

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

Señores
Miguel Ángel Gómez Corea
Representante Legal
Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.
Email: gerencia@coopeguanacaste.com; garaya@coopeguanacaste.com y
ggutierrez@coopeguanacaste.com

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Eduardo Castellón Ruiz
Unidad de Comunicación

Jolene Knorr Briceño
Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado (s) señor (es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 058-2025 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 16 de octubre del 2025, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 019-058-2025

En relación con el oficio 09494-SUTEL-DGC-2025 del 7 de octubre de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE PARA EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN*”** se resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

- 1) Que, por medio de correo electrónico 13 de mayo de 2024, **Coopeguanacaste** solicitó mediante el oficio COOPEGTE-GG101 del 25 de abril de 2024, iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado ***“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES”***. (NI-06197-2024). -----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

2) Que, mediante correo electrónico del 21 de mayo de 2024, esta Dirección le solicitó a **Coopeguanacaste** remitir la certificación de personería jurídica, a efectos de proceder con la revisión de los documentos. Lo cual, fue atendido por el operador el mismo día. (Folio 15 y NI-06667-2025). -----

3) Que, mediante oficio 06065-SUTEL-DGC-2024 del 12 de julio de 2024, debidamente notificado ese mismo día, 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: “(...) -----

1. En la **cláusula segunda** denominada “Características del servicio” deben describirse las características técnicas, comerciales y legales de los servicios que se van a brindar, según los artículos 45, inciso 1) LGT, 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del nuevo RPUF, ya que de lo planteado por el operador no se extrae dicha descripción.

Con respecto al término “los anexos comprensivos” se le indica al operador que, cualquier anexo al contrato debe estar debidamente homologado, conforme a lo dispuesto en el numeral 46 de la LGT y 35 del RPUF. Por lo que, debe remitir dichos documentos para su correspondiente homologación o en su defecto, eliminar la referencia y abstenerse de utilizar cualquier documento adicional al que eventualmente se homologue para la suscripción de contratos de servicios de telecomunicaciones.

En lo que versa a la suscripción del contrato, se aclara que, debe utilizarse la firma manuscrita o digital conforme al numeral 43 del RPUF y la Ley de Certificados y Firmas Electrónicas, Ley N°8454. Por lo que, la suscripción del contrato no podría realizarse por medio de una cuenta con un PIN, asociado tal y como se plantea en dicha cláusula. De manera que, se le solicita a **Coopeguanacaste** aclarar a esta Dirección cuáles son los tipos de transacciones que el usuario podría realizar con dicho PIN, y que sean asociadas al servicio ya suscrito conforme a la regulación. -----

Finalmente, en lo que respecta al sitio WEB en el cual se localiza la información, sea <https://tramites.coopeguanacaste.com/> requiere autorización para su ingreso, sin embargo, dicha información debe estar disponible en el sitio WEB para **todos los usuarios**, conforme al numeral 11 inciso 2) del RPUF y que no únicamente que se despliegue la información si existe un contrato suscrito y por ende, una cuenta asociada. -----

2. En la **cláusula tercera** denominada “Derechos y obligaciones del cliente y de Coopeguanacaste en el servicio de telecomunicaciones”, se solicita reformular la obligación indicada en el inciso 4) y que indica: “Asumir la responsabilidad por los actos de terceros que tengan acceso y utilicen el servicio. **Para todos los efectos**, el hecho de tercero no se tendrá como causa eximente de responsabilidad”, lo anterior por cuanto podrían existir escenarios en los que el usuario sin su consentimiento se vea afectado por un tercero. -----

Por su parte, para el tema de los derechos y obligaciones tanto del operador como del usuario, resulta innecesario realizar una descripción expresa de cada uno de los derechos y obligaciones de las partes por lo que, en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la LGT se solicita simplificar la información. Para tal efecto, considerar lo dispuesto en el contrato modelo: “Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la SUTEL y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión". -----

Adicionalmente, se indica al operador que conforme a lo ordenado en el artículo 106 del RPUF la práctica prohibida realizada por parte del usuario, habilita al operador primeramente a efectuar una suspensión temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, el operador puede proceder con la suspensión definitiva. -----

3. En la **cláusula cuarta** sobre el "Plazo Contractual" se recalca que, el plazo y las condiciones de permanencia mínima proceden solo si hay subsidio o pago en tractos del equipo terminal, por lo que, se debe aclarar tanto en la carátula, contrato y en el sitio WEB, si los equipos serán brindados en dichas modalidades para que proceda la sujeción señalada. De lo contrario, se deberá eliminar cualquier referencia a condiciones de permanencia mínima tanto en la carátula como en el contrato.

Cabe recalcar que, en caso de optar por imponer condiciones de permanencia mínima, se debe señalar tanto en la carátula, contrato y sitio WEB si se trata de pago en tractos o subsidio del equipo terminal, el monto por concepto de penalización ante un retiro anticipado, entre otros, según se establece en la normativa, asimismo debe existir al menos una opción de provisión de servicios no sujeta a condiciones de permanencia. Para la aplicación de estas figuras, se debe considerar lo señalado en las resoluciones RCS-234-2023 y RCS-219-2023 emitidas por el Consejo de esta Superintendencia. -----

En la misma línea, es necesario aclarar al operador que el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son aspectos diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses, según la regulación vigente, y puede aplicarse únicamente bajo las condiciones señaladas; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato. En este sentido, el plazo de permanencia mínima no puede ampliarse o renovarse. -----

