

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET SATELITAL EN BANDA KA” Y
SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR ITELLUM COMUNICACIONES
COSTA RICA S.R.L.**

Estimado señor:

Con la finalidad de cumplir con lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, las disposiciones de los numerales 34 al 38 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), y la resolución número 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, sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.**, en adelante **Itellum**, para la homologación del contrato titulado *“Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA”*.

1. Antecedentes

- 1.1.** Que el 12 de mayo de 2025, por medio del oficio número 04027-SUTEL-DGC-2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, realizó una prevención a **Itellum** para que presentara el contrato de adhesión y su respectiva carátula, con el fin de que superara el procedimiento de homologación, establecido en la normativa vigente. (Folios 4 al 8).
- 1.2.** Que, en atención al oficio previamente señalado, el operador el 26 de mayo de 2025, remitió oficio sin número de esa misma fecha, con la información solicitada por la Dirección General de Calidad. (NI-06928-2025).
- 1.3.** Que por medio de oficio número 04869-SUTEL-DGC-2025 del 3 de junio de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, realizó una prevención a **Itellum**, por cuanto, la solicitud de homologación no cumplía con la totalidad de requisitos de admisibilidad; específicamente, no contaba con la firma de su representante legal. (Folios 27 al 29).
- 1.4.** Que el 17 de junio de 2025, el operador cumplió en tiempo y forma con la prevención realizada por la Dirección General de Calidad. (NI-08206-2025).

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

- 1.5. Que por medio del oficio número 06293-SUTEL-DGC-2025 del 9 de julio de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, realizó las primeras observaciones al contrato de adhesión presentado por **Itellum**, en el cual se requirió los siguientes ajustes:

"(...)

1. Observaciones al sitio WEB

- a) En la pestaña "Planes de Internet Satelital", debajo de los montos de las mensualidades de ambos planes se señalan los costos de instalación y equipo, los cuales son omisos en advertir que el impuesto al valor agregado está incluido, como se aprecia de seguido:

Plan de servicio	
MENSUALIDAD	₡46,635 / mes
Precio incluye IVA, Impuestos Cruz Roja y 911	
Costo Instalación ₡66,600	
Costo Equipo ₡368,380	
Costo total de implementación primer mes ₡434,980 (incluye instalación, equipo satelital) + mensualidad de plan contratado	

Imagen 1: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/planes-de-internet-itellum/, en fecha 3 de julio de 2025.

Nótese, que en el oficio número 05756-SUTEL-DGC-2024 del 4 de julio de 2024 se había aclarado cuándo aplican la tasa del 0.75% al 9-1-1 y la contribución parafiscal del 1% a la Cruz Roja, a saber: "(...) En este sentido conviene dejar en claro que, el artículo 7 de la Ley N°7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911", establece una tasa de un **0.75%** de financiamiento para el servicio de sistema de emergencias 911, y el numeral 2 de la Ley N°9896 "Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense", estableció una reforma al numeral primero de la Ley N°8690, siendo que la contribución parafiscal es de un 1% para el financiamiento de la Cruz Roja.

De conformidad con lo anterior, tanto la tasa del 0,75% para el financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, como la contribución parafiscal del 1% para la Cruz Roja, aplican a los siguientes **servicios de telecomunicaciones**: telefonía móvil, telefonía tradicional, telefonía VoIP, Internet (fijo y móvil) y líneas dedicadas, es decir, no pueden ser impuestos a los equipos como pretende **Itellum**. (...). (Destacado es del original).

Es así como, la tasa y contribución parafiscal en mención no resultan aplicables a los costos de instalación y equipo, por lo cual, debe esclarecer que solo incluye el IVA, conforme a los artículos 11 inciso 2) subinciso ii), 93 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como, el numeral 36 en concordancia con el 3 inciso 47) ambos del RPUF.

- b) En el apartado "Mapa de alcance de red", **Itellum** indica una nota aclaratoria en el siguiente sentido: "(...) El internet (sic) satelital nos permite una cobertura de las provincias de Heredia, San José, Limón, Puntarenas, Cartago y una cobertura parcial de las provincias de Alajuela y Guanacaste", sin embargo, el operador no precisa dónde estaría brindado una cobertura parcial en Alajuela, porque en el mapa publicitado está incluida en color azul toda esta provincia, tal y como se aprecia de seguido:

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025



Imagen 2: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/consulta-de-disponibilidad/, en fecha 3 de julio de 2025.

