

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

Señores

Diego Roberto Cardoza Vallejo

Apoderado Generalísimo

Ideas Gloris S.A.

Email: dcardoza@codisa.com/ notificaciones@blplegal.com

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 comunicarle que en la sesión ordinaria 056-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 2 de octubre del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 027-056-2025

En relación con el oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR IDEAS GLORIS S.A.”*** se resuelve lo siguiente:-----

RESULTANDO

- 1) Que, por medio de correos electrónicos del 07 de noviembre de 2025 **Ideas Gloris S.A.** (en adelante **Ideas Gloris**) solicitó la excepción de homologación de contrato de adhesión con usuarios finales. (NI-14648-2024 y NI-14664-2025) -----
- 2) Que, la Dirección General de Calidad rindió al Consejo de la SUTEL el criterio sobre la solicitud de declaratoria de excepción de homologación de contratos de adhesión efectuada

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

por **Ideas Gloris**, según consta en el oficio 10420-SUTEL-DGC-2024 del 22 de noviembre de 2024, debidamente notificado el 25 de ese mismo mes y año. (Folios 17 al 26). -----

- 3) Que, en sesión ordinaria 067-2024 del 4 de diciembre de 2024, el Consejo de la SUTEL por unanimidad adoptó el acuerdo 017-067-2024, notificado el 10 del mismo mes y año, donde por unanimidad dispuso lo siguiente: -----

“ACUERDO 017-067-2024

En relación con el oficio 10420-SUTEL-DGC-2024 del 22 de noviembre de 2024 de la Dirección General de Calidad, denominado "ATENCIÓN A SOLICITUD DE DECLARATORIA DE EXCEPCIÓN DE HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESION EFECTUADA POR IDEAS GLORIS S.A."; mediante el cual se somete a valoración de este Consejo la atención de la consulta realizada por Ideas Gloris S.A. por medio de correo electrónico de fecha 7 de noviembre del 2024, a la cual se le asignó el documento NI-14648-2024 y, de conformidad con la directriz 01-2012 de este Consejo, publicada en el diario oficial La Gaceta 97 del 21 de mayo del 2012, se acuerda lo siguiente:

PRIMERO: *Dar por recibido y acoger el oficio 10420-SUTEL-DGC-2024 del 22 de noviembre de 2024 de la Dirección General de Calidad, denominado "ATENCIÓN A SOLICITUD DE DECLARATORIA DE EXCEPCIÓN DE HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESION EFECTUADA POR IDEAS GLORIS S.A." -----*

SEGUNDO: *Informar a **Ideas Gloris S.A.** que la figura de contratos de libre negociación es excepcional, siendo la norma la aplicación de contratos de adhesión debidamente homologados, por lo que no resulta posible ni razonable presumir que todos los usuarios del operador sean entes con poder de negociación. -----*

TERCERO: *Señalar a **Ideas Gloris S.A.** que, se encuentra en la obligación, previo a la comercialización de servicios, de iniciar el trámite de homologación del contrato de adhesión de conformidad con Ley General de Telecomunicaciones, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, resolución RCS-234-2023 emitida por el Consejo de esta Superintendencia; así como, las disposiciones del título habilitante. -----*

CUARTO: *Ordenar a **Ideas Gloris S.A.** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, contados a partir de la notificación del respectivo acuerdo, inicie el trámite de homologación del contrato de adhesión, su carátula y anexos, de conformidad con Ley General de Telecomunicaciones, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios*

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

Públicos, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, resolución RCS-234-2023 emitida por el Consejo de esta Superintendencia; así como, las disposiciones del título habilitante, para lo cual se recomienda utilizar como guía el modelo de contrato y carátula publicados en la página WEB de la SUTEL <https://www.SUTEL.go.cr/contratos-adhesion> (...)” (Oficio 10923-SUTEL-SCS-2024, folios 27 al 30).-----

