

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

Señores

Yaila Paola Sánchez Canessa

Directora Dirección Relaciones Regulatorias

Instituto Costarricense de Electricidad

Email: notificacionesdrr@ice.go.cr

Glenn Fallas Fallas

Director General de Calidad

Eduardo Castellón Ruiz

Unidad de Comunicación

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 045-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 14 de agosto del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 018-045-2025

En relación con el oficio 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LOS ANEXOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS FIJOS DENOMINADOS “COMPROBANTE DE ALQUILER DE EQUIPO WI FI EXTENDIDO” Y “BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA” PRESENTADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”***, se resuelve lo siguiente:-----

RESULTANDO

- 1) Que, por medio de los oficios 263-368-2025 y 263-390-2025 del 20 y 23 de mayo de 2025, respectivamente, el **Instituto Costarricense de Electricidad** en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los anexos denominados *“Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”* y *“Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”*. (NI-06576-2025 y NI-06793-2025). -----

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

- 2) Que mediante oficio 05999-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025, debidamente notificado esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las **primeras observaciones** a los citados anexos y que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(…) -----

1. Anexo “Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”

*Se debe señalar al operador que, el contrato de adhesión **ya estipula** las condiciones relacionadas al equipo terminal que se pretenden incluir en el citado anexo, tales como identificación de las partes contratantes, precio mensual, condiciones de reposición del equipo y autorización para el cobro en otras facturaciones, información que, debe constar en la carátula y en el contrato de adhesión por disposición de los artículos 36 incisos 1), 2) y 17) y 46 del RPUF y la resolución RCS-234-2023. -----*

*Asimismo, recuérdese que, mediante oficio 03590-SUTEL-DGC-2025 del 30 de abril de 2025 se instó al operador **a revisar y a simplificar** el contenido del contrato de adhesión, el cual consta de 15 páginas, en aras de proporcionar al usuario información clara y veraz, pero sobre todo concisa y expedita de las condiciones contractuales y de esa manera las cláusulas generales de contratación puedan ser conocidas y entendidas por la parte adherente y pueda tomar una decisión de consumo informada, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) y 34 del RPUF. -----*

En virtud de lo anterior, no se considera procedente someter a homologación el anexo de alquiler de equipo ya que reitera información que consta en otros instrumentos sometidos a aprobación, por lo que a continuación, se detallan únicamente las observaciones al anexo “Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”. -----

2. Anexo “Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”

En relación con el citado anexo, se solicitan los siguientes ajustes: -----

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

- a) Incorporar los ajustes de redacción establecidos en el encabezado del documento adjunto sobre la instalación del servicio. -----
- b) Incluir en el detalle de los equipos los equipos ONT, Switch y PLC que se mencionan en el contrato de adhesión, ya que únicamente se incluyó el espacio para describir las características del CPE. -----
- c) En cuanto al equipos “IAD” la información sobre su alquiler debe constar también en la carátula del contrato de adhesión y ser descrito en las cláusulas vigésima octava y novena sobre equipos terminales. -----
- d) Mantener publicados en su sitio WEB los equipos terminales como **equipo MESH y extensores de Wifi** con su respectiva descripción de marca y modelo y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente homologados por SUTEL conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”.
(El destacado es del original). (Folios 12 a 19).-----

- 3) Que, mediante oficio con consecutivo 263-549-2025 del 15 de julio de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio 05999-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025. (NI-09492-2025). -----
- 4) Que, por medio del oficio 06741-SUTEL-DGC-2025 del 21 de julio de 2025, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al **ICE** las **segundas observaciones** a las propuestas de referencia, en donde se indicó al operador que, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes que aún se encontraban pendientes: -----

“(…) -----

1. Anexo “Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido”

- a) Colocar en el encabezado el número de contrato del servicio fijo asociado, ya que este Anexo será suscrito por aquellos clientes que contraten el alquiler del equipo Wi-Fi extendido con posterioridad a la firma del contrato de adhesión, según lo señalado por el operador en el oficio con consecutivo 263-529-2025 del 15 de julio de 2025, y conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF. -----