Por lo anterior, se solicita que la información publicada sea consistente con las leyendas incorporadas en la misma sección del sitio WEB, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del RPCS.

c) Respecto a la pestaña “Políticas de compensación, reembolso, devoluciones y garantías”, considerar lo siguiente:

- i. En el oficio 05756-SUTEL-DGC-2024 del 4 de julio de 2024 se había solicitado: “(...) Por lo anterior, deben ser eliminados todos aquellos aspectos que no tengan vínculo a lo que se pretende regular en esta pestaña. La forma en que se despliega la información puede generar confusión a los usuarios finales, de acuerdo con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso iii) del RPUF. (...)”. De esta forma, todo lo relacionado con la garantía de los equipos debe ser eliminado de este apartado y reubicado en uno por separado, pues escapa de un tema regulatorio del servicio de telecomunicaciones.

Adicionalmente, los puntos sobre “Fallos y pérdidas de servicio irreparables” y “Equipos recibido en mal estado por el cliente”, tiene aspectos de averías y otros sobre la garantía que el operador debe reubicar también. Favor tener presente que cada tema ha de estar agrupado y no disperso en diversas partes del sitio WEB, para evitar confusiones o malinterpretaciones, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF.

Y finalmente, revisar la ortografía en general, pues se encontró una imprecisión de este tipo:

Equipo recibido en mal estado por el cliente:
El equipo satelital siempre será entregado a nuestros clientes por un técnico autorizado al momento de realizar la instalación del servicio, si se determina que el equipo viene con algún desperfecto o daño de fábrica al momento de realizar la inspección, se procederá a cambiar la unidad de inmediato.

Imagen 3: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/compensaciones-y-reembolsos/, en fecha 3 de julio de 2025.

- ii. Asimismo, la devolución presencial de los equipos en la modalidad de comodato tiene ser posible en la oficina en Sabana Norte al ser esta una sucursal del

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

operador, ya que según la información actual solo se permite en la ubicada en Pérez Zeledón, esto sería contrario del artículo 47 del RPUF.

iii. Eliminar la obligación de que el usuario tenga que notificar a **Itellum** sobre la entrega del equipo dado en comodato por parte de un tercero, porque el numeral 47 del RPUF lo que dispone es que esté autorizado por el titular.

iv. Aclarar, que el retiro de los equipos terminales dados en comodato por **Itellum** no tiene costo alguno, porque en la pestaña “Otros costos” así lo indica, esto para guardar coherencia con la información, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF.

d) En el apartado “Averías y reclamaciones” es necesario modifica lo siguiente:

i. Para la interposición de reclamos no está publicado el número gratuito del operador, incumpliendo la normativa, según se aprecia en la siguiente imagen:



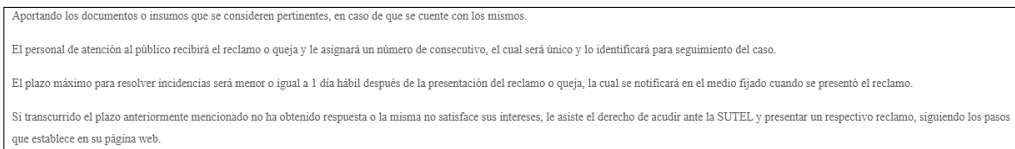
• Sucursal Pérez Zeledón
Dirección: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica.
Número de Teléfono: + (506) 4020-1224
WhatsApp: + (506) 6006-9011
Correo electrónico: info@itellum.com

• Sucursal San José
Dirección: San José, San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Centro Corporativo CLS, piso 9.
Número de Teléfono: + (506) 2588-2079
WhatsApp: + (506) 6006-9011
Correo electrónico: info@itellum.com

Imagen 4: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 3 de julio de 2025.

Lo anterior acorde con el numeral 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.

ii. Es necesario que **Itellum** revise y modifique la información dispuesta sobre las reclamaciones:



Aportando los documentos o insumos que se consideren pertinentes, en caso de que se cuente con los mismos.

El personal de atención al público recibirá el reclamo o queja y le asignará un número de consecutivo, el cual será único y lo identificará para seguimiento del caso.

El plazo máximo para resolver incidencias será menor o igual a 1 día hábil después de la presentación del reclamo o queja, la cual se notificará en el medio fijado cuando se presentó el reclamo.

Si transcurrido el plazo anteriormente mencionado no ha obtenido respuesta o la misma no satisface sus intereses, le asiste el derecho de acudir ante la SUTEL y presentar un respectivo reclamo, siguiendo los pasos que establece en su página web.

Imagen 5: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 3 de julio de 2025.