- 4) Que, **Ideas Gloris** mediante correo electrónico del 16 de diciembre de 2025 solicitó una prórroga del plazo para iniciar el trámite de homologación contractual, señalado en el resuelve cuarto del acuerdo 017-067-2024 del 4 del mismo mes y año, lo cual fue atendido por la Dirección General de Calidad según consta en oficio 00055-SUTEL-DGC-2024 del 07 de enero de 2025. (NI-16433-2024, folios 34 al 36).-----
- 5) Que, mediante oficio sin número de consecutivo del 7 de marzo de 2025 remitido mediante correo electrónico de esa misma fecha **Ideas Gloris** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*” y su respectiva carátula. (NI-02971-2025). -----
- 6) Que, mediante oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los documentos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(---)-----

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Sitio WEB	
Se debe señalar un enlace específico para Costa Rica, el cual sea accesible desde la página principal del proveedor que contenga todos los elementos que exige la normativa para los usuarios nacionales, dado que los enlaces provistos no son de fácil acceso desde la página principal.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
En el sitio WEB se debe señalar que todos los precios son finales e incluyen los impuestos de ley (impuesto de valor agregado, impuesto rojo y 911). ¹	Artículo 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.
La información señalada en el apartado de “Términos y condiciones generales” que se ubica en el sitio WEB https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente ; así como la información que consta en los siguientes enlaces: 1) https://45978806.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/45978806/GPS-ES01%20ANS%20Contractual%20-%20Famílias%20Managed%20Networks%20Cloud%20y%20Solutions%20para%20publicaci%C3%B3n.pdf ; 2) https://45978806.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/45978806/Brief_Network_Internet%20Premium_Q2.pdf y; 3) https://45978806.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/45978806/SCM-PL01%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20Calidad%20y%20Gesti%C3%B3n%20ambiental%20para%20proveedores%20y%20contratistas.pdf , debe ser ajustada para que se encuentre conforme con la normativa de telecomunicaciones de Costa Rica, o bien, se debe eliminar.	Artículo 45 de la LGT y arts. 4 y 11 del RPUF; así como los indicadores de calidad establecidos en el RPCS.
Al respecto, no procede señalar que la normativa aplicable es de otro país, toda vez que los usuarios no pueden renunciar a sus derechos para someterse a la jurisdicción de otro país. Además, los términos e indicadores de calidad de servicios deben ser consistentes con el RPCS. Igualmente, el operador debe asegurarse que la información que brinde a los usuarios se encuentre relacionada con la prestación de servicios de telecomunicaciones.	
En el sitio WEB se debe señalar en el horario de atención al público, que el operador atenderá a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.	Art. 11 inciso 28) del RPUF
En el sitio WEB se debe señalar la siguiente información: - Equipos terminales que brindará en modalidad de alquiler, con sus respectivas características técnicas, para lo cual deben aportar los certificados de homologación correspondientes. - Los precios finales por concepto de alquiler de dichos equipos. - Características técnicas en idioma español que deben tener los equipos en caso de que el usuario los aporte. - Información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual. - Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones. - Los procesos de reclamación ante el operador y la SUTEL, publicados en el sitio WEB, deben ajustarse a lo señalado en la normativa y en el contrato en análisis. - Mapas de alcance de red, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica claramente los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, el cantón y el distrito, según las escalas y características de despliegue de información que establezca la SUTEL.	Artículo 11 del RPUF y el numeral 16 del RPCS.
En el sitio WEB https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/medios-de-pago-disponibles se debe especificar los números de cuenta para realizar el pago.	Art. 46 inciso 13) del RPUF
En el sitio WEB: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos se debe precisar que el cobro por visitas técnicas procede a partir de la segunda visita técnica injustificada. Además, se debe señalar que los precios incluyen impuestos.	Art. 33 del RPUF
En el sitio WEB se debe replicar lo señalado en el contrato con respecto a la interposición de reclamaciones ante el proveedor, dado que la información no coincide. Asimismo, se debe corregir en el sitio WEB lo relativo al plazo para brindar respuesta a las reclamaciones de los usuarios, dado que no es de 5 a 10 días hábiles ni según complejidad, sino que el plazo máximo es de 10 días naturales.	Art. 48 LGT y numeral 13 del RPUF.
En el sitio WEB se debe replicar lo señalado en el contrato con respecto a la interposición de reclamaciones ante la SUTEL, dado que la información no coincide. Además, la frase que indica “Si el cliente no está satisfecho con la resolución o considera que el reclamo no ha sido gestionado correctamente, puede escalar el reclamo a Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), dentro de los dos meses siguientes”, esta debe ser corregida en cuanto al momento a partir del cual empieza a correr el plazo de dos meses, en virtud de que es	Art. 48 LGT y numerales 13 y 17 del RPUF.

