instalación a la realidad contractual, siendo que según la información disponible en el sitio WEB del operador no existen cargos por instalación y, por ende, en los supuestos de la no instalación del servicio dados por los artículos 25, 26 y 27 del RPUF no procede la devolución o cobro al usuario por dicho concepto de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----*
- e) *En la cláusula décima sexta pese a que se hace referencia al sitio WEB, en dicho enlace no se encuentra disponible la información sobre el costo de la reconexión del servicio, lo cual debe se ajustado conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 46 inciso 7) del RPUF. -----*
- f) *Las disposiciones de la cláusula décima séptima no son aplicables, ya que el operador únicamente comercializa el servicio de acceso a Internet fijo, según la autorización dada mediante resolución número RCS-266-2017 del Consejo de Sutel. -----*
- g) *En relación con la cláusula décima octava, en atención a los artículos 45 incisos 1) y 14) de la LGT y 16 del RPCS se debe completar la información disponible en el sitio WEB sobre los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet fijo, ya que únicamente se publicaron los indicadores de instalación y reconexión el servicio. -----*

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

- h) Se debe ajustar la cláusula vigésima debido a que según el sitio WEB se informa que la visita técnica injustificada no tiene algún costo asociado, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----*
- i) En la cláusula vigésima quinta pese a que, se hace referencia a que la información sobre las opciones de devolución del equipo terminal se encuentra publicada en el sitio WEB, esta no se encuentra disponible, por lo que dicha información debe ser incluida de conformidad con los artículos 47 del RPUF y 45 inciso 1) de la LGT. Además, se solicita especificar si el retiro del equipo por parte del operador mantiene algún costo asociado debido a que de la redacción empleada en la información contenida en el sitio WEB no resulta clara. -----*
- j) En la cláusula vigésima novena, se debe delimitar la finalidad del tratamiento de los datos para comunicaciones en cuanto a la autorización dada por el usuario ya que en la carátula del contrato se especifica que es para la venta directa de servicios de telecomunicaciones, en atención al artículo 44, 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 103 del RPUF. -----*
- k) Finalmente, en la cláusula trigésima se debe eliminar la referencia a la contratación de servicios futuros, ya que en la actualidad el operador únicamente comercializa el servicio de acceso a Internet fijo, según la autorización dada mediante resolución número RCS-266-2017 del Consejo de Sutel. -----*

3. En relación con el sitio WEB, se debe ajustar la siguiente información: -----

- a) La indicación del domicilio de su sede principal y sucursales y número gratuito como contacto principal para todos los usuarios de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso i del RPUF. Lo anterior, debido a que, no queda claro si la dirección publicada corresponde al domicilio social del operador o a una sucursal, y, además, no se incluye el número de atención gratuito al usuario final en los medios de contacto, tal y como se muestra: -----*



Imagen 1: Información publicada en el sitio WEB del operador¹.

- b) Se debe incluir el detalle del precio de reconexión, reactivación y el costo alquiler de equipos, de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF. En ese último caso, se solicita al operador que aclare la modalidad de entrega del equipo al usuario, ya que, en los planes del servicio se informa que los planes con tecnología FTTH incluyen un "Router WIFI Doble Banda 5G" y los planes con tecnología inalámbrica "Incluye CPE"; sin embargo, al mismo tiempo se*

¹ Consultado el 6 de febrero en: <https://fastnetcr.com/contáctenos>

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

indica que el equipo se vende al usuario: “En algunos Casos el CPE tiene un costo. Al precio final anterior, se le debe sumar el costo final la venta del módem o router de \$75 (IVA)” mientras que, en la sección regulatorio se indica que los equipos pueden ser entregados en modalidad de préstamo. -----