En primer término, debe quedar claro el procedimiento ante el operador y posteriormente en esta Superintendencia. De seguido, esclarecer que la presentación documentos o insumos por los usuarios finales es completamente opcional. Además, separar la atención de fallas según el umbral aplicable al indicador de tiempo de reparación de fallas (IC-2) que establece un tiempo máximo de atención de fallas menor o igual a **1 día hábil** -esto ha de ser movido a la parte de averías-, respecto de la atención de reclamaciones.

Nótese, que la normativa y el contrato de adhesión sometido a homologación determina que el plazo para el trámite de una reclamación es de diez días naturales. Todo lo anterior conforme a los artículos 48 y 45 inciso 22) de la LGT, 11 inciso 2) subinciso x), 12, 13 y 17 del RPUF.

e) En el apartado “Métodos de pago” se debe ajustar lo siguiente:

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025

- i. *Incluir que el pago de contado sea posible también en la sucursal en Sabana Norte, según los artículos 45 inciso 12) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF:*

Contado: Realice los pagos de nuestros servicios (mensualidades, pago de equipos, traslados, entre otros) de manera rápida y sencilla por medio de transferencia bancaria o efectivo en cualquiera de nuestras sucursales ubicadas en:

- Sucursal Pérez Zeledón
Dirección: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica.
Número de Teléfono: + (506) 4020-1224
WhatsApp: + (506) 6006-9011
Correo electrónico: info@itellum.com

Imagen 6: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 3 de julio de 2025.

- ii. *Esclarecer que la opción de crédito mediante pago en tractos no corresponde a una sujeción del usuario final a un plazo de permanencia mínima con el operador, y que el primero podrá retirarse aún sin haber cancelado la totalidad de tractos del equipo, pues de lo contrario, Itellum tendrá que ajustarse a los artículos 35 inciso 1), 36 inciso 6), 38, 45 y 46 inciso 4) del RPUF y a la resolución número RCS-219-2023 "Lineamientos sobre cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones"; conforme se aprecia de seguido:*

Crédito (Pago en tractos): Los usuarios podrán optar por una línea de crédito con Itellum por un plazo no mayor a 3 meses. La línea de crédito será directamente con Itellum y no a través de ninguna entidad externa. Para mayor información comuníquese con tu ejecutivo comercial preferido para que recibas toda la información necesaria.

Imagen 7: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 3 de julio de 2025.

- iii. *Finalmente, se le solicita señalar a nombre de quien está el número +506-6362-3030 en la modalidad de Sinpe móvil, esto para que a quien opte esta opción de pago le sea posible validar que el destinatario está correcto, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.*
- f) *Los apartados "Contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet (sic) satelital en banda KA" y "Carátula del contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet (sic) satelital en banda KA", no son enlaces y han de estar unidos en uno solo, según el artículo 11 inciso 2) subinciso xi) del RPUF:*

Contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet satelital en banda KA

Carátula del contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet satelital en banda KA

Imagen 8: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/, en fecha 3 de julio de 2025.

- g) *En el apartado "Desempeño del circuito Satelital", se debe corregir que el enlace "presione aquí para ver" dirige a la correspondiente a "Políticas de compensación, reembolso, devoluciones y garantías":*

En caso de que no se pueda realizar la instalación del servicio en el plazo establecido ya sea por causa atribuible a Itellum Comunicaciones o en su defecto, por renuncia voluntaria del usuario final, podrá solicitar la devolución de los montos cancelados según lo establecido en el siguiente apartado: [presione aquí para ver](#)

Imagen 9: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/, en fecha 3 de julio de 2025.

Lo anterior de conformidad a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) del RPUF.

En este mismo sentido, no se encontró dónde en el sitio WEB están publicados los montos que aplican cuando la instalación no fue realizada por aspectos imputables al operador o del usuario final. Sobre este aspecto aplica lo dispuesto en los artículos 25

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

y 26 del RPUF, esto para que **Itellum** establezca el cobro según el avance de instalación respectivamente, el cual debe estar fijado y publicado de previo.

h) En la pestaña “Otros cargos” ajustar lo siguiente:

- i.** Al igual que la observación dada en el **1.a)** del presente oficio, la frase “Todos los precios estipulados en este apartado, son precios finales e incluyen todos los impuestos y tasas de ley correspondientes”, no resulta aplicable a todos los montos ahí detallados, por lo que, cada monto deberá señalar los impuestos que les resultan aplicables como precio final.
- ii.** A los costos de reconexión y visita técnica por averías ocasionadas por el cliente, les falta la indicación de que el impuesto al valor agregado está incluido:

Costo de reconexión
Una vez el servicio de internet satelital es desconectado por incumplimiento de pago el cliente deberá cancelar los meses pendientes mas un cargo de € 50,000 por costos de reconexión
Costo de visita técnica por averías ocasionadas por el cliente
El costo de la visita técnica injustificada es de €165,000 y se cobrará a partir de la segunda visita por este motivo, el monto deberá ser cancelado por el cliente al momento de terminar con la respectiva revisión y solución de la avería.