¹ Según el artículo 3 inciso 47) del RPUF el precio se define de la siguiente manera: “47. Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda.”

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció por parte del usuario, salvo en caso de hechos continuados, y no desde que el proveedor brindó respuesta al usuario.	
Carátula	
Se debe señalar el correo electrónico del operador en la carátula.	Artículo 36 inciso 1) del RPUF
Si bien en la carátula y el contrato se señala que únicamente se brindará el servicio de Internet fijo, en el sitio WEB se ofrecen varios servicios (acceso a internet, enlaces punto a punto, líneas arrendadas y redes virtuales privadas), por lo que se debe ajustar la carátula y el contrato para que se incluya la totalidad de dichos servicios.	Artículo 36 inciso 5) del RPUF y Resolución RCS-005-2025.
Se debe incluir la casilla referente al número de certificado de homologación (equipo que opera en bandas de uso libre).	Arts. 76 y 77 del RPUF
Se debe agregar en la carátula la opción de que sea el usuario que aporte su propio equipo.	Art. 77 del RPUF
En el punto 4 denominado "Información brindada para servicios móviles o fijos", se debe eliminar lo referente a los servicios móviles, dado que únicamente se comercializará el servicio de acceso a Internet fijo.	Artículo 36 inciso 5) del RPUF
Contrato	
Si bien en la carátula y el contrato se señala que únicamente se brindará el servicio de Internet fijo, en el sitio WEB se ofrecen varios servicios (acceso a internet, enlaces punto a punto, líneas arrendadas y redes virtuales privadas), por lo que se debe ajustar la carátula y el contrato para que se incluya la totalidad de dichos servicios.	Artículo 46 inciso 1) del RPUF y Resolución RCS-005-2025.
Se debe modificar la palabra "orden de servicio" por "carátula del contrato de adhesión", dado que es en esta última donde el usuario señala y acepta los servicios a adquirir. En todo caso, se debe recalcar que cualquier documento adicional al contrato y a la carátula debe ser previamente homologado por la SUTEL.	Art. 35 del RPUF
En la cláusula segunda se deben indicar las características de la totalidad de servicios que comercializan, según el sitio WEB.	Arts 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) y 36 del RPUF
En la cláusula segunda lo que indica "El(los) servicio(s) contratado(s), iniciará(n) de forma independiente a partir de la firma de la(s) acta(s) de entrega para cada servicio. El (las) acta(s) de entrega, serán entregadas físicamente o vía de correo(s) electrónico(s) autorizado(s)." debe ser eliminado dado que los plazos para la instalación de servicios empiezan a correr desde la suscripción del contrato y no desde el acta de entrega. En todo caso, se reitera que cualquier documento adicional al contrato y la carátula debe estar previamente homologado por la SUTEL	Art. 22 del RPUF
En la cláusula segunda lo que indica "Si pasados dos (2) días hábiles del recibo EL CLIENTE no ha hecho ninguna manifestación, se entiende aceptado tácitamente el servicio y se empezará a facturar, independientemente que se use o no el servicio ", se debe eliminar, dado que la aceptación del servicio se da al momento de la suscripción del contrato y se empieza a facturar desde la instalación del servicio a satisfacción del cliente.	Art. 22 del RPUF
En la cláusula segunda lo que indica "Las partes manifiestan que el tiempo para la instalación del servicio será acordado entre las mismas en un cronograma, el cual podrá ser reajustado si se presentan justificaciones razonables para modificarlos." se debe eliminar ya que los plazos máximos de instalación se encuentran regulados en la normativa, por lo que el plazo acordado por las partes no debe superar el máximo que regula la normativa.	Art. 22 del RPUF
En la cláusula cuarta lo que indica "tendrá una duración indeterminada pero determinable por el plazo pactado en la(s) respectiva(s) Orden(es) de servicio" se debe eliminar, dado que en la carátula u orden de servicio no se debe establecer plazo alguno en virtud de que es indefinido y el usuario tiene el derecho de rescindir libremente.	Art. 45 inciso 2) LGT
En la cláusula cuarta lo que indica "y estará vigente mientras esté suscrita y/o esté ejecutándose alguna(s) orden (es) de servicio(s)" se debe eliminar, toda vez que el contrato se encontrará vigente siempre y cuando el cliente no solicite la rescisión contractual, tal y como se indicó al inicio de la misma cláusula.	Art. 45 inciso 2) LGT
En la cláusula cuarta lo que indica "El contrato y la(s) orden(es) de servicio se entenderán prorrogadas automáticamente por un periodo de 12 meses, salvo que las partes con una antelación de treinta (30) días calendarios informe su intención de no prorrogar el servicio, o encontrándose en la prórroga, sin que lo anterior genere indemnización o sanción alguna a cargo de la parte que informa con antelación sobre la terminación" se debe eliminar, en virtud de que, el plazo es indefinido por lo que no procede la prórroga automática. Además, no se deben establecer plazos en el contrato, dado que no está sujeto a condiciones de permanencia mínima y éste es indefinido. Por último, no se debe imponer al cliente un plazo para solicitar la rescisión contractual, toda vez que, el cliente puede solicitarla en cualquier momento y el operador debe proceder a finiquitar la relación en el plazo máximo de 3 días hábiles.	Art. 45 inciso 2) LGT y arts. 38 y 47 del RPUF.