4. En la **cláusula quinta** sobre la "Modificación contractual" se dispuso lo siguiente: "En los casos que el cliente solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, Coopeguanacaste debe registrar el consentimiento del cliente. Para lo anterior, Coopeguanacaste deberá indicar en su sitio WEB <https://tramites.coopeguanacaste.com/> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud". Sin embargo, no se aprecia dicha información en el enlace directo, por cuanto para ingresar se requiere autenticación. En este sentido es importante señalar que la información debe ser pública a fin de que los usuarios puedan valorar de forma integral la oferta comercial del operador de previo a realizar sus decisiones de consumo, de lo contrario se violenta lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
5. En la **cláusula séptima** sobre los "Equipos terminales" se solicita primeramente aclarar a esta Dirección cuáles son los equipos que se van a utilizar para la prestación del servicio, así como el certificado de homologación correspondiente. Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF debe estar publicada toda la información referente a dichos equipos, sea marca, modelo, características técnicas, costo de reposición. Finalmente, tampoco se localizó la información de las características técnicas de éstos en caso de que el usuario desee aportar sus propios equipos. -----
6. En la **cláusula décima** sobre los "Medios de pago" debe completarse, para que se ajuste a los numerales 45 incisos 1) y 12) de la LGT, 46 inciso 13) y 57 del nuevo RPUF, así como a la cláusula modelo: "El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo". -----
7. En la **cláusula décima quinta** denominada "Condiciones y plazos de instalación" la factibilidad técnica positiva debe ser constatada por parte del operador de previo a la suscripción del contrato, por lo que debe completarse dicha cláusula para que se ajuste al numeral 22 del RPUF: "De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado". De igual forma, se aclara que las condiciones para la instalación de los servicios deben estar disponibles en el sitio WEB, conforme al numeral 11 inciso 2) subinciso vii del RPUF.

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

Finalmente, debe considerar el operador que, para los plazos de la instalación de los servicios deben usarse los umbrales dispuestos en el RPCS. -----

- 8. Con respecto a la cláusula **vigésima tercera** sobre los eximentes de responsabilidad se solicita que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 19 del RPCS, según detalla el contrato modelo: “Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas”. -----*
- 9. Deben eliminarse las referencias a los servicios de tarificación adicional de la cláusula trigésima, por cuanto no forma parte de la oferta comercial del operador. -----*
- 10. La cláusula **trigésima primera** sobre la “Modificación de la parrilla televisiva” debe reformularse, ya que el servicio de televisión por suscripción sí es un servicio de telecomunicaciones y en caso de que el operador quiera realizar alguna modificación de parrilla televisiva, debe apegarse al plazo reglamentario de 10 días naturales dispuesto en el artículo 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y el 40 del RPUF. -----*
- 11. Coopeguanacaste deberá acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento. ----*

*En lo referente a la **carátula del contrato**, el operador debe ajustar lo siguiente: -----*

- 1. El operador debe contar con un número gratuito para los usuarios finales, el mismo debe ser de cobro revertido, conforme a los artículos 9; 11, incisos 2), subincisos i y iv y 6); 36, inciso 4) y 81 del RPUF.*
- 2. Eliminar las referencias a los servicios de tarificación adicional y servicios móviles en el apartado de los equipos. -----*
- 3. Debe incluirse en el sitio WEB el costo de una IP pública, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.*
- 4. Debe señalarse **si se entrega al usuario en condiciones de permanencia mínima** y la multa por retiro anticipado, o si por el contrario se entrega el equipo terminal con alguna modalidad por ejemplo: alquiler o comodato, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 36 inciso 8) y 76 del nuevo RPUF. Esta información **debe estar disponible en el sitio WEB del operador**. Sin embargo, de la revisión efectuada por parte de esta Dirección pareciera ser que no existe permanencia mínima y por ende, debe eliminarse toda referencia a este concepto. -----*
- 5. Considerar que para que se efectúe el cargo automático existe una cláusula específica en la carátula dado que requiere autorización previa por parte del usuario final, por lo que debe colocarse dicho medio de pago de pago en el sitio WEB. -----*

*Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) del RPUF: -----*

- 1. En lo que respecta al sitio WEB en el cual se localiza la información, sea <https://tramites.coopeguanacaste.com/> ya que su acceso requiere autenticación. Por lo que, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT dicha información debe estar disponible para todos los usuarios, conforme al numeral 11 inciso 2) del RPUF y que no únicamente se despliegue la información si existe un contrato suscrito y por ende, una cuenta asociada. -----*

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

2. Se logró evidenciar en el sitio WEB existen algunos cargos que debe ser corregidos, ya que se indica IVI y no IVAI y conforme a la normativa deben ser precios finales es decir, con impuestos y tasas incluidos, en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47¹), 11 inciso 1²), 34 párrafo 2³ del RPUF: -----



Paquetes Duo Play

Paquetes Duo Play	Precio i.v.i
30 Mbps + Televisión digital Estándar	\$ 21,995.00
50 Mbps + Televisión digital Estándar	\$ 23,995.00
100 Mbps + Televisión digital Estándar	\$ 29,995.00
200 Mbps + Televisión digital Estándar	\$ 39,995.00
300 Mbps + Televisión digital Estándar	\$ 49,995.00
50 Mbps + Televisión digital Premium	\$ 29,995.00
100 Mbps + Televisión digital Premium	\$ 35,995.00
200 Mbps + Televisión digital Premium	\$ 44,995.00
500 Mbps + Televisión digital Premium	\$ 96,995.00

Planes de Internet

Planes de Internet	Precio i.v.i
20 Mbps / 20 Mbps	\$ 16,995.00
30 Mbps / 30 Mbps	\$ 17,995.00
50 Mbps / 50 Mbps	\$ 20,995.00
100 Mbps / 100 Mbps	\$ 24,995.00
200 Mbps / 200 Mbps	\$ 27,995.00
300 Mbps / 300 Mbps	\$ 39,995.00

Imagen 1. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 11 de julio de 2024.

3. Deben incluirse los costos adicionales que les apliquen a los servicios comercializados, es decir, todos aquellos cargos que se puedan aplicar al usuario al inicio o durante la relación contractual, como, por ejemplo: depósito de garantía, reconexión, cargos por mora, características, costo de visitas técnicas injustificadas (cobro debe realizarse a partir de la segunda visita injustificada, esta aclaración debe realizarse en el sitio WEB), cargos administrativos, y cualquier otra información importante para el usuario. Tomar en consideración que dichos cargos deben de incluirse **con los impuestos de ley**. -
4. Deben incluirse los parámetros de calidad ofrecidos de cada uno de los servicios, la fórmula sobre el cálculo de las compensaciones, tarifas de reconexión y de instalación; características y costos de reposición de equipos terminales; monto del depósito de garantía procedimiento reclamaciones, deben indicarse los tipos de mantenimiento ofrecidos, reparación de fallas y averías y cualquier otra información importante para el usuario, tal y como se indicó de previo. -----
5. No se incluye la oferta comercial del servicio de telefonía IP, para esos efectos deben incluirse los impuestos de ley correspondientes. -----
6. Horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos. Para lo cual debe considerar la obligación establecida en el artículo 11 inciso 28) del RPUF respecto a: "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."---
7. Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados. Según los numerales 11 inciso 22) y 76 del RPUF. -----