Imágenes 10 y 11: Consultado en el sitio WEB

https://itellum.com/es_cr/regulaciones/otros-cargos, en fecha 3 de julio de 2025.

Lo anterior conforme a los artículos 45 incisos 1) de la LGT, 11 incisos 1 y 2 subinciso ii), y el 36 inciso 8) del RPUF.

- iii.** Respecto a la solicitud de traslado de servicio no se especifica si los días son naturales o hábiles, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.
- iv.** La aclaración entre paréntesis que se muestra en la siguiente imagen resulta abusiva, ya que la la instalación de los servicios de telecomunicaciones obedece a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción, de acuerdo con el artículo 22 del RPUF:

Tiempo de Instalación
El tiempo de instalación será de 4 días hábiles <u>sujeito a disponibilidad del usuario final en caso de no contar con disponibilidad dentro de los siguientes 4 días hábiles posterior a la formalización.</u>

Imagen 12: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/otros-cargos, en fecha 3 de julio de 2025.

2. Observaciones en la carátula del contrato

En la carátula del contrato ajustar lo siguiente:

- a)** Aceptar bajo control de cambios la ubicación de “N° de servicio”, para que esté alineado con la línea superior, según los artículos 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF.
- b)** En el apartado “Partes”, se solicita modificar lo siguiente, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT y el 36 del RPUF:
 - i.** Aceptar la descripción del número gratuito, es decir, (800-4835586), esto facilitará el acceso para los usuarios finales.
 - ii.** Disponer en el mismo orden y divisiones la información sobre las dos sucursales del operador, tal y como se muestra en el sitio WEB:

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025



Imagen 13: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/, en fecha 3 de julio de 2025.

- iii. Aceptar bajo control de cambios que la frase “Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: () SI () NO. En caso de señalar “NO”, favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio.”, se haya justificado, pues anteriormente su texto estaba centrado, acorde a los numerales 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 4) del RPUF.
- c) Respecto al apartado sobre los “Servicio incluido en el contrato”, es necesario admitir la especificación de que se trata del servicio de acceso a Internet fijo (satelital), pues el presente contrato de adhesión se encuentra circunscrito a este; así como, en el espacio sobre el servicio adicional. Lo anterior, según los artículos 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF.
- d) En relación con el apartado “Modalidad de entrega de equipo terminal”, acoger el cambio para que “Características de los equipos terminales”, esté centrado y sin la columna divisoria del final, de conformidad a los numerales 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 6) del RPUF. Antes se visualizaba de la siguiente forma:

Características de los equipos terminales		
Antena	Radio	Modem Router Wifi
Marca:	Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software:	Versión Software:	Versión Software:
Costo de contado o valor de reposición (IVA):	Costo de contado o valor de reposición (IVA):	Costo de contado o valor de reposición (IVA):
		N° de certificado de homologación:

Imagen 14: Extracto de la carátula sometida al procedimiento de homologación por Itellum.

- e) En la autorización sobre la “Aplicación de promociones”, aceptar el cambio en el tamaño del borde de la tabla, para que hay uniformidad entre todas, según los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.
- f) En las autorizaciones sobre “Aplicación de promociones”, “Autorización para recibir información con fines de venta directa”, “Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato”, “Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro”, y “Información brindada para el servicio fijo de acceso a internet fijo satelital”, y así como, en el espacio para firma del operador, debido a la consistencia de cómo se identifica este, se solicita aceptar los ajustes realizados bajo control de cambios para que sea identificado como “Itellum Comunicaciones”. Lo anterior conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.