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
En la cláusula séptima se debe brindar, además, la opción de que sea el usuario el que aporte su propio equipo, por lo que se debe agregar lo siguiente: “Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal).”	Art. 77 del RPUF
En el contrato se deben señalar los enlaces específicos del sitio WEB donde constan los canales de atención y los medios de pago. (cláusulas quinta y novena)	Art. 46 del RPUF
En la cláusula decimotercera, lo que indica “Si fuese necesario desplegar red e infraestructura adicional, se indicará al CLIENTE los costos de las obras y desarrollo asociados, los cuales serán variables y proporcionales.” debe ser eliminado, dado que el operador no debe cobrar al usuario montos adicionales que no están debidamente informados y establecidos en el sitio WEB. Además, el enlace https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos se debe indicar que los precios son finales e incluyen impuestos (valor agregado, impuesto rojo y 911).	Art. 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
En la cláusula decimoséptima se deben eliminar los indicadores de calidad referentes al servicio de telefonía fija e IP, dado que el operador no está autorizado para brindar estos servicios y, en todo caso, según el sitio WEB, estos servicios no serán comercializados.	Artículo 46 inciso 1) del RPUF
En la cláusula vigesimoprimera, párrafo segundo, se debe eliminar la frase “y ciberataques”, dado que no necesariamente se configura como una eximente de responsabilidad. Asimismo, el último párrafo que indica “El PROVEEDOR tampoco será responsable por hechos u omisiones del CLIENTE, o de un tercero ajeno al PROVEEDOR, descritas como prácticas prohibidas en el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final. En todos estos casos el PROVEEDOR no responderá por daño emergente, lucro cesante, indemnizaciones, perjuicios, daños directos o indirectos.” se debe eliminar, dado que en la misma cláusula se contempla el hecho de un tercero y, además, la regulación es expresa con respecto a las prácticas prohibidas. Por último, la SUTEL está facultada para valorar el resarcimiento por los daños y perjuicios, por lo que el usuario no puede renunciar a reclamar dichos daños.	Art. 19 del RPCS.
En la cláusula vigesimosegunda se debe eliminar la frase que indica “el pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tractos, en caso que exista”, dado que el operador no brindará equipos en modalidad de subsidio o pago en tractos.	Art. 38 del RPUF.
En la cláusula vigésimo cuarta el enlace https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos se debe indicar que los precios son finales e incluyen impuestos.	Art. 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
Se debe agregar una cláusula sobre el depósito de garantía, o bien, se debe indicar que no se cobrará.	Art. 46, inciso 6) del RPUF