¹ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

² "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

³ "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

8. *Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones. -----*
 9. *Descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual. -----*
 10. *Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamaciones presentadas ante el operador/proveedor y trámite para acudir ante la SUTEL en caso de respuesta omisa o insatisfactoria.*
 11. *Política de compensaciones y reembolsos, con detalle de la fórmula aplicable para su estimación y los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos, por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con la normativa vigente.-----*
 12. *Deben incluirse los parámetros de calidad ofrecidos de cada uno de los servicios, la fórmula sobre el cálculo de las compensaciones, deben indicarse los tipos de mantenimiento ofrecidos, reparación de fallas y averías y cualquier otra información importante para el usuario, tal y como se indicó de previo.*
 13. *Deben incluirse la cantidad de canales en modalidad estándar (SD) y alta definición (HD) para el servicio de televisión por suscripción. -----*
 14. *Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según el artículo 16 del RPCS. (Destacados corresponden al original) (Folios 21 al 29) -----*
- 4) Que, mediante oficio CG-DT-01-260724 del 26 de julio de 2024, el operador solicitó a esta Dirección la extensión del plazo conferido para la atención de las primeras observaciones a los documentos sometidos a homologación. (NI-09984-2024). -----
- 5) Que, en respuesta a la solicitud de prórroga realizada, esta Dirección mediante oficio 06486-SUTEL-DGC-2024 del 26 de julio de 2024, debidamente notificado el día 29 del mismo mes y año, concedió a **Coopeguanacaste** el plazo adicional de **5 días hábiles** para atender las primeras observaciones realizadas mediante oficio 06065-SUTEL-DGC-2024 del 12 de julio de 2024. (Folio 32). -----
- 6) Que, mediante correo electrónico de fecha 8 de mayo de 2024, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva. Adicionalmente, solicitó una reunión virtual, la cual se llegó a cabo el 8 de agosto de 2024. (NI-10392-2024, NI-10477-2024 y folios 67 al 69).-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

- 7) Que por medio del correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2024, el operador remitió una nueva versión de carátula y contrato de adhesión para su respectiva revisión, en atención al oficio de primeras observaciones realizadas por oficio número 06065-SUTEL-DGC-2024 del 12 de julio de 2024. (NI-10845-2024).-----
- 8) Que, por medio del oficio 09671-SUTEL-DGC-2024 del 1° de noviembre de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Coopeguanacaste**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

- (...)------
1. En la **cláusula tercera** denominada “Derechos y obligaciones del cliente y de Coopeguanacaste en el servicio de telecomunicaciones”, debe considerarse que, el usuario asume la responsabilidad por el hecho de un tercero siempre y cuando el tercero haya tenido acceso al uso del servicio con el consentimiento del usuario, sino también aplicaría un eximente de responsabilidad, conforme a lo dispuesto en el numeral 19 del RPCS. -----
 2. Para efectos de una mayor comprensión por parte del usuario final y según lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT se le solicita al operador plantear una cláusula independiente sobre el tema de permanencia mínima, en la cual se indique que no se aplicará dicha figura en el presente contrato.
 3. En la **cláusula quinta** sobre la “Modificación contractual” se dispuso lo siguiente: “En los casos que el cliente solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, Coopeguanacaste debe registrar el consentimiento del cliente. Para lo anterior, Coopeguanacaste deberá indicar en su sitio WEB <https://tramites.coopeguanacaste.com/> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud”. Sin embargo, no se aprecia dicha información en el enlace directo, por cuanto para ingresar se requiere autenticación, por lo que, se solicita sustituir por el enlace correcto, sea: <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>, esto considerando lo señalado en el oficio de primeras observaciones número 06065-SUTEL-DGC-2024, sobre el hecho de que la información debe ser pública a fin de que los usuarios puedan valorar de forma integral la oferta comercial del operador de previo a realizar sus decisiones de consumo, de lo contrario se violenta lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.
 4. En la **cláusula séptima** sobre los “Equipos terminales” debe completarse para que se incluya dentro de dicha cláusula, el deber de homologación de los equipos terminales por parte del operador, tal y como lo establece el artículo 76 del RPUF. -----

Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF se recalca que, debe estar publicada en el sitio WEB del operador toda la información referente a dichos equipos sea, marca, modelo, características técnicas, costo de reposición. Sin embargo, a partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección, no se localizó la información de las características técnicas en caso de que el usuario desee aportar sus propios equipos, ni tampoco de los equipos que van a ser brindados por el operador para la prestación de todos los servicios incluidos en su oferta. -----
En la misma línea, se le solicita al operador incluir en el sitio WEB el certificado de homologación para los siguientes equipos y aclarar a esta Dirección la marca y el modelo del siguiente dispositivo:

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

ANDROID STB CGTV 4K BOX y STB OTT RETAIL Z11B así como sus características de funcionamiento (preferiblemente aportar su hoja de datos). Finalmente, se le solicita a Coopeguanacaste aclarar a esta Dirección y publicar en el sitio WEB cuáles son los equipos terminales que se utilizarán para la prestación del servicio de telefonía IP. -----

5. En la **cláusula décima** sobre los “Medios de pago” debe ajustarse el enlace correcto del sitio WEB, sea: <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/procedimiento-de-los-pagos/>, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF. -----
6. Mantener los cambios de redacción de la **cláusula décima segunda** sobre la “Suspensión temporal del servicio”. -----
7. Conservar las eliminaciones de texto de la **cláusula décima tercera** sobre la “Suspensión definitiva del servicio”. -----
8. En la cláusula **décima cuarta** sobre el “Depósito de garantía” se indica que la devolución por dicho concepto se realizará en el usuario en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual. Por su parte, en el sitio WEB se indica que se realizará en el plazo de 7 días hábiles: -----

Depósito de Garantía

Coopeguanacaste podrá requerir al cliente el pago de un depósito de garantía equivalente al monto de una mensualidad, cuando exista algún registro de morosidad en los servicios contratados por el cliente ante Coopeguanacaste o ante cualquier otro proveedor/operador. La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo 7 (siete) días hábiles posteriores a la devolución de los equipos una finalización de la relación contractual, conforme al pago de todas las deudas pendientes por parte del cliente a la fecha de la solicitud de finalización del contrato.