3. Observaciones al cuerpo del contrato

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025

En relación con el cuerpo del contrato sometido a revisión, se determinó que, se deben realizar los siguientes ajustes:

- a) *En las **cláusulas III, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXIX, XXX** y en el espacio de firma destinado para el operador, debe aceptarse el cambio de cómo se identifica este, esto para haya consistencia en cómo se refiere a esta parte. Adicionalmente, en las **cláusulas I y II** también aceptar el cambio de “internet” a “Internet”. Finalmente, en el espacio de firma para el usuario final, se mantenga el ajuste de que “Final” pase a “final”; todo lo anterior conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.*
- b) *En la **cláusula XII**, relativa a las condiciones y plazos de instalación, se debe mantener el ajuste en el texto de esta cláusula, para asegurar la consistencia respecto a si se contrata un solo servicio o se cuenta con uno adicional, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 22 del RPUF.*
- c) *En la **cláusula XV**, sobre la terminación de servicios, se aclara que la misma estaría conforme a la normativa, siempre y cuando **Itellum** admita que la misma pase a denominarse “Desactivación y desconexión de servicios adicionales”, porque esta es su finalidad, conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el numeral 46 inciso 3) del RPUF. Además, aceptar el cambio bajo control de cambio de la palabra “adicionales”, para que no haya duda de que únicamente trata de estos.*
- d) *En la **cláusula XVI**, sobre la calidad del servicio, aceptar el cambio de letra a Arial en el cuadro que incluye esta cláusula, acorde a lo señalado en la resolución número RCS-234-2023. Así como, la eliminación del enlace ubicado posterior a la tabla, ya que no adiciona ninguna información sobre los indicadores.*
- e) *En las **cláusulas XVIII, XIX y XXIX**, referentes a la atención y reparación de fallas que afecten el servicio, reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones, y canales de atención, respectivamente; ya que **Itellum** aludió a enlaces del sitio WEB sin ninguna referencia, debe admitir lo que se agregó bajo control de cambios; “Itellum Comunicaciones publicará la información sobre la reparación de fallas, en el sitio WEB: (...)”, “Itellum Comunicaciones publicará los mantenimientos en su red reparación de fallas, en el sitio WEB: (...)”, y “Ver información en el sitio WEB: (...)”, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y el numeral 46 incisos 11) y 17) del RPUF.*
- f) *En las **cláusulas XXI y XXIII**, referentes a la devolución de equipos y formas de extinción, respectivamente, aceptar bajo control de cambio la inclusión de las palabras “dados en comodato”, pues es la única modalidad de entrega de equipo que sería procedente que fuera devuelta al operador, considerando que en la venta el equipo pasa ser propiedad del usuario final, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 47 del RPUF.*
- g) *Respecto a la **cláusula XXVII**, referente al tratamiento de datos personales, debe suplir la omisión sobre el carácter confidencial de los datos que faltaría, acorde a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N°8968.*
- h) *En la **cláusula XXVII**, referente a la cesión del contrato, aceptar bajo control de cambio para que web esté en mayúscula, para lograr consistencia, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT (...).*

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

- 1.6.** Que, por medio del correo electrónico del 23 de julio de 2025, **Itellum** remitió el contrato y carátula, con los ajustes requeridos por la Dirección General de Calidad. (Folios 59 al 95).
- 1.7.** Que, dado que el operador no atendió la totalidad de los ajustes solicitados, se realizó una segunda prevención por medio del oficio número 07665-SUTEL-DGC-2025 del 14 de agosto de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, por medio del cual se le indicó a **Itellum** corregir lo siguiente:

“(...)

1. Sobre los aspectos específicos previamente prevenidos y no atendidos por el operador

*En este apartado se reitera a **Itellum** que, debe atender la corrección de los siguientes aspectos; lo anterior, por cuanto, fueron previamente requeridos por esta Dirección mediante oficio número 06293-SUTEL-DGC-2025 del 9 de julio de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha; sin embargo, a continuación, se presentan aquellas que no fueron atendidas:*

1.1. Respecto al sitio WEB de **Itellum**, lo siguiente:

a) *En la pestaña “Averías y Reclamaciones”, aún persiste que “(...) debe quedar claro el procedimiento ante el operador y posteriormente en esta Superintendencia. De seguido, esclarecer que la presentación documentos o insumos por los usuarios finales es completamente opcional. Además, separar la atención de fallas según el umbral aplicable al indicador de tiempo de reparación de fallas (IC-2) que establece un tiempo máximo de atención de fallas menor o igual a 1 día hábil -esto ha de ser movido a la parte de averías-, respecto de la atención de reclamaciones. (...)”. (Destacado y subrayado es intencional).*

*Nótese, que la reclamación primero se interpone ante **Itellum** -acorde a los canales disponibles-, y posteriormente, ante esta Superintendencia cuando lo resuelto por el operador es negativo, insuficiente o hay omisión de su parte. Actualmente, según lo publicado en la página WEB, la vía administrativa queda relegada únicamente a las reclamaciones por averías, lo que no se ajusta a los artículos 48 y 45 inciso 22) de la LGT, 11 inciso 2) subinciso x), 12, 13 y 17 del RPUF, según se muestra de seguido:*

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025

Reclamos:

El usuario final de los servicios prestados por Itellum telecomunicaciones tiene el derecho de acudir a presentar un reclamo o queja por alguna disconformidad con los servicios contratados.