(...)” (Folios 47 al 64).

- 7) Que mediante correo electrónico de fecha 29 de abril de 2025, el operador realizó una solicitud de prórroga para atender el oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025, la cual fue atendida mediante oficio 03720-SUTEL-DGC-2025 del 2 de mayo de 2025, notificado ese mismo día. (NI-03054-2025 y folios 68 al 70).-----
- 8) Que, por medio de oficio sin número de consecutivo de fecha 14 de mayo de 2025, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva con los ajustes solicitados. (NI-06278-2025). -----

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

- 9) Que, **Ideas Gloris** por medio de correo electrónico del 30 de mayo de 2025 remitió carátula del contrato sometido a homologación indicando el número 800. (NI-07168-2025). -----
- 10) Que, mediante correo electrónico del 06 de junio de 2025, el operador solicitó la suspensión el procedimiento de homologación contractual para poder atender una observación del oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025. Lo cual fue atendido mediante oficio 05052-SUTEL-DGC-2025 del 06 de junio de 2025 debidamente notificado en esa misma fecha. (NI-07601-2025 y folios 90 al 92). -----
- 11) Que **Ideas Gloris** mediante oficio del 25 de junio de 2025 remitido por medio de correo electrónico de esa misma fecha, solicitó la prórroga de la suspensión del trámite de homologación contractual. Lo cual fue atendido mediante oficio 05982-SUTEL-DGC-2025 del 02 de julio de 2025, notificado en ese día. (NI-08592-2025, folios 96 al 98). -----
- 12) Que por medio de correo electrónico del 18 de julio de 2025 **Ideas Gloris** brindó respuesta al oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025. (NI-09651-2025). -----
- 13) Que por medio del oficio 07250-SUTEL-DGC-2025 del 04 de agosto de 2025 notificado en esa misma fecha, se previno al operador las segundas observaciones a los documentos sometidos a homologación, las cuales debían ser atendidas en el plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación, según lo siguiente: -----

"(...)"-----

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
SITIO WEB	
<i>De manera general el operador debe verificar que el tamaño y tipo de letra en todo el sitio Web sea en lo posible, el mismo tipo de fuente y tamaño, ya que en apartados como "Descripción de servicios" y "Procedimiento de reclamos", el tamaño y el tipo de letra no es uniforme.</i>	<i>Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.</i>
<i>Si bien el operador ya cuenta con un número gratuito de atención, en el sitio Web es necesario indicar los días (días de la semana, por ejemplo, lunes a domingo) en que se encuentra habilitado dicho número ya que, en el apartado de canales de atención, solamente se informa sobre el horario según se muestra a continuación:</i>	<i>Artículos 45 de la LGT, 4 inciso 1) y 11 inciso 28) del RPUF.</i>