- c) Se debe indicar el horario de soporte técnico remoto y presencial para el servicio ofrecido. Además, debe tomar en cuenta el operador, lo establecido por los artículos 11 inciso 28) del RPUF y 31 del RPCS en cuanto a la disponibilidad y atención telefónica, ya que ésta debe ser disponible al menos diez horas consecutivas todos los días de la semana.-----
- d) Incluir el detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación del servicio, según el artículo 11 inciso 2) subinciso vii del RPUF.-----
- e) La oferta de los terminales debe incluir únicamente los equipos que se encuentren debidamente homologados por Sutel conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF; condición que no cumple el equipo ONU TP-LINK modelo XC220-G3v2 publicado, razón por la cual en atención a las obligaciones establecidas por los numerales 11 inciso 22) y 78 del RPUF el operador debe proceder con su homologación:-----



Imagen 2: Información publicada en el sitio WEB del operador².

- f) Se solicita que se aclare en su totalidad la redacción del punto 1 de la sección “Regulatorio”, siendo que no queda claro si el retiro “sin costo” corresponde al retiro servicio o del equipo; cuál es el costo de reposición del equipo ni la modalidad de entrega, para lo cual debe tomar en cuenta el operador que no se encuentra facultado para obligar la compra del equipo (excepto que dichos terminales sean requeridos para brindar el servicio) según lo establecido por el artículo 49 del RPUF: -----

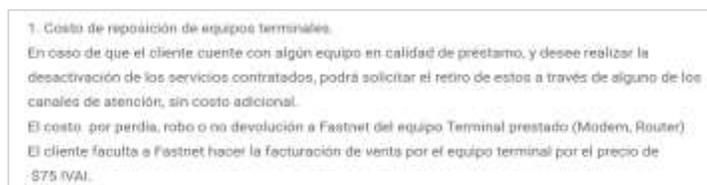


Imagen 3: Información publicada en el sitio WEB del operador³.

² Consultado el 6 de febrero del 2025 en: <https://fastnetcr.com/planes>

³ Consultado el 6 de febrero del 2015 en: <https://fastnetcr.com/regulatorio>

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

Además, se solicita corregir el error en la redacción de la palabra “perdía” por “pérdida”.-----

- g) Ajustar de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT el punto 12 de la sección “Regulatorio” sobre los supuestos de no instalación a la realidad contractual, siendo que según el punto 3 no existen cargos por instalación y, por ende, no procede la devolución o cobro al usuario por dicho concepto:-----

12. Devolución de dinero por no instalación
Cuando FASTNET por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el CLIENTE, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Imagen 4: Información publicada en el sitio WEB del operador⁴.

- h) Además, en atención a los artículos 45 incisos 1) y 14) de la LGT y 16 del RPCS se debe completar la información disponible en el punto 13 de la misma sección sobre los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet fijo, ya que únicamente se publicaron los indicadores de instalación y reconexión del servicio:-----

13. Indicadores de Calidad de Internet
Internet : Indicador Umbral Tiempo de reconexión del servicio 1 día hábil
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) Infraestructura disponible inmediatamente 4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) Infraestructura no disponible inmediatamente 10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) Infraestructura externa no existente 20 días hábiles
Tiempo de reparación de fallas (IC-2) 1 día hábil

Imagen 5: Información publicada en el sitio WEB del operador⁵.

- i) Finalmente, debe tomar en cuenta el operador que, el sitio WEB debe cumplir con lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones, con el fin de que éste sea accesible para los usuarios con discapacidad de acuerdo con el artículo 9 del RPUF”. (Folios 13 a 29). (Destacados corresponden al original).-----

VI. Que, mediante oficio sin número del 24 de febrero de 2025 remitido vía correo electrónico en la misma fecha, **Fastnet** solicitó una prórroga del plazo concedido en el oficio número 01124-SUTEL-DGC-2025 del 10 de febrero de 2025, ante lo cual, mediante el oficio número 01923-SUTEL-DGC-2025 del 4 de marzo de 2025, esta Dirección le brindó el plazo adicional