Dicho derecho puede ser ejercido presentándose a cualquier de nuestras sucursales o bien llamando a los teléfonos:

- **Sucursal Pérez Zeledón**
Dirección: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica.
Línea Gratuita: 800-ITELLUM (800-4835586)
Número de Teléfono: + (506) 4020-1224
WhatsApp: + (506) 6006-9011
Correo electrónico: info@itellum.com
- **Sucursal San José**
Dirección: San José, San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Centro Corporativo CLS, piso 9.
Línea Gratuita: 800-ITELLUM (800-4835586)
Número de Teléfono: + (506) 2588-2079
WhatsApp: + (506) 6006-9011
Correo electrónico: info@itellum.com

Aportando, de forma opcional, los documentos o insumos que se consideren pertinentes, en caso de contar con ellos.

El personal de atención al público recibirá el reclamo o queja y le asignará un número de consecutivo, el cual será único y lo identificará para seguimiento del caso.

El plazo para atender las reclamaciones es de 10 días naturales.

Averías:

El plazo máximo para resolver incidencias será menor o igual a 1 día hábil después de la presentación del reclamo o queja, la cual se notificará en el medio fijado cuando se presentó el reclamo.

Si transcurrido el plazo anteriormente mencionado no ha obtenido respuesta o la misma no satisface sus intereses, le asiste el derecho de acudir ante la SUTEL y presentar un respectivo reclamo, siguiendo los pasos que establece en su página web.

Imagen 1: Consultado en el sitio WEB

https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 7 de agosto de 2025.

Por su parte, debe considerar que el término correcto es “reclamaciones”, por ello, se insta a eliminar cualquier mención de “queja”, para tener una precisión terminológica de conformidad con esa misma regulación.

b) Se estima que los puntos desplegados en “Fallos y pérdidas de servicio irreparables”, son abusivos:

Fallos y pérdidas de servicio irreparables

- 1. Cuando el cliente presente un fallo o caída de servicio deberá abrir un ticket de soporte con los canales de servicio y soporte técnico suministrados por Itellum Comunicaciones S.A.
- 2. Los técnicos autorizados por Itellum Comunicaciones, se presentarán al lugar y siempre tendrán como prioridad resolver las fallas en el servicio, garantizando al cliente el disfrute del servicio contratado.
- 3. Si la falla es ocasionada por un problema con el equipo satelital el mismo será cambiado por otro aplicando lo establecido en la política de garantías.
- 4. En caso de ser una falla por factores ajenos al equipo satelital y el técnico determine no existe una reparación a la falla redactará un informe declarando el servicio contratado como no operable.

Imagen 2: Consultado en el sitio WEB

https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 7 de agosto de 2025.

A este aspecto, no hay que perder de vista que el operador está creando un trámite especial para el usuario final cuando se presentan averías en su servicio, y conforme a la normativa señalada en el punto previo las vías existentes para reclamar son claras y definidas por esa normativa. Además, el operador tiene la obligación de brindar el servicio de forma continua y eficiente, según el artículo 11 inciso 3) del RPUF, y en correspondencia con los derechos consagrados en el numeral 45 incisos 5) y 13) de la LGT.

c) En el apartado “Métodos de pago”, concretamente sobre la opción de crédito, se alude a lo siguiente:

Crédito (Pago en tramos): Los usuarios podrán optar por una línea de crédito con Itellum por un plazo no mayor a 3 meses, otorgada directamente por Itellum sin intermediarios financieros. Esta modalidad de pago no implica una sujeción a contratos con cláusulas de permanencia mínima. Para mayor información, comuníquese con su ejecutivo comercial preferido.

Imagen 3: Consultado en el sitio WEB

https://itellum.com/es_cr/regulaciones/metodos-de-pago/, en fecha 7 de agosto de 2025.