6 de octubre del 2025
09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES		FUNDAMENTO JURÍDICO
Teléfono gratuito de atención al cliente de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. 8000-CODISA (8000-263472) 800-IFXCARE (800-4392273) Imagen N°1: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 4 de agosto de 2025. Para lo cual deberá tomar en consideración que es deber del operador “Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.”		
Se debe modificar la información señalada en el apartado de “Políticas de compensación” respecto a lo siguiente: No se aplicarán compensaciones ni reembolsos por los siguientes motivos: ☑ Causas fuera del control de la empresa ☑ Problemas causados por el mal uso de equipos por parte del usuario ☑ Interrupciones o demoras debido a tareas de mantenimiento programado previamente informado al usuario. Imagen N°2: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 4 de agosto de 2025. Ya que es válida únicamente la segunda causa relacionada con el mal uso de los equipos por parte del usuario, por cuanto el operador se encuentra en la obligación de brindar el servicio de manera eficiente, continua y de calidad en los términos contratados; adicionalmente, los eximentes de responsabilidad se encuentran regulados en el numeral 19 del RPCS.		Artículos 45 inciso 5) de la LGT y 11 inciso 3) del RPUF y 19 y 20 del RPCS.
En el apartado sobre “Velocidad precios y cargos” si el cobro el operador lo va a realizar en otra moneda debe señalar el tipo de cambio que aplicará. Adicionalmente, se solicita replicar la información a pie de cada una de tablas asociada con el asterisco “*” para facilitar la lectura de los usuarios finales. Sobre el mapa de alcance de red, con la finalidad de hacerlo comprensible para los usuarios finales se solicita utilizar una simbología para cada color que se muestra en el mapa o bien unificar la cobertura a un solo color y por ende emplear una sola simbología para toda la cobertura de red.		Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF. Artículo 11 del RPUF y el numeral 16 del RPCS.
CARÁTULA		
Se recomienda informar el número de atención gratuito como se indica en el sitio Web del operador, es decir, con el equivalente de las letras a números. (Ver imagen N°1 del presente oficio).		Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.
En el contrato se indica que no se cobrará por el depósito de garantía por lo que se debe indicar que no aplica (N/A).		Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.
Se solicita mantener los cambios de formato aplicados al documento para facilitar su lectura.		Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.
CONTRATO		
En el título del contrato se debe agregar que es para la prestación del “servicio de acceso a Internet fijo” para que sea consistente con la oferta comercial del operador. De igual manera la cláusula primera sobre “Objeto del contrato” y la cláusula segunda relativa a “Características del servicio”, deben ser ajustadas para que expliciten que el servicio brindado es de “acceso a Internet fijo”.		Artículos 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) del RPUF.

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>En la cláusula segunda también debe revisarse su redacción, especialmente respecto a la frase: “recibiendo el PROVEEDOR como contraprestación las sumas de dinero registradas en la(s) misma(s)”, para que sea de fácil comprensión para el usuario.</i>	
<i>En la cláusula vigesimoprimera referente a “Responsabilidad y eximentes de responsabilidad” el párrafo primero de dicha cláusula se debe eliminar ya que, según la normativa vigente, la SUTEL puede ordenar el pago de daños y perjuicios.</i>	Artículos 48 LGT y 17 del RPUF.

(...)” (Folios 111 al 123)

14) Que el operador por medio de correo electrónico del 12 de agosto de 2025 brindó respuesta a las segundas observaciones de los documentos sometidos a homologación y señaló que había incluido el servicio de telefonía IP. (NI-10792-2025). -----

15) Que por medio del oficio 08082-SUTEL-DGC-2025 del 27 de agosto de 2025 notificado ese mismo día, la Dirección General de Calidad realizó las terceras observaciones a la propuesta contractual de Ideas Gloris, por lo que, en el plazo de 5 días hábiles a partir de su notificación, debía subsanar lo siguiente:-----