Imagen 1. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

De forma tal que, debe unificarse el plazo, para que la información sea clara para el usuario conforme a lo dispuesto en los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.-----

9. En la **cláusula décima quinta** denominada “Condiciones y plazos de instalación” debe revisarse el punto 3) de las condiciones para la instalación de los servicios, específicamente que: -----

No se podrán gestionar solicitudes de servicios de telecomunicaciones en los siguientes casos:

1. Si posee deudas atrasadas con Coopeguanacaste.
2. La ubicación del servicio solicitado se encuentre fuera del área de cobertura.
3. La postera eléctrica de la ruta de acceso al sitio de la instalación este dentro de propiedad privada.
4. Si al momento de la instalación se encuentren personas menores de edad sin estar custodiados por un adulto.
5. Las instalaciones internas no cumplen con los parámetros del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad.

Imagen 2. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

Lo anterior, dado que, si el usuario tiene acceso al servicio eléctrico en su domicilio, la mayor parte de la infraestructura con la que se le brinda éste debe estar en sitios públicos, en este sentido podría revisarse si la aclaración corresponde a la acometida eléctrica o más bien si se refiere a otro aspecto de la red eléctrica.-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

Finalmente, se mantiene el comentario respecto a que la instalación de los servicios debe ser coordinada de previo y en días y horas hábiles, conforme al numeral 33 del RPUF, por lo que, se le solicita sea ajustado en la cláusula. Ya que, si bien las coordinaciones pueden realizarse en días y horario hábil, esto no implica que el operador no pueda acordar con el usuario final días inhábiles para su instalación. En este respecto debe tenerse en cuenta que los plazos de instalación establecidos en el RPCS, así como de reparación de fallas, se definen en días hábiles.-----

10. En la **cláusula décima sexta** sobre la “Reactivación” debe indicarse si se va a cobrar o no algún monto por este concepto, misma situación para la **cláusula décima séptima** sobre la reconexión del servicio.-----
11. En la **cláusula vigésima primera** sobre la “Atención y reparación de fallas”, se recalca al operador que, el número gratuito debe ser de fácil acceso para los usuarios en el sitio WEB y esto no se cumple, por lo que, se solicita colocar el número en el encabezado y en el pie de la página, de manera visible, dado que según se muestra, no se hace referencia a dicho número de manera integral en el sitio Web:



Imagen 3. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

12. Con respecto a la **cláusula vigésima** sobre la “Rescisión contractual por interrupciones” se le solicita al operador mantener las eliminaciones de texto.-----
13. Conservar los cambios de redacción efectuados en la **cláusula vigésima quinta** sobre las “Formas de extinción y de terminación de contrato”.-----
14. En la **cláusula vigésima sexta** sobre la “Devolución de los equipos terminales” debe ajustarse el título en el sitio WEB para que en lugar de “Costos por retiro de equipos no devueltos” se indique “Costos por retiro de equipos”. Adicionalmente, la redacción debe ser clara en que esto opera en el supuesto en que sea el cliente quien solicite al operador que realice el retiro de los equipos en su domicilio, conforme a lo dispuesto en el artículo 47 del RPUF.-----
15. Debe considerarse que, la línea relativa a interposición de reclamaciones ante **Coopeguanacaste** no cuenta con un enlace asociado en el sitio WEB. Por lo que, se le solicita al operador, sea ajustado.

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

- **ASPECTOS REGULATORIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
- **INSTALACIÓN Y RETIRO DE LOS SERVICIOS**
- **REPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS TERMINALES**
- **MORATORIA Y GARANTIA EN LOS PAGOS**
- **POLÍTICA DE COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS**
- **INTERPOSICIÓN Y RESOLUCIÓN EFECTIVA DE RECLAMACIONES**
- **REQUISITOS TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE SERVICIOS**
- **UMBRALES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Imagen 4. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

16. Igualmente se solicita a Coopeguanacaste acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento.-----

En la **carátula del contrato** debe ajustarse lo siguiente: -----

1. Debe señalarse si se entrega el equipo terminal bajo alguna modalidad, por ejemplo: alquiler o comodato, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 4 inciso 1), 11 inciso 2), 36 inciso 8) y 76 del nuevo RPUF. Se recomienda apegarse a lo indicado en la carátula modelo (eliminando las modalidades que no vaya a emplear el operador): -----

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
☐ Venta	
☐ Alquiler	
☐ Comodato	N/A
☐ Aportado por el usuario final	N/A

Imagen 5. Carátula modelo. Disponible en el sitio WEB <https://www.SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>

Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) del RPUF:-----

1. Como primer punto, debe señalarse que, el numeral 43 del RPUF indica que, para la suscripción de contratos de adhesión, únicamente es válida la firma manuscrita física o electrónica, digital o manuscrita sobre medios electrónicos. Las modificaciones posteriores al contrato de común acuerdo podrán realizarse por medios remotos, si el usuario así lo consiente, siempre y cuando el operador registre el consentimiento expreso de éste.-----

En ese sentido, debe eliminarse lo que se indica en el sitio WEB sobre la suscripción de los contratos y que se detalla a continuación:-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