⁴ Consultado el 6 de febrero del 2025 en: <https://fastnetcr.com/regulatorio>

⁵ Consultado el 6 de febrero del 2025 en: <https://fastnetcr.com/regulatorio>

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

de 5 días hábiles para la atención de las primeras observaciones realizadas a la propuesta sometida a valoración. (NI-02379-2025 y folios 32 a 33). -----

VII. Que, mediante oficio sin consecutivo del 10 de marzo de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, **Fastnet** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 01124-SUTEL-DGC-2025 del 10 de febrero de 2025 a la propuesta presentada para homologación. (NI-03088-2025, folios 59 a 132). -----

VIII. Que, por medio del oficio 02843-SUTEL-DGC-2025 del 1º de abril de 2025, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno a Fastnet sobre las segundas observaciones a la propuesta de referencia, en donde se indicó al operador que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes: -----

(...)-----

1. En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente: -----

- a)** *Incluir ajuste dado al número gratuito, para que se indique al usuario el número de teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final de forma completa en su versión numérica (800-3278638) en atención al artículo 36 inciso 4) del RPUF. -----*
- b)** *Se reitera que se debe indicar expresamente que no aplican (N/A) cargos por concepto de instalación del servicio y depósito de garantía según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF dado que, la información brindada al usuario debe ser consistente con la oferta comercial actual del operador de conformidad con el artículo 11 inciso 1) del RPUF. En caso de que, posteriormente se establezca un costo, el operador deberá solicitar de previo la modificación de la casilla y su homologación ante Sutel de conformidad con el artículo 46 de la LGT y RCS-234-2023. -----*
- c)** *Establecer expresamente en la carátula el monto de depósito de garantía que debe completarse al momento de la contratación de conformidad con el artículo 36 inciso 5 del RPUF. En este respecto, el enlace es una referencia que debe señalarse en el cuerpo del contrato, sin embargo, en la carátula corresponde establecer el valor monetario correspondiente. -----*
- d)** *Se reitera que se debe eliminar la referencia a permanencia mínima en el apartado de la modalidad de entrega de los equipos por cuanto, actualmente el operador no comercializa bajo dicha modalidad. En el caso de que se pretenda comercializar bajo dicha condición, debe presentar de previo la modificación de la (s) cláusula (s) relativas a permanencia mínima para su homologación ante Sutel de conformidad con el artículo 46 de la LGT y RCS-234-2023. ---*

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

e) *Incluir los ajustes realizados a la declaración sobre la entrega de información al usuario sobre el mapa de alcance de red para que se indique la cobertura en la zona de interés del usuario en relación con el tipo de tecnología contratada, en atención al artículo 1 de la LGT. -----*

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

a) *En las **cláusulas quinta y sétima** se reitera que, se deben eliminar las referencias a permanencia mínima dado que actualmente el operador no comercializa el servicio bajo dicha modalidad. En el caso de que se pretenda comercializar bajo dicha condición, debe presentar de previo la modificación de las cláusulas relativas a permanencia mínima para su homologación ante Sutel de conformidad con el artículo 46 de la LGT y RCS-234-2023. -----*

b) *En la **cláusula décima cuarta**, se reitera que se deben ajustar los supuestos de no instalación a la realidad contractual, dado que, la información brindada al usuario debe ser consistente con la oferta comercial actual del operador de conformidad con el artículo 11 inciso 1) del RPUF y, por ende, en los supuestos de la no instalación del servicio dados por los artículos 25, 26 y 27 del RPUF no procede la devolución o cobro al usuario por dicho concepto de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF. -----*

c) *En la **cláusula vigésima octava**, se reitera que se debe delimitar la finalidad del tratamiento de los datos para remisión de comunicaciones a la autorización dada por el usuario en la carátula del contrato para la venta directa de servicios de telecomunicaciones, en atención al artículo 44, 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 103 del RPUF. Por lo que, no procede los demás fines indicados: "noticias, ofertas y otros contenidos".-----*

d) *Como observación general se solicita que se verifique el funcionamiento de los enlaces al sitio WEB y se sustituyan por los enlaces directos a la información disponible al usuario final, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF. -----*