“(---)-----

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO		
SITIO WEB			
<i>En sitio Web en los apartados de “Soporte técnico” y “Contacto” se indica que el número para Costa Rica es el siguiente:</i>	Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.		
 Costa Rica Oficentro Tecnológico Llorente, Tibás San José de Costa Rica Teléfono gratuito: +506 8000CODISA CARE: +506 8000263472 Imagen N°1: https://ifxnetworks.com/soporte-tecnico / https://ifxnetworks.com/contacto. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025 Dicho número de atención gratuito no coincide con el señalado en el apartado de “Canales de servicio al cliente”, según se muestra a continuación: <table border="1"> <tr> <td>Teléfono gratuito de atención al cliente de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.</td><td>800-IFXCARE (800-4392273)</td></tr> </table>	Teléfono gratuito de atención al cliente de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	800-IFXCARE (800-4392273)	Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
Teléfono gratuito de atención al cliente de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	800-IFXCARE (800-4392273)		

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO						
Imagen N°2: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025 Por lo que debe corregirse; así mismo, el número de atención que se aprecia en los apartados de soporte técnico y contacto además de no coincidir con el número de la imagen anterior tiene mal su estructura según se aprecia a continuación:  Imagen N°3: https://ifxnetworks.com/soporte-tecnico / https://ifxnetworks.com/contacto. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025. Lo cual también debe ser corregido, para que el número de atención gratuito sea consistente en todo el sitio WEB del operador, siendo que en este último caso además de no coincidir, la estructura del número (código de país) no coincide con lo señalado entre paréntesis en la imagen.							
Así mismo en lo referente a la dirección física consignada en el apartado de “Canales de servicio al cliente”, se debe corregir la dirección que se indica ya que es de Colombia: Av. Carrera 45 No.108-27 Torre 1 piso 7 Edificio Paralelo 108 Bogotá, Colombia +57 (601) 369 3000 CARE: +57 (601) 369 3024 Imagen N°4: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025.	Artículos 45 inciso y 11 inciso 4) del RPUF.						
Se mantiene la observación realizada en el oficio de segundas observaciones 07250-SUTEL-DGC-2025 del 04 de agosto de 2025, respecto al apartado “Velocidad, precios y cargos” y la solicitud de replicar la información a pie de cada una de tablas asociada con el asterisco “*” para facilitar la lectura de los usuarios finales.	Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.						
Se debe aclarar la oferta comercial para el servicio de telefonía IP, ya que no queda claro si los minutos incluidos en la cuota mensual son en la misma red del operador o en la red de otros operadores, fijos o móviles, tampoco se aprecia la información del precio final por los minutos de llamadas internacionales (por país destino) y los minutos dentro de la red del operador y redes de otros operadores (fijos y móviles), además, debe incluirse el precio final por minuto excedente tanto dentro de la red del operador como en otras redes (fijas y móviles). Siendo que la única información sobre los costos asociados con dicho servicio es la siguiente: <table><tr><td>Telefonía IP</td><td>N/A</td><td>\$148 (5 números, 100 min mensuales)</td><td>\$ 148</td><td>\$ 45</td><td>\$65</td></tr></table> Imagen N°5: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025.	Telefonía IP	N/A	\$148 (5 números, 100 min mensuales)	\$ 148	\$ 45	\$65	Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.
Telefonía IP	N/A	\$148 (5 números, 100 min mensuales)	\$ 148	\$ 45	\$65		
CARÁTULA							
La dirección física que se indica debe ajustarse para que sea la misma que se indica en el sitio WEB: “Oficentro Tecnológico. 1 km al Este del Periódico La Nación. Anselmo Llorente, Tibás. San José, Costa Rica.”	Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.						

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
En la tabla sobre “Servicios fijos” no se brinda la información relativa al servicio de telefonía IP, conforme el derecho de información de los usuarios, para lo cual pueden utilizar como ejemplo la carátula del contrato modelo y ajustarla a la oferta comercial del operador, incluyendo lo relativo a telefonía IP y tarificación adicional.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.
Se omite la autorización relacionada con los límites de consumo de servicios de Tarificación Adicional	Artículo 36 incisos 13) y 14) del RPUF.
Se solicita mantener los cambios de formato aplicados al documento para facilitar su lectura.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.
CONTRATO	
En el segundo párrafo de la “Cláusula decimoprimer. Tasación y facturación de los servicios”, se debe incorporar lo siguiente: “La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido”. Conforme el contrato modelo.	Artículos 51 y 54 del RPUF.
Falta cláusula sobre servicios de tarificación adicional: “Cláusula X. Servicios de Información de Tarificación Adicional. Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes. La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor. En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la SUTEL, mediante resolución motivada.”.	Artículos 95 y 17 del RPUF.