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

- b) Además de la marca y modelo, se debe incluir el número de serie en la descripción del equipo Wi-Fi extendido, según el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF. Además, las características de citado equipo deben ser establecidas en el mismo anexo y no en la Boleta de Gestión de Servicios, con el fin de evitar duplicidad de anexos, ya que el contrato cuenta con una extensión considerable. -----*
- c) En el punto 5 del anexo relativo a la descripción del cargo por reconexión se solicita que, el título haga referencia a dicho costo en lugar de la devolución del equipo. -----*
- d) En relación con el punto 6 del anexo, se debe indicar expresamente que, el cobro proporcional por facturar corresponde al alquiler del equipo, en atención al derecho de información del usuario, artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF. -----*
- e) Se debe publicar en el sitio WEB los equipos extensores de Wifi con su respectiva descripción de marca, modelo y serie y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente homologados por SUTEL conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. -----*

2. Anexo “Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha”

En relación con el citado anexo, se solicitan los siguientes ajustes: -----

- a) Se debe incluir el espacio para la descripción del equipo Wi-Fi extendido para aquellos clientes que contraten su alquiler simultáneamente con la firma del contrato de adhesión. -----*
- b) Debe publicarse en el sitio WEB los equipos MESH con su respectiva descripción de marca, modelo y serie y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente homologados por SUTEL conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”. (El destacado es del original). (Folios 33 a 40). -----*

1.1. Que, mediante oficio con consecutivo 263-591-2025 del 4 de agosto de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador ajustado de los citados anexos sometidos a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

solicitados mediante oficio 06741-SUTEL-DGC-2025 del 21 de julio de 2025. (NI-10402-2025). -----

- 1.2.** Que, por medio de correo electrónico remitido al operador el 5 de agosto de 2025, la Dirección General de Calidad señaló al operador que, debía realizar un ajuste puntual en el anexo “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” sometido a homologación, el cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correo electrónico del 6 del mismo mes y año. (NI-10501-2025). -----
- 5)** Que, por medio del oficio 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación. -----

CONSIDERANDO

- I.** 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, el **Instituto Costarricense de Electricidad**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----
- II.** Que del análisis de la última versión corregida de los anexos al contrato de servicios fijos sometidos a valoración, así como la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta al oficio 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto 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 RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, resulta procedente la homologación de los anexos al contrato de servicios fijos. -----

- III. 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 artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones a los usuarios que hayan suscrito una versión de anexo anterior les resulta aplicable el anexo homologado más reciente 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 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente para la homologación de los anexos del contrato de servicios fijos denominados “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” y “*Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha*” presentados por el Instituto Costarricense de Electricidad. -----

Segundo: Homologar la versión final de los anexos adjuntos al oficio 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025, denominados “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” y “*Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha*” presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, artículos 34, 35 y 37 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final, las obligaciones de su título habilitante y la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-234-2023. -----

Tercero: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los citados anexos homologados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

Cuarto: Señalar al Instituto Costarricense de Electricidad que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y 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 ley en mención, 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. -----

Quinto: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que, una vez homologados los anexos, deberá mantenerlos disponibles y de fácil acceso para los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.-----

Sexto: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que, los equipos terminales MESH (Wi-Fi Extendido) empleados para la comercialización del servicio fijo deben publicarse en el sitio WEB y encontrarse debidamente homologados por esta Superintendencia conforme el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.-----

Sétimo: Señalar al Instituto Costarricense de Electricidad que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, los usuarios que hayan suscrito un anexo anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la versión de los anexos homologados en el presente acto, en lo que corresponda y prevalecerá los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.-----

19 de agosto del 2025

07762-SUTEL-SCS-2025

Octavo: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación de los anexos del contrato de servicios fijos denominados “*Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido*” y “*Boleta para Gestión de Servicios Fijos de Banda Ancha*” y su respectiva carátula homologados al Instituto Costarricense de Electricidad, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

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

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: **I0053-STT-HOC-00896-2025**

Anexos: Oficio número 07415-SUTEL-DGC-2025 del 8 de agosto de 2025 de la Dirección General de Calidad; “COMPROBANTE DE ALQUILER DE EQUIPO WI FI EXTENDIDO” y “BOLETA PARA GESTIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE BANDA ANCHA”.