

2 de setiembre del 2025
08310-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

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 047-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 28 de agosto del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 019-047-2025

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 DENOMINADO “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”***, se resuelve lo siguiente:-----

RESULTANDO:

- 1) Que, por medio del oficio con consecutivo 263-266-2025 del 28 de marzo de 2025, remitido vía correo electrónico en la misma fecha, el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante el **ICE**, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del ***“CONTRATO SERVICIOS FIJOS”*** y su respectiva carátula. (NI-04097-2025). -----

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

- 2) Que mediante oficio 03590-SUTEL-DGC-2025 del 30 de abril 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) Se solicita excluir el detalle de la eximente por fenómenos naturales como equinoccio, siendo que dichos escenarios ya se encuentran contemplados en las eximentes de responsabilidad descritas en la cláusula 27 del contrato conforme al artículo 19 del RPCS. -----
 - b) Dado que, la "Cuota por Terminal Financiado (IVA)" se eliminó del desglose del precio mensual total, por cuanto se entiende que realizarán la posición de los equipos sujetos de permanencia únicamente en modalidad subsidio, se solicita realizar una revisión del clausulado del contrato para que no se haga referencia a la figura de pago en tractos (o financiamiento) y las condiciones contractuales sean consistentes con la entrega del terminal en modalidad de subsidio, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT, numeral 36 inciso 8) del RPUF y la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de SUTEL. ---
 2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán ajustar las siguientes cláusulas: -----
 - a) En la **cláusula segunda** se recomienda precisar que, la firma digital o en dispositivo digital mantiene la misma validez que la **firma manuscrita**, en lugar de "presencial" para mejor comprensión. -----
 - b) Se solicita aceptar los ajustes dados a la tabla de indicadores de calidad en la **cláusula vigésima segunda**, ya que la información proporcionada al usuario no se encuentra clara debido a que algunos indicadores no describen el servicio asociado ni se contemplan los indicadores sobre la instalación de los servicios, reconexión o reparación de fallas conforme el artículo 45 incisos 1) y 14) de la LGT, 46 inciso 8) del RPUF y 16 RPCS. -----
 - c) En la **cláusula trigésima segunda** se solicita ajustar las causas justas de terminación anticipada conforme al artículo 46 inciso 12) del RPUF y las disposiciones de la resolución número RCS-219-2023 del Consejo de SUTEL. -----
 - d) Se debe ajustar el último párrafo de la **cláusula trigésima séptima**, por cuanto, no procede lo indicado en cuanto a que, una vez vencido el plazo de permanencia mínima se excluirá el costo del terminal de la facturación del servicio, lo anterior tomando en cuenta que la modalidad de entrega del terminal es en subsidio. -----
 - e) En la **cláusula cuadragésima octava**, debe quedar claro qué terminales corresponden a cada servicio y cuáles equipos están incluidos dentro del precio mensual y cuáles se entregan en subsidio o alquiler; de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Además, se debe especificar que, el operador no es responsable de los problemas de calidad del servicio cuando el equipo terminal aportado por el usuario no se encuentre debidamente homologado según lo establece el artículo 76 del RPUF, ya que el operador mantiene la obligación de asegurar la calidad del servicio independientemente de que el equipo haya sido aportado por el usuario de conformidad con los artículos 45 incisos 5) y 13) de la LGT; 11 inciso 3) del RPUF y 20 del RPCS. -----

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

*f) En la **cláusula cuadragésima novena**, se debe ajustar lo siguiente:-----*

- i. Se debe aclarar que, finalizada la prestación del servicio, la devolución del equipo terminal no procede cuando éste fue entregado en subsidio o haya sido aportado por el usuario final, en atención al artículo 45 incisos 1) y 4) de la LGT y numerales 4 y 5 incisos 1) y 4) del RPUF. -----*
- ii. Se solicita hacer referencia al término de suspensión definitiva del servicio conforme el artículo 29 del RPUF en lugar de “liquidación” del servicio. -----*
- iii. Se debe ajustar las opciones para la devolución del equipo terminal a las modalidades dispuestas por el artículo 47 del RPUF cuando la entrega del terminal es efectuada en alquiler o comodato. ----*
- iv. Finalmente, en el servicio de “TV Avanzada” se debe excluir del costo de reposición publicado del equipo Entone Amultet 505, ya que conforme acreditó el operador mediante oficio número 263-185-2025 del 3 de marzo de 2025 el mismo encuentra obsoleto por decisión de su fabricante. (NI-02745-2025). -----*