*En relación con el **sitio WEB**, se debe ajustar la siguiente información: -----*

a) *Se solicita incluir el detalle de los equipos comercializados para la prestación del servicio de Internet vía inalámbrica ya que, únicamente se describen los empleados mediante la tecnología de fibra óptica: -----*

17 de junio del 2025
05371-SUTEL-SCS-2025



Imagen 1: Información publicada en el sitio WEB del operador⁶.

Además, se solicita verificar la descripción del equipo **Nokia G-1425-a** o bien aportar el certificado de homologación, ya que no éste coincide con la marca y modelo de los registros internos de esta Superintendencia. -----

- b) La información sobre el nivel de suscripción de los servicios resulta contradictoria ya que en algunas ocasiones se informa que es 5:1 y otras 1:1, por lo cual, la totalidad de referencias realizadas en el sitio WEB deben ser ajustadas en aras de brindar al usuario información clara y veraz conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF:-----

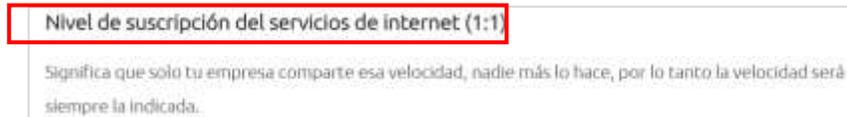


Imagen 2: Información publicada en el sitio WEB del operador⁷.



Imagen 3: Información publicada en el sitio WEB del operador⁸.

⁶ Consultado el 1 de abril de 2025 en: <https://fastnetcr.com/planes.php>

⁷ Consultado el 1 de abril de 2025 en: <https://fastnetcr.com/planes.php> y <https://fastnetcr.com/nuestros-servicios.php>

⁸ Consultado el 1 de abril de 2025 en: <https://fastnetcr.com/planes.php>

17 de junio del 2025
05371-SUTEL-SCS-2025



Imagen 4: Información publicada en el sitio WEB del operador⁹.

Sobre esta última imagen, se solicita ajustar también la tecnología de provisión de servicio dado que según se resalta se hace referencia a FTTH para el servicio inalámbrico.-----

- c) En los mapas de cobertura para ambas tecnologías no se incluye su descripción ya que se indica solamente “capa sin título” y en relación con el mapa de fibra óptica no se detalla el tipo de cobertura que se presenta en el mapa y, además, incluye hasta 4 colores distintos para algunas de las zonas sin precisar su simbología y a pesar de que corresponde a una única tecnología, lo cual debe ser ajustado para brindar al usuario información clara y veraz conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) del RPUF y 16 RPCS:-----