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025

No obstante, **Itellum** omitió por completo incluir que el usuario final puede retirarse aún sin haber cancelado la totalidad del crédito asociado al equipo, caso contrario, debe ajustarse a la permanencia mínima, conforme a los artículos 35 inciso 1), 36 inciso 6), 38, 45 y 46 inciso 4) del RPUF y a la resolución número RCS-219-2023 “Lineamientos sobre cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones”.

d) Respecto a la pestaña “Políticas de compensación y reembolso”, se omitió que el retiro de **Itellum** aplica solo para los terminales dados en comodato, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT. Esto es importante que esté especificado porque en la modalidad de venta, no habría razón para que sea retirado por el operador, si el equipo pasa ser propiedad del usuario.

e) Se descartó indicar “(...) no se encontró dónde en el sitio WEB están publicados los montos que aplican cuando la instalación no fue realizada por aspectos imputables al operador o del usuario final. Sobre este aspecto aplica lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del RPUF, esto para que **Itellum** establezca el cobro según el avance de instalación respectivamente, el cual debe estar fijado y publicado de previo”. Para referencia de **Itellum** se recomienda ponerlo en “Otros cargos”.

2. Observaciones adicionales

Dado que **Itellum**, en atención al oficio número 06293-SUTEL-DGC-2025 del 9 de julio de 2025, introdujo ajustes, los cuales no se habían valorado, se realizan las siguientes observaciones:

2.1. En el sitio WEB se debe cambiar lo siguiente:

a) En el apartado “Mapa de cobertura”, el operador precisó que la cobertura del servicio está: “(...) en toda (sic) las provincias de Heredia, San José, Limón, Puntarenas y Cartago. En Alajuela y Guanacaste ofrecemos cobertura en la mayoría de los cantones, exceptuando Upala en Alajuela y Santa Cruz, Carrillo, Liberia y La Cruz en Guanacaste” (Subrayado es intencional). Ahora bien, partiendo que en Alajuela y Guanacaste tienen una cobertura parcial, esto tiene que ser plasmado consistentemente en el mapa publicitado, pues Upala sigue estando incluido en color azul -con cobertura-, tal y como se aprecia de seguido:

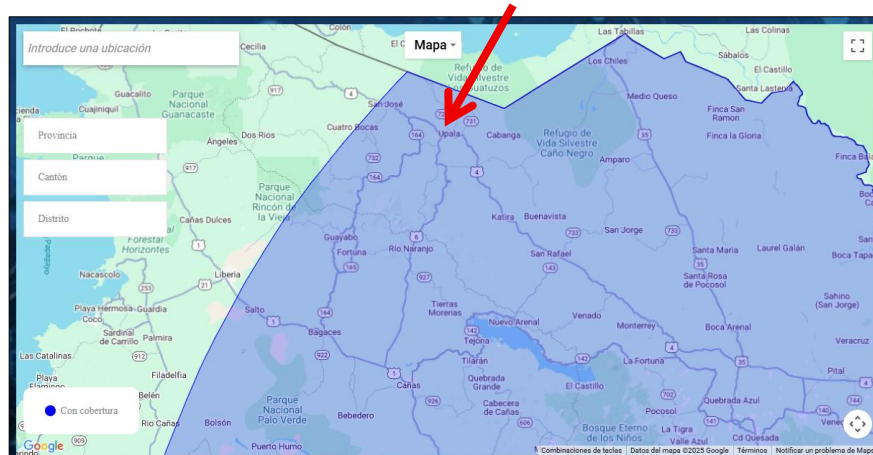


Imagen 4: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/consulta-de-disponibilidad/, en fecha 7 de agosto de 2025.

San José, 24 de setiembre de 2025
09109-SUTEL-DGC-2025

Además, corregir la falta ortografía presente en la frase aclaratoria, porque sería “todas”, en lugar de “toda”. Y finalmente, en la revisión pasada se sostuvo que la “(...) información publicada sea consistente con las leyendas incorporadas en la misma sección del sitio WEB, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del RPCS”, siendo que el mapa no tiene correspondencia a la leyenda en mención.

b) *En la pestaña “Políticas de compensación y reembolso”, debe ajustarse su contenido a lo siguiente:*

*i. El retiro por parte del operador debe ser de **común acuerdo** con el usuario, ya que se señala impositivamente “(...) La fecha y hora de visita deberá ser aceptada y confirmada por el usuario final (...)”. Lo anterior conforme al numeral 47 del RPUF.*

ii. Respecto a la devolución por imposibilidad de instalación, tiene que ser acoplado a lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del RPUF.