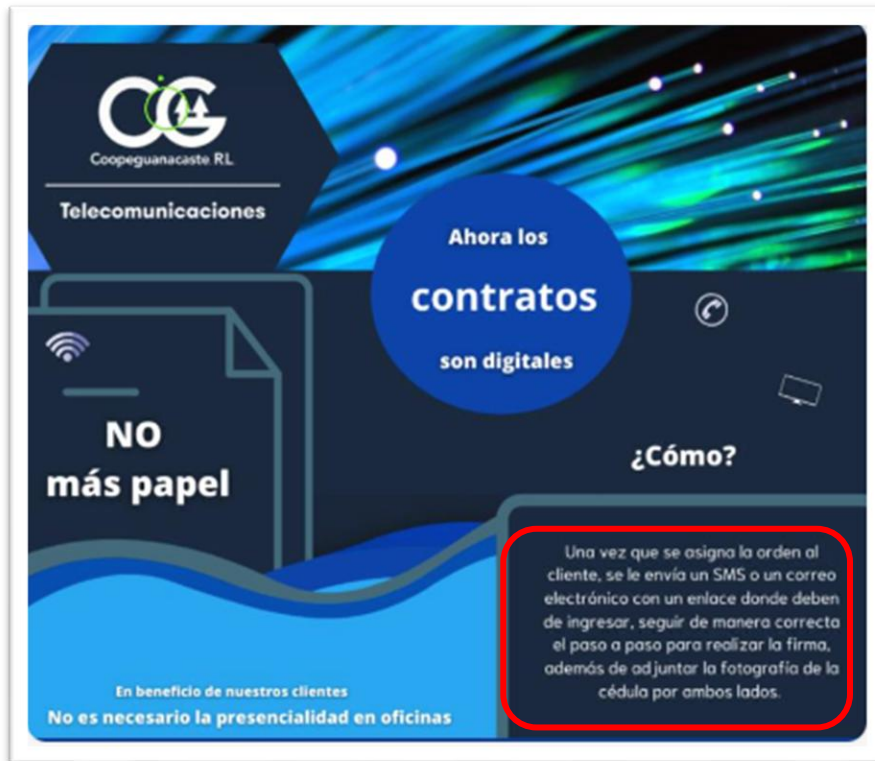


Imagen 6. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

2. En el sitio WEB se hace referencia a una promoción de “Pantalla y Dúo Play en Nosara”, en la cual se coloca un número que no es gratuito y un reglamento que no se encuentra vigente al día de hoy, según se aprecia de seguido: -----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025



Imagen 7. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/wp-content/uploads/2022/04/REGLAMENTO-DE-PROMOCIO%CC%81N-PANTALLA-Y-DUO-PLAY-TIENDA-NOSARA.pdf> el día 29 de octubre de 2024.

Esta información debe ser ajustada conforme a los numerales 67 y 68 del RPUF.-----

3. Como comentario general, se aprecia que hay documentos en PDF que replican el contenido del sitio WEB, lo cual puede generar problemas de consistencia de información, especialmente con la oferta comercial del operador, ya que no son consistentes los planes y los precios publicados directamente en el citado sitio Web, lo anterior resulta contrario al numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 4 inciso 1) del RPUF. Debe considerar el operador que no existe un requerimiento de que se hagan publicaciones de documentos PDF más que el contrato de adhesión homologado en el sitio WEB.---
4. Se logró evidenciar en el sitio WEB existen algunos cargos que deben ser corregidos, ya que se indica IVI y no IVAI y conforme a la normativa deben ser precios finales es decir, con impuestos y tasas incluidos, en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47⁴), 11 inciso 1⁵), 34 párrafo 2⁶ del RPUF:-----

⁴ Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

⁵ "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

⁶ "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025



Duo Play

Agrega telefonía por **¢2,995**

Paquetes Duo Play

	Precio I.V.I
30 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 21,995.00
50 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 23,995.00
100 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 29,995.00
200 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 39,995.00
300 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 49,995.00
50 Mbps + Televisión digital Premium	¢ 29,995.00
100 Mbps + Televisión digital Premium	¢ 35,995.00
200 Mbps + Televisión digital Premium	¢ 44,995.00
500 Mbps + Televisión digital Premium	¢ 96,995.00

Internet SIMÉTRICO

Agrega telefonía por **¢2,995**

Planes de Internet

	Precio I.V.I
20 Mbps / 20 Mbps	¢ 16,995.00
30 Mbps / 30 Mbps	¢ 17,995.00
50 Mbps / 50 Mbps	¢ 20,995.00
100 Mbps / 100 Mbps	¢ 24,995.00
200 Mbps / 200 Mbps	¢ 27,995.00
300 Mbps / 300 Mbps	¢ 39,995.00

Imagen 8. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.



DUOPLAY

telefonía por **¢2,995**

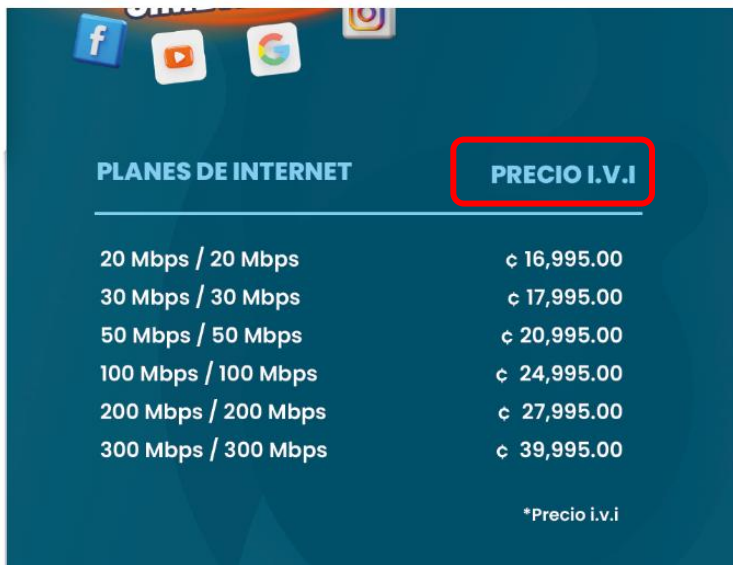
PAQUETES DUO PLAY

Estándar

	PRECIO I.V.I
30 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 21,995.00
50 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 23,995.00
100 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 29,995.00
200 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 39,995.00
300 Mbps + Televisión digital Estándar	¢ 49,995.00

Imagen 9. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025



PLANES DE INTERNET	PRECIO I.V.I
20 Mbps / 20 Mbps	¢ 16,995.00
30 Mbps / 30 Mbps	¢ 17,995.00
50 Mbps / 50 Mbps	¢ 20,995.00
100 Mbps / 100 Mbps	¢ 24,995.00
200 Mbps / 200 Mbps	¢ 27,995.00
300 Mbps / 300 Mbps	¢ 39,995.00

*Precio i.v.i

Imagen 10. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

Aplican restricciones: Sujeto a área de cobertura, precios no incluyen impuesto del 911 y Cruz Roja.