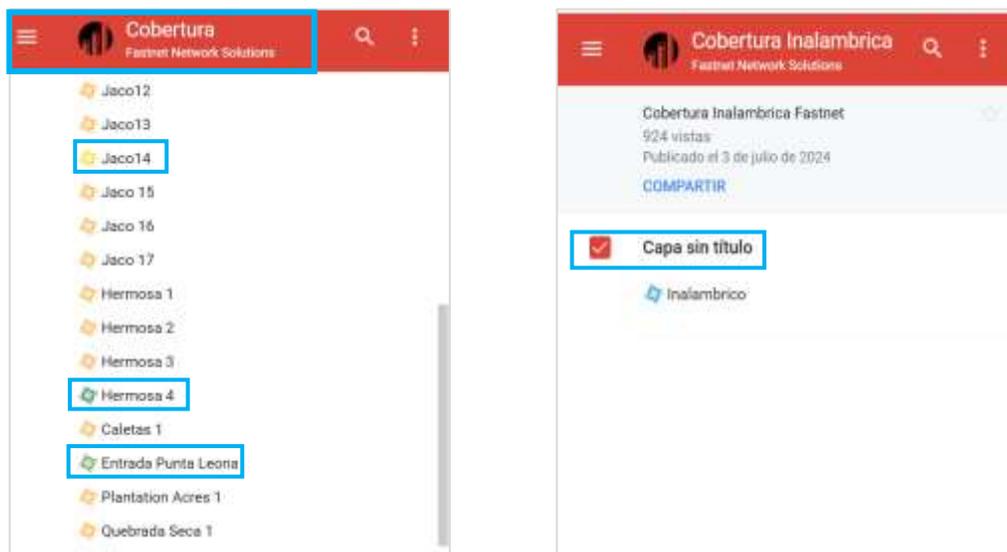


Imagen 5: Información publicada en el sitio WEB del operador¹⁰.

- d) Se solicita aclarar a Sutel si la dirección de la ubicación corresponde tanto para la sucursal como para el domicilio social en atención al artículo 11 inciso 2) subinciso i del RPUF:-----

⁹ Consultado el 1 de abril de 2025 en: <https://fastnetcr.com/planes.php>

¹⁰ Consultado el 1 de abril del 2025 en: <https://fastnetcr.com/index-es.php>

17 de junio del 2025
05371-SUTEL-SCS-2025



Imagen 6: Información publicada en el sitio WEB del operador¹¹.

Además, se debe aclarar el horario de atención de los canales de atención presencial, número gratuito 800-FASTNET y WhatsApp para el servicio ofrecido. Debe tomar en cuenta el operador, lo establecido por los artículos 11 inciso 28) del RPUF y 31 del RPCS en cuanto a que el número telefónico gratuito debe estar disponible al menos **diez horas** consecutivas todos los días de la semana.-----

- e) Se debe incluir el detalle del precio de reactivación de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, ya que únicamente se establece el de reconexión o bien, indicar que para ambos rubros corresponde dicho precio:-----

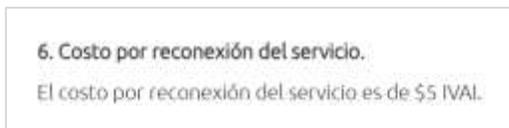


Imagen 7: Información publicada en el sitio WEB del operador¹².

- f) El costo de la visita injustificada debe incluir el impuesto de ventas de conformidad en atención de lo establecido por el artículo 3 inciso 47) del RPUF:-----



Imagen 8: Información publicada en el sitio WEB del operador¹³.

- g) Se reitera que, se deben ajustar de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF el punto 14 de la sección "Regulatorio" sobre los supuestos de no instalación a la realidad contractual, siendo que según el punto 3 no existen cargos por instalación y, por ende, no procede la devolución o cobro al usuario por dicho concepto:-----

¹¹ Consultado el 1 de abril del 2025 en: <https://fastnetcr.com/contactenos.php>

¹² Consultado el 1 de abril del 2025 en: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

¹³ Consultado el 1 de abril del 2025 en: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

14. Devolución de dinero por no instalación
Cuando FASTNET por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el CLIENTE, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Imagen 9: Información publicada en el sitio WEB del operador¹⁴.

h) Acreditar que, el sitio WEB cumple su totalidad con lo establecido en las Guías de Accesibilidad de Contenido WEB (WCAG 2.0) que corresponden al estándar ISO/IEC 40500 y sus actualizaciones, con el fin de que éste sea accesible para los usuarios con discapacidad de acuerdo con el artículo 9 del RPUF¹⁴. (Folios 42 a 62). (Destacados corresponden al original). -----

IX. Que, según oficio sin consecutivo del 8 de abril de 2025 remitido vía correo electrónico en la misma fecha, **Fastnet** solicitó una prórroga del plazo concedido en el oficio 02843-SUTEL-DGC-2025 del 1º de abril de 2025, ante lo cual, mediante el oficio 03563-SUTEL-DGC-2025 del 29 de abril de 2025, esta Dirección le brindó el plazo adicional de 5 días hábiles para la atención de las segundas observaciones realizadas a la propuesta sometida a valoración. (NI-04609-2025 y folios 65 a 66). -----