*Adicionalmente, contemplar que la imposibilidad atribuible a **Itellum** no es una causal para rescindir el contrato, dado que, la comercialización del servicio obedece a una factibilidad técnica positiva, de acuerdo con el numeral 22 del RPUF.*

Por otra parte, aclarar a cuáles “(...) medios anteriormente mencionados” se refiere, acorde el artículo 45 inciso 1) de la LGT.

c) *En la pestaña “Métodos de contratación” está dispuesto un enlace con una imprecisión ortográfica, como se visualiza:*

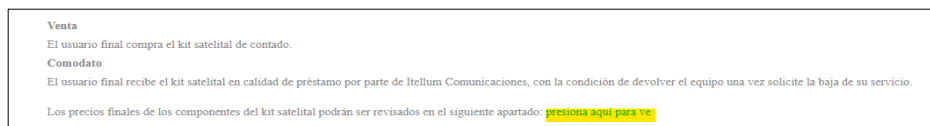


Imagen 3: Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/metodos-de-contratacion/, en fecha 7 de agosto de 2025.

Por otra parte, es dable apuntar que, dicha frase debe ser movida a la opción de venta, pues en el comodato no hay cobro de por medio. Lo anterior, acorde al artículo 45 inciso 1) de la LGT.

2.2. *En la **carátula del contrato** se debe aceptar bajo control de cambios, que la referencia a “Itellum Comunicaciones” en las autorizaciones sobre “Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato”, “Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro”, y “Información brindada para el servicio fijo de acceso a internet fijo satelital”, esté sin negrita para que tenga consistencias con las anteriores menciones de la carátula. Lo anterior conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.*

2.3. *Finalmente, en el **contrato** concretamente en la cláusula sobre las condiciones y plazos de instalación, se alude al enlace <https://itellum.com/regulaciones/desempeno-del-circuito-por-tipo-de-servicio/> en dos ocasiones, sin embargo, en el mismo no están publicitados los costos proporcionales por avance de instalación. Dado lo anterior, según el ajuste que haga **Itellum** en la observación número 1.1.e) anterior, deberá ser replicado en dicho enlace, acorde a los artículos 25, 26 y 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF” (Folios 96 al 113).*

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

- 1.8. Que, de la revisión realizada por la Dirección General de Calidad, se tiene que el operador cumplió con las observaciones requeridas en el oficio número 07665-SUTEL-DGC-2025 del 14 de agosto de 2025.

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de los antecedentes anteriores, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución número 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 y atendiendo a la solicitud del operador de homologación del contrato y su respectiva carátula titulado *“Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA”*, la Dirección General de Calidad verificó el documento presentado por **Itellum**, así como, su sitio WEB, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los usuarios.

Por lo anterior, 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 de **Intellum**, esta Dirección 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 N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, 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, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato de adhesión y su respectiva carátula.

Finalmente, es preciso considerar que en caso de que el operador suscribiera con sus clientes contrato o carátula diferente a los homologados, según a los principios rectores *“Beneficio del usuario”* y *“No discriminación”*, dispuestos en el artículo 3 incisos c) y g)¹ de la Ley General de Telecomunicaciones, y, además, 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, le resultará aplicable únicamente la versión homologada, la cual prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación.

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de esta Superintendencia y las disposiciones del RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

¹ “(...) c) *Beneficio del usuario: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección, y a un trato equitativo y no discriminatorio.* (...)” g) *No discriminación: trato no menos favorable al otorgado a cualquier otro operador, proveedor o usuario, público o privado, de un servicio de telecomunicaciones similar o igual.* (...)”. (Subrayado es intencional y destacado es del original).

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 09109-SUTEL-DGC-2025 del 24 de setiembre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo, el informe correspondiente a la homologación del contrato de adhesión y su respectiva carátula titulado *“Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA”*, presentado por **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominado: *“Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA”*, presentado por **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593 y su título habilitante.
- 3.3. Ordenar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, a partir de la homologación *“Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA”*, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar el servicio de telecomunicación autorizado.
- 3.4. Señalar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, deberá llenar 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.
- 3.5. Informar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato 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.
- 3.6. Ordenar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato de adhesión y su respectiva carátula homologados por el Regulador. 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 acuerdo del Consejo.
- 3.7. Señalar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, como parte del proceso de homologación, se constató que, el sometido a revisión cumplió las observaciones solicitadas respecto al sitio WEB, el cual está conforme a la

San José, 24 de setiembre de 2025

09109-SUTEL-DGC-2025

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.

- 3.8. Indicar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al anexo homologado por el Consejo de esta Superintendencia, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** a las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente e informe a dicho cuerpo colegiado solo en caso de algún incumplimiento.
- 3.10. Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del contrato y su respectiva carátula, denominado "*Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA*", presentado por **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.11. 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 N°7593.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Licda. Noelia Bonilla Ortiz
Asesora Legal

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

NBO

Anexo: "Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA", y su carátula.

Gestión: I0143-STT-HOC-00764-2025