* Aplican restricciones: Sujeto a área de cobertura, precios no incluyen impuesto del 911 y Cruz Roja.

Imagen 11. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

Para dichos efectos, se solicita que en el PDF del servicio de telefonía, disponible en el enlace <https://coopeguanacaste.com/wp-content/uploads/2024/08/Tarifas-Internacionales-IVA.pdf> se incluya la leyenda de que los precios son finales por lo que incorporan los impuestos y que para efectos de pago de montos en dólares, se utiliza como base para el pago en colones el tipo de cambio del Banco Central de Costa Rica del día de la fecha del pago de la facturación, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 4 inciso 1) del RPUF. -----

5. Al servicio de televisión por suscripción no debe incluirse el impuesto de 911 cuando se comercializa de forma independiente, según la ley N°7566 sobre la "Creación del Sistema de Emergencias 911":--

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025



Imagen 12. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024.

6. Para la oferta comercial de los paquetes de Dúo play, Triple play no se indican las condiciones del servicio como: la cantidad de canales, tampoco la cantidad de minutos, ni velocidades de carga y de descarga, lo cual debe incluirse conforme a los artículos 45, inciso 1) LGT; 4 inciso 1 34; 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del nuevo RPUF. -----
7. Aportar el detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados, los cuales deben estar debidamente homologados, para todos los servicios que se van a prestar según los numerales 11 inciso 22) y 76 del RPUF, tal y como se indicó en la sección anterior.-----
8. El contrato se debe subir a la página hasta que esté debidamente homologado por parte del Consejo de esta Superintendencia.-----
9. Deben incluirse los mapas de alcance de red en el sitio WEB, según el artículo 16 del RPCS, de forma tal que, permitan al usuario buscar la zona de su interés por provincia, cantón, distrito y poblado.-----

Finalmente, se recalca que la información debe incluirse en idioma español, conforme al numeral 76 de la Constitución Política y artículos 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF:-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

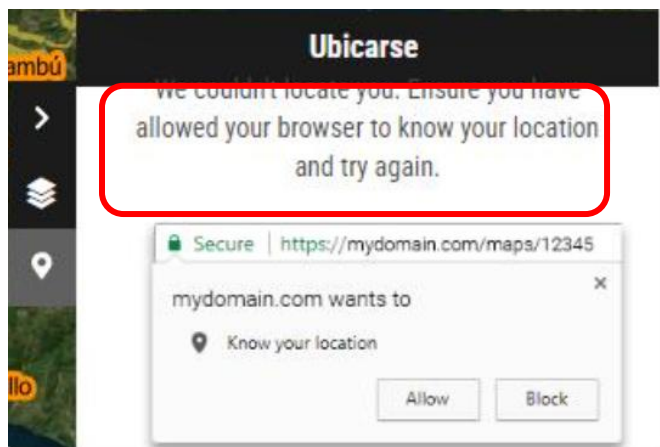


Imagen 13. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 29 de octubre de 2024. (...)” (Destacados corresponden al original) (Folios 96 al 119)

- 9) Que, mediante oficio CG-RT-01-111124 del 11 de noviembre de 2024, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-14805-2024). -----
- 10) Que, por medio del correo electrónico de fecha 24 de marzo de 2025, el operador consultó sobre el estado del trámite de homologación de contrato. Ante lo cual, se le indicó que se encontraba en proceso de atención y que a la brevedad le sería remitido el oficio de terceras observaciones. (Folios 144 al 148) . -----
- 11) Que, por medio de oficio número 03477-SUTEL-DGC-2025 del 25 de abril de 2025, notificado el mismo día, esta Dirección realizó las terceras observaciones al contrato y carátula sometidos a valoración por parte del operador, en donde se indicó a **Coopeguanacaste** en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(…) -----
Por esta razón, resulta de gran relevancia que el operador considere las siguientes observaciones generales sobre el **contrato** sometido a homologación, algunas de las cuales ya habían sido previamente señaladas en el oficio de segundas observaciones número 09671-SUTEL-DGC-2024.-----

1. En la **cláusula séptima** sobre los “Equipos terminales” y conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) subinciso ix del RPUF debe estar publicada en el sitio WEB del operador toda la información referente a dichos equipos sea, marca, modelo, características técnicas, costo de reposición. Sin embargo, a partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección, no se localizó la información de las características técnicas en caso de que el usuario desee aportar sus propios equipos.-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

Asimismo, se le solicita a **Coopeguanacaste** publicar en el sitio WEB la totalidad de los equipos terminales que se utilizarán para la prestación del servicio, así como los certificados de homologación de los equipos ya que, por ejemplo, para la prestación del servicio de telefonía IP se incluye el terminal que se utilizará, el cual solo consta en el documento en Word pero no en el sitio de la página del operador en donde se enumeran los otros equipos terminales, tal y como se aprecia a continuación: -----

V. Teléfono IP marca Yealink modelo SIP-T31P

- a. Costo US\$37 I.V.A.I o su equivalente en colones al Tipo de cambio del BCCR.
- b. Especificaciones Técnicas:
 - Características de audio: Voz HD: auricular HD, altavoz HD
 - Códec de banda ancha: Opus, G.722
 - Códec de banda estrecha: PCMU (G.711A), PCMA (G.711µ), G.723.1, G.729, G.729A, G.729B, G.729AB, G.726, iLBC
 - 2 puertos Ethernet RJ45 10/100M • Alimentación a través de Ethernet (IEEE 802.3af), clase 1* • 1 puerto para auricular RJ9 (4P4C) • 1 puerto para auriculares RJ9 (4P4C)
 - LCD gráfica de 2,3" y 132x64 píxeles con retroiluminación
 - Soporte con 2 ángulos ajustables
 - Montaje en pared
 - Auricular con vestíbulo

Imagen 1. Información visible en el documento <https://coopeguanacaste.com/wp-content/uploads/2025/01/aspectos-regulatorios-08enero.pdf>. Consulta realizada el 24 de abril de 2025.