X. Que, mediante oficio sin consecutivo del 5 de mayo de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, **Fastnet** presentó el borrador de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio 02843-SUTEL-DGC-2025 del 1º de abril de 2025. (NI-05723-2025).-----

XI. Que, por medio de correo electrónico remitido al operador el 15 de mayo de 2024, la Dirección General de Calidad con la finalidad de agilizar el procedimiento de homologación del documento sometido a valoración, señaló al operador que, debía realizar algunos ajustes puntuales al contrato de adhesión y su carátula; así como la información complementaria publicada en el sitio WEB, los cuales fueron atendidos parcialmente por **Fastnet** vía correo electrónico el 20 del mismo mes y año. (NI-07076-2025). -----

¹⁴ Consultado el 1 de abril del 2025 en: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

XII. Que, según consta en correo electrónico remitido al operador el 29 de mayo de 2025, la Dirección General de Calidad le solicitó a **Fastnet** un ajuste puntual en la carátula del contrato y en la información publicada en el sitio WEB, los cuales fueron atendidos en su totalidad por el operador por medio del correo electrónico del 30 del mismo mes y año. (NI-07266-2025). -----

XIII. Que, por medio del oficio 04991-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio de 2025 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación. -----

CONSIDERANDO

- 1. Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución RCS-234-2023 *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”*, publicada en La Gaceta 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó los documentos presentados por, **Fastnet** realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----
- 2.** Que del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio WEB del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta al oficio 04991-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio de 2025 de la Dirección General de Calidad, se concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. ----
- 3.** Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario y en respeto del derecho de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones a los usuarios que hayan suscrito una versión de contrato anterior les resulta aplicable el contrato homologado más reciente así como su carátula y este prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.-----

POR TANTO

En virtud de las consideraciones anteriores, el Consejo de la Sutel dispone lo siguiente:-----

Primero: Dar por recibido y acoger el oficio 04991-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio del 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este Consejo el informe correspondiente a la homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”* y su respectiva carátula presentados por **Fastnet Network Solutions S.A.** -----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al oficio 04991-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio del 2025 de la Dirección General de Calidad, denominado *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”*, remitidos por **Fastnet Network Solutions S.A.** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. -----

Tercero: Ordenar a **Fastnet Network Solutions S.A.**, que a partir de la homologación del *“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”* y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

Cuarto: Ordenar a **Fastnet Network Solutions S.A.**, que, de conformidad con el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final. -----

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

Quinto: Señalar a Fastnet Network Solutions S.A., 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. -----

Sexto: Ordenar a Fastnet Network Solutions S.A., que deberá mantener el contrato homologado y su respectiva carátula disponible para los usuarios finales en las agencias, así como en una sección de fácil acceso en el sitio WEB, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo **de 3 días hábiles** contados a partir de la notificación del presente acuerdo -----

Sétimo: Ordenar a Fastnet Network Solutions S.A., 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 disposición en un **plazo máximo de 10 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo. -----

Octavo: Indicar a Fastnet Network Solutions S.A., 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 RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

17 de junio del 2025

05371-SUTEL-SCS-2025

Noveno: Señalar a Fastnet Network Solutions S.A., que, la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados; así como sus anexos, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la citada ley. -----

Décimo: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Fastnet Network Solutions S.A.**, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. -

Décimo primero: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET*” y su respectiva carátula presentados por **Fastnet Network Solutions S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.-----

Décimo segundo: 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

NOTIFÍQUESE

17 de junio del 2025

05371-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.

Gestión: F0132-STT-HOC-00128-2025

Anexos: Oficio número 04991-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio de 2025 de la Dirección General de Calidad; “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET” y su respectiva carátula.