*Como observación general, se solicita el **ICE** incluir en todo el contrato los URL directos a la información del sitio WEB para que, la misma sea actualizada y de fácil acceso al usuario de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1), 11 inciso 2) y 34 del RPUF y a la vez contribuya a reducir la extensión del contrato. (...). (Folios 7 a 25). (El destacado es del original).-----*

3) Que, mediante oficio con consecutivo 263-359-2025 del 13 de mayo de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio 03590-SUTEL-DGC-2025 del 30 de abril de 2025. (NI-06186-2025).-----

4) Que, por medio del oficio 04709-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al **ICE** 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 que aún se encontraban pendientes: -----

“(…)-----

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

- a) En relación con el servicio de grabación en la nube, se debe verificar si éste mantiene un costo asociado para cada modalidad del servicio de televisión por suscripción, por cuanto según fue informado a esta Dirección dicho servicio es gratuito para el servicio de “Kölbi TV Avanzada”, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF. En el caso de que, exista un cobro en los demás servicios de televisión se solicita que, se detalle la capacidad de grabación y si se cobra por una capacidad adicional. -----*

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

- b) Dado que según fue informado por el operador bajo oficio con consecutivo 263-359-2025 los servicios fijos no cuentan con un terminal asociado a subsidio, y que, para el Programa de Hogares Conectados el terminal es brindado en pago en tractos conforme la cláusula 40, por lo que se solicita eliminar la descripción de dicha modalidad de la carátula del contrato para evitar confusión al usuario final, en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF. -----
- c) En relación con el detalle del "Precio Mensual Total" del servicio, se solicitan los siguientes ajustes: -----
1. Dado que, según se informó el Programa Hogares Conectados mantiene la entrega del terminal de pago en tractos, debe incluirse el desglose de la cuota del terminal, en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF y la resolución RCS-219-2023. -----
 2. En cuanto al costo del servicio de grabación en la nube debe quedar claro cuáles modalidades de los servicios de televisión por suscripción mantienen un costo asociado, en atención a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF. -----
 3. Finalmente, debe dejarse un espacio para que se describa el rubro "Otros" por cuanto, el usuario mantiene el derecho de conocer con detalle el concepto de todos los montos incluidos en el precio mensual del servicio, conforme los artículos 45 inciso 1) de la LGT; 4 inciso 1) y 36 inciso 17) del RPUF.
2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** se deberán ajustar las siguientes cláusulas: -----
- a) La **cláusula trigésima séptima** detalla las condiciones de permanencia mínima; sin embargo, según fue informado por el operador bajo oficio con consecutivo 263-359-2025 los servicios fijos no cuentan con un terminal asociado a subsidio; razón por la cual, debe eliminarse dicha cláusula para evitar confusión al usuario final; así como, corregir aquellas cláusulas del contrato que hagan referencia a esta figura según los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF. -----
- b) En la **cláusula cuadragésima octava**, en atención de los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF debe quedar claro al usuario final cuáles equipos se incluyen en el precio mensual del servicio, dado que, de conformidad con lo establecido en el punto 4 de la carátula ésta no incluye el costo de alquiler del CPE, por lo que dicha información resulta contradictoria. -----
- c) En la **cláusula cuadragésima novena** las nomenclaturas de los equipos terminales deben coincidir con las señaladas a lo largo del contrato; por ejemplo, el ONT y STB no se describen en el contrato ni en la carátula, lo anterior para que la información sea clara al usuario final conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF. Además, se debe especificar si el costo publicado corresponde al costo de recolección del equipo e indicar el enlace directo al sitio WEB. Finalmente, se reitera al operador que, en el servicio de "TV Avanzada" se debe excluir del costo de reposición publicado para el equipo Entone Amultet 505, ya que el mismo se encuentra obsoleto por decisión de su fabricante tal y como lo señaló el ICE mediante oficio número 263-185-2025 del 3 de marzo de 2025 y no se justificaría el cobro de un equipo al usuario final que ha llegado al final de su vida útil en atención al artículo 45 inciso 4) de la LGT y 4 inciso 4) del RPUF. Además, según lo ordenado por la SUTEL mediante resolución RDGC-00031-SUTEL-2025 del 8 de abril ante dicha obsolescencia, debe proceder con la modificación contractual y su respectivo reemplazo a los usuarios. -----
3. En relación con el **sitio WEB**, se debe ajustar la siguiente información: -----
- a) En cuanto al servicio de televisión por suscripción, ante las distintas modalidades que se ofrecen, se solicita que se aclare en la sección preguntas frecuentes dichas modalidades de prestación de conformidad con los nombres comerciales, para mayor claridad al usuario: -----