- ONT marca Nokia modelo G-2425G-A – **Costo: US\$110.²⁵ I.V.A.I.** o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.
- ONT marca Nokia modelo G-240W-G – **Costo: US\$128.⁰⁰ I.V.A.I.** o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.
- ANDROID STB CGTV 4K BOX – **Costo: US\$80.⁸⁴ I.V.A.I.** o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.
- STB OTT RETAIL Z11B – **Costo US\$57.⁹⁵ I.V.A.I.** o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.

Imagen 2. Información visible en el sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/costo-de-reposicion-de-los-equipos-terminales/>. Consulta realizada el 24 de abril de 2025.

Por lo que, se solicita al operador unificar la información en un sitio de fácil acceso para el usuario, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT y que dicha información se despliegue en la página y no en documentos Word. En este respecto con el fin de promover la consistencia del sitio se recomienda no emplear documentos Word para publicar parte de la información, siendo que en lo posible la información de relevancia para los usuarios debe constar directamente en el sitio Web del operador.-----

2. En la **cláusula décima quinta** denominada “Condiciones y plazos de instalación” debe revisarse el punto 3) de las condiciones para la instalación de los servicios, el cual señala específicamente que:

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

No se podrán gestionar solicitudes de servicios de telecomunicaciones en los siguientes casos:

1. Si posee deudas atrasadas con Coopeguanacaste.
2. La ubicación del servicio solicitado se encuentre fuera del área de cobertura.
3. La postera eléctrica de la ruta de acceso al sitio de la instalación este dentro de propiedad privada.
4. Si al momento de la instalación se encuentren personas menores de edad sin estar custodiados por un adulto.
5. Las instalaciones internas no cumplen con los parámetros del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad.

Imagen 3. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

Se recalca que, la normativa exige un análisis para determinar la factibilidad previa a la firma del contrato, de modo que si se encuentra en una situación como una servidumbre de paso no sería factible la provisión del servicio y por ende no se firmaría el contrato de adhesión, pero dado que es un aspecto casuístico, no se debe indicar como una condición que por defecto impida la provisión del servicio, conforme al numeral 48 inciso 2) del RPUF. Por lo que, se solicita eliminar del sitio WEB.---

Finalmente, deben tenerse en cuenta los plazos de instalación establecidos en el RPCS, por lo que se solicita incluir los indicadores de Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura no disponible inmediatamente y Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura externa no existente, de **10 y 20 días hábiles**, para que exista consistencia con la cláusula del contrato. Dado que, en el sitio WEB en la sección de Preguntas Frecuentes se indica que el tiempo de instalación es de **4 días hábiles**, tal y como se evidencia a continuación:-----

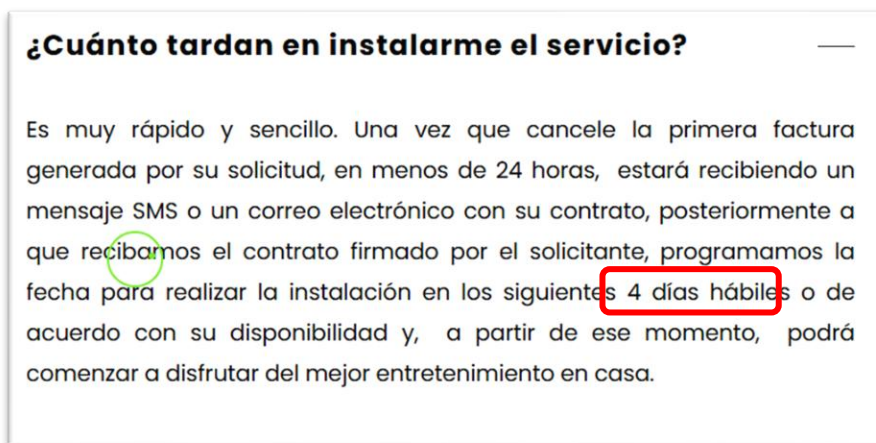


Imagen 4. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

3. En la **cláusula vigésima sexta** sobre la "Devolución de los equipos terminales" debe ajustarse el título en el sitio WEB para que en lugar de "Costos por retiro de equipos no devueltos" se indique "Costos por retiro de equipos". Adicionalmente, la redacción debe ser clara en que esto opera en el supuesto en que sea el cliente quien solicite al operador que realice el retiro de los equipos en su domicilio, conforme a lo dispuesto en el artículo 47 del RPUF. Lo anterior, ya que pareciera ser que se está confundiendo el costo del retiro de los equipos terminales en el domicilio del usuario con el costo de reposición, por lo que, se solicita atender el requerimiento, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.-----
4. Debe considerarse que, la línea relativa a interposición de reclamaciones ante **Coopeguanacaste** no cuenta con un enlace asociado en el sitio WEB, según se indicó en el oficio de segundas

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

observaciones. Por lo que, se le solicita al operador, sea ajustado, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.-----

- **ASPECTOS REGULATORIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
- **INSTALACIÓN Y RETIRO DE LOS SERVICIOS**
- **REPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS TERMINALES**
- **MORATORIA Y GARANTIA EN LOS PAGOS**
- **POLÍTICA DE COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS**
- **INTERPOSICIÓN Y RESOLUCIÓN EFECTIVA DE RECLAMACIONES**
- **REQUISITOS TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE SERVICIOS**
- **UMBRALES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Imagen 5. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

5. Igualmente se solicita a **Coopeguanacaste** acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento.-----

En la **carátula del contrato** debe ajustarse lo siguiente:-----

1. Debe señalarse si se entrega el equipo terminal bajo alguna modalidad, por ejemplo: alquiler o comodato, según artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 4 inciso 1), 11 inciso 2), 36 inciso 8) y 76 del nuevo RPUF. Se recomienda apegarse a lo indicado en la carátula modelo (eliminando las modalidades que no vaya a emplear el operador):

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
☐ Venta	
☐ Alquiler	
☐ Comodato	N/A
☐ Aportado por el usuario final	N/A

Imagen 6. Carátula modelo. Disponible en el sitio WEB <https://www.SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>

Asimismo, en lo referente al **sitio WEB** debe incluirse lo siguiente, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) del RPUF:-----