(...)” (Folios 143 al 156)

16) Que mediante correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2025, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación e informó que estaba pendiente el ajuste de formato del número telefónico nacional en su sitio WEB. (NI-11931-2025). -----

17) Que **Ideas Gloris** por medio de correo electrónico del 9 de setiembre de 2025 indicó que la información telefónica de contacto en Costa Rica disponible en su sitio Web fue debidamente ajustada al formato de número telefónico nacional con código de país. (NI-12098-2025). ----

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

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

*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 **Ideas Gloris**, 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 **Ideas Gloris**, la cual se adjunta al oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre 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 usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. -----
- 3) Que, al operador se le otorgó el título habilitante mediante resolución del Consejo de SUTEL RCS-157-2017, del 31 de mayo de 2017, para la prestación de los servicios de transferencia de datos bajo las modalidades de acceso a Internet, enlaces punto a punto, líneas arrendadas y redes virtuales privadas. Posteriormente, mediante resolución RCS-005-2025 del 08 de enero de 2025 se autorizó la prestación de servicios a nivel nacional. Y según resolución RCS-183-2025 del 07 de agosto de 2025 se autorizó la ampliación de servicios de **Ideas Gloris** para la prestación del servicio de Telefonía IP en todo el país. Adicionalmente, se indica que esta es la primera ocasión en la que el operador tramitó la homologación del presente contrato y su carátula, para lo cual el operador cumplió con la

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

totalidad de las observaciones realizadas e incluyó el servicio de Telefonía IP, recientemente aprobado.-----

POR TANTO,

En virtud de las consideraciones anteriores y con base en la resolución RCS-234-2023 del Consejo de la SUTEL y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, el Consejo de la SUTEL dispone lo siguiente: -----

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 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 denominado “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” y su respectiva carátula, presentados por **Ideas Gloris S.A.** -----

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, denominado “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, presentados por **Ideas Gloris S.A.** 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 RCS-234-2023. -----

TERCERO: Informar a **Ideas Gloris S.A.** que, a partir de la homologación del “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”: -----

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

1. Únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

CUARTO: Informar a **Ideas Gloris 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. -----

QUINTO: Informar a **Ideas Gloris S.A.**, que, en aplicación de los principios de no discriminación y beneficio al usuario, así como 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, a los usuarios que hayan suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la versión del contrato y su carátula aquí autorizados, en lo que corresponda. Igualmente, cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, prevalecerán los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. -----

SEXTO: Ordenar a **Ideas Gloris S.A.**, mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente sobre el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo. -----

SÉTIMO: Señalar a **Ideas Gloris S.A.** que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; 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 publicada, esta Superintendencia valorará el envío del expediente a la Dirección General de Mercados para que determine la procedencia de la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.-----

OCTAVO: Indicar a **Ideas Gloris 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 establecen la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

NOVENO: Señalar a **Ideas Gloris S.A.** que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante, debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios; igualmente que la SUTEL tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas. -----

DÉCIMO: Solicitar a la Dirección General de Calidad que verifique el cumplimiento por parte de **Ideas Gloris S.A.**, de las disposiciones del presente acuerdo del Consejo correspondiente. -----

DÉCIMO PRIMERO: Solicitar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*”, y su respectiva carátula del operador **Ideas Gloris S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

6 de octubre del 2025

09442-SUTEL-SCS-2025

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

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

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

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: I0127-STT-HOC-01461-2024

Anexos: Oficio número 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" y su respectiva carátula.