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

Preguntas Frecuentes

1 - ¿Cuál es la diferencia entre kôlbi TV Avanzada, Digital y Básico?

kôlbi TV Básico: es un servicio de televisión analógica que ofrece más de 80 canales análogos y más de 15 canales digitales en formato libre para quienes tengan un televisor con sintonizador digital.

kôlbi TV Digital: es un servicio de televisión digital con más de 100 y la opción de adquirir paquetes de canales adicionales.

kôlbi TV Avanzada: Es un servicio de televisión digital vía IP con más de 100 canales digitales y la opción de adquirir paquetes de canales adicionales, además de contar con facilidades como control parental, guía de programación interactiva, kôlbi Play y mucho más.

Estos servicios se ofrecen en sectores específicos dentro del territorio nacional y están sujetos a disponibilidad, cobertura y factibilidad técnica, consultá en el 1193.

Imagen N° 1: Extracto de información publicada en el sitio WEB¹.



kA TV	TV Avanzada	TV Digital
- Servicios y Tarifas - Lista de Canales - kôlbi play - Manuales	- Servicio y tarifas - Lista de canales - Cobertura - Manuales	- Servicio y tarifas - Lista de canales - Cobertura - Manuales
VER PLANES	más de 115 canales	por sólo \$29 750
		más de 115 canales
		por sólo \$21 250

Imagen N° 2: Extracto de información publicada en el sitio WEB².

b) Se recuerda al operador que, debe mantener publicados en su sitio WEB los equipos terminales como **equipo MESH** y **extensores de Wifi** como se describen en el anexo "Comprobante de Alquiler de Equipo Wi Fi Extendido" sometido a homologación, con su respectiva descripción de marca y modelo, 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". (Folios 56 a 73). (El destacado es del original). -----

5) Que, según oficio con consecutivo 263-435-2025 del 5 de junio de 2025 remitido vía correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** solicitó una prórroga del plazo concedido en el oficio 04709-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025, ante lo cual, mediante el oficio 04981-SUTEL-DGC-2025 del 5 de junio de 2025, esta Dirección le brindó el plazo adicional de 3

¹ Consultado el 22 de mayo de 2025 en: [Preguntas frecuentes](#)

² Consultado el 22 de mayo de 2025 en: [HOGARES](#)

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

días hábiles para la atención de las segundas observaciones realizadas a la propuesta sometida a valoración. (NI-07491-2025 y folios 76 a 77). -----

- 6) Que, mediante oficio con consecutivo 263-450-2025 del 11 de junio 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el **ICE** presentó el borrador ajustado de la propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio 04709-SUTEL-DGC-2025 del 29 de mayo de 2025. (NI-07849-2025). -----
- 7) Que, por medio del oficio 05997-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025, remitido al operador en la misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al **ICE** las **terceras 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) En relación con el servicio de grabación en la nube, se debe informar expresamente en el sitio WEB que éste no mantiene un costo asociado para los servicios de Tv Avanzada y Tv digital, tal y como aplica para kA Tv, lo anterior en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF. -----
 - b) En el “Precio mensual Total”, se debe aclarar en la sección de alquiler de equipos si procede el cobro de alquiler por los equipos ONT, Switch, PLCs y HPNA, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 4 incisos 1) y 4) y 36 inciso 17) del RPUF. -----
2. En lo relativo al **cuerpo del contrato** como tal, se deben aplicar los ajustes a las siguientes cláusulas: -----
 - a) Aplicar los ajustes señalados a la redacción de la **cláusula cuadragésima octava**, para que se aclare cuáles equipos son incluidos en el precio mensual del servicio, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) del RPUF. -----
 - b) En la **cláusula cuadragésima novena** se incluyen varios acrónimos que no constan en la carátula del contrato, por lo cual se solicita que, todos los acrónimos utilizados para referirse a los equipos sean definidos en dicha carátula, especificando cuáles están incluidos en el precio del servicio y cuáles se ofrecen en modalidad de alquiler. A fin de evitar una extensión innecesaria del contrato, se solicita que dichas definiciones sean concisas. Además, se reitera la necesidad de incluir el enlace URL directo a la información sobre las opciones de recolección de equipos y costos asociados, conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 incisos 1) y 4) y 47 del RPUF. -----
3. En relación con la información publicada en el **sitio WEB**, se reitera al operador que: -----

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

- a) En cuanto al servicio de televisión por suscripción, ante las distintas modalidades que se ofrecen, se solicita que se ajuste el título de la pregunta frecuente “¿Cuál es la diferencia entre kólbi TV Avanzada, Digital y Básico?”, para que se incluya en la pregunta el servicio “**KA tv**”; y en la descripción del servicio de “Tv Digital” se indique si los “100” corresponden a la cantidad de canales que incluye el servicio, para mayor claridad al usuario, tal y como se muestra en la siguiente imagen: -----

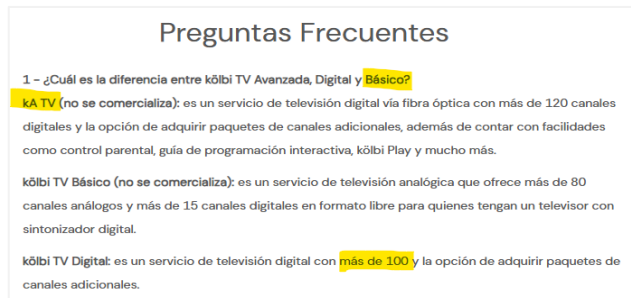


Imagen N° 1: Extracto de información publicada en el sitio WEB³.
(El resaltado en amarillo es intencional)

- b) Se reitera al operador la obligación de mantener publicados en su sitio WEB los equipos terminales, tales como **MESH**, **extensores de Wifi**; así como, los equipos **Switch**, **PLC** y **HPNA** incluyendo la descripción de marca y modelo y el costo de reposición, los cuales deben estar debidamente **homologados** por SUTEL conforme lo establecido en el artículo 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”. (El destacado es del original). (Folios 109 a 126). -----

- 8) Que, mediante oficios consecutivos 263-525-2025 del 8 de julio de 2025 y 263-553-2025 del 16 de julio de 2025, el **ICE** presentó el borrador de la nueva propuesta contractual sometida a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio 05997-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025. (NI-09164-2025 y NI-09542-2025). -----
- 9) Que según consta en oficio 06728-SUTEL-DGC-2025 del 21 de julio de 2025, la Dirección General de Calidad indicó al **ICE** que aún persisten ajustes pendientes de aplicar en el contrato y página Web, por lo que le previno el cumplimiento de la totalidad de las observaciones efectuadas en el oficio 05997-SUTEL-DGC-2025 del 2 de julio de 2025. (Folios 162 a 180). -----

³ Consultado el 25 de junio de 2025 en: [Preguntas frecuentes](#)

2 de setiembre del 2025

08310-SUTEL-SCS-2025

- 10) Que, mediante oficio con consecutivo 263-580-2025 del 29 de julio de 2025, remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, el ICE presentó un nuevo borrador de la propuesta contractual ajustada para cumplir con lo señalado en el oficio citado anteriormente. (NI-10121-2025 y NI-10127-2025). -----
- 11) 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 contrato de adhesión sometido a homologación, así como de información del sitio WEB, lo cual fue atendido satisfactoriamente por el operador vía correos electrónicos del 8 y 13 del mismo mes y año. -----
- 12) Que, por medio del oficio 07727-SUTEL-DGC-2025 del 18 de agosto 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 N°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

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

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 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 07727-SUTEL-DGC-2025 del 18 de agosto 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 SERVICIOS FIJOS*” y su respectiva carátula presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**. -----

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado del “*CONTRATO SERVICIOS FIJOS*” y su respectiva carátula adjuntos, presentados por el **Instituto Costarricense**

2 de setiembre del 2025

08310-SUTEL-SCS-2025

de Electricidad, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y 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: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad, que a partir de la homologación del “*CONTRATO SERVICIOS FIJOS*” y su respectiva carátula, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

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

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

Sexto: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad, 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

2 de setiembre del 2025

08310-SUTEL-SCS-2025

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 al Instituto Costarricense de Electricidad, que, mantenga publicada en su página WEB toda la información requerida en la resolución 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: Señalar al Instituto Costarricense de Electricidad que, los equipos terminales empleados para la comercialización de los servicios deben encontrarse debidamente homologados por esta Superintendencia y publicarse en el sitio WEB 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 presente acuerdo. -----

Noveno: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad, que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su respectiva carátula, deberá superar el

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

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. -----

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

Décimo primero: Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad**, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. -----

Décimo segundo: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO SERVICIOS FIJOS*” y su respectiva carátula presentados por **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

Décimo tercero: 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

2 de setiembre del 2025
08310-SUTEL-SCS-2025

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 Y PUBLIQUESE

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-00562-2025

Anexos: Oficio número 07727-SUTEL-DGC-2025 del 18 de agosto de 2025 de la Dirección General de Calidad; "CONTRATO SERVICIOS FIJOS" y su respectiva carátula.