1. Como primer punto, debe señalarse que, el numeral 43 del RPUF indica que, para la suscripción de contratos de adhesión, únicamente es válida la firma manuscrita física o electrónica, digital o manuscrita sobre medios electrónicos. Las modificaciones posteriores al contrato de común acuerdo podrán realizarse por medios remotos, si el usuario así lo consiente, siempre y cuando el operador registre el consentimiento expreso de éste.-----

En ese sentido, debe eliminarse lo dispuesto por el operador en su sitio WEB:-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025



Imagen 7. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

De igual forma, se le solicita al operador detallar el proceso por el que se realiza la firma del contrato por parte de los usuarios finales. -----

2. Como comentario general, se aprecia que hay documentos en PDF que replican el contenido del sitio WEB, lo cual puede generar problemas de consistencia de información, especialmente con la oferta comercial del operador, por lo que, se solicita unificarlo conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.-----
3. Se solicita que en el servicio de telefonía, se incluya que, para efectos de pago de montos en dólares, se utiliza como base para el pago en colones el tipo de cambio del Banco Central de Costa Rica del día de la fecha del pago de la facturación, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 4 inciso 1) del RPUF, lo anterior ya que no se aprecia en el apartado de telefonía IP:-----

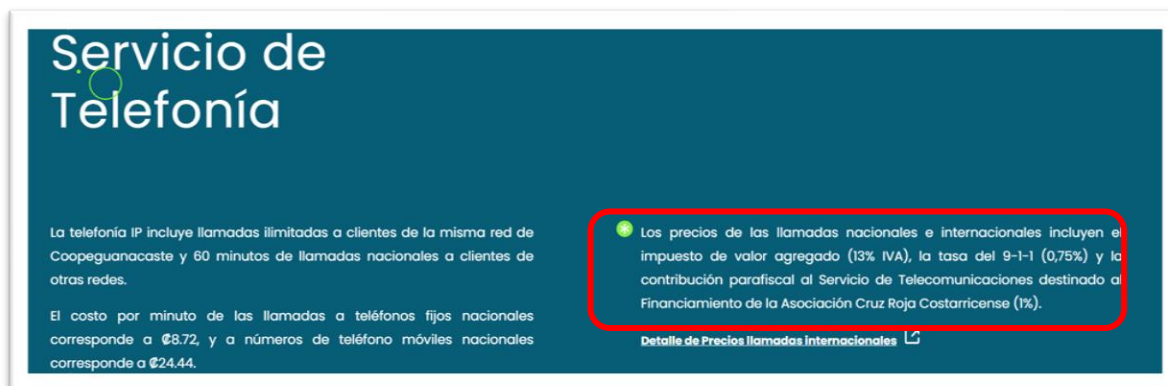


Imagen 8. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

Adicionalmente, se debe considerar que en el PDF del servicio de telefonía, disponible en el enlace <https://coopeguanacaste.com/wp-content/uploads/2024/08/Tarifas-Internacionales-IVA.pdf> aún sigue apareciendo la leyenda "Proper", a pesar de lo indicado en la revisión anterior, tal y como se aprecia de seguido:-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

País	Destino	Tarifa en Dólares Americanos *
Afghanistan	Proper	\$0.31
Afghanistan	Mobile	\$0.33
Albania	Proper	\$0.17
Albania	Tirana	\$0.17
Albania	CELL EAGLE	\$0.48
Albania	Mobile	\$0.51
Albania	Mobile	\$0.44
Algeria	Proper	\$0.18
Algeria	Algiers	\$0.18
Algeria	Mobile Wataniya	\$0.59
Algeria	Mobile	\$0.22
Algeria	CELL ORASCOM	\$0.40
American Samoa	Proper	\$0.16
Andorra	Proper	\$0.14
Andorra	Mobile	\$0.34
Angola	Proper	\$0.23
Angola	Mobile	\$0.26
Anguilla	Proper	\$0.34
Antarctica	Australian Territories -incl. Norfolk Island	\$5.15
Antarctica	Norfolk Island	\$1.50
Antigua and Barbuda	Proper	\$0.24

Imagen 9. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

4. No consta la oferta comercial de los paquetes empresariales y corporativos que sí se encuentran en el documento <https://coopeguanacaste.com/wp-content/uploads/2025/01/aspectos-regulatorios-08enero.pdf>, según se aprecia a continuación, por lo que no hay consistencia entre la información del sitio WEB y la de estos documentos PDF:-----

20 de octubre del 2025
09907-SUTEL-SCS-2025

3.5. Internet Empresarial

Nombre Comercial	Descripción	Características	Precio con Impuestos *
Internet 50 Megas	Internet Simétrico de 50 Mbps	Velocidad de Carga: 50 Mbps / Velocidad de Descarga: 50 Mbps	\$114.24
Internet 100 Megas	Internet Simétrico de 100 Mbps	Velocidad de Carga: 100 Mbps / Velocidad de Descarga: 100 Mbps	\$213.25
Internet 200 Megas	Internet Simétrico de 200 Mbps	Velocidad de Carga: 200 Mbps / Velocidad de Descarga: 200 Mbps	\$385.88
Internet 300 Megas	Internet Simétrico de 300 Mbps	Velocidad de Carga: 300 Mbps / Velocidad de Descarga: 300 Mbps	\$548.36
Internet 400 Megas	Internet Simétrico de 400 Mbps	Velocidad de Carga: 400 Mbps / Velocidad de Descarga: 400 Mbps	\$690.53
Internet 500 Megas	Internet Simétrico de 500 Mbps	Velocidad de Carga: 500 Mbps / Velocidad de Descarga: 500 Mbps	\$761.62
Internet 1Giga	Internet Simétrico de 1Giga	Velocidad de Carga: 1 Giga / Velocidad de Descarga: 1 Giga	\$1,117.04

* Incluye los siguientes impuestos: Impuesto de Valor Agregado (13% IVA), Tasa del 9-1-1 (0,75%) y la contribución parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense (1%).
*Su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR

Imagen 10. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

3.6. Internet Corporativo

Nombre Comercial	Descripción	Características	Precio con Impuestos *
Internet 100 Megas	Internet Simétrico de 100 Mbps	Velocidad de Carga: 100 Mbps / Velocidad de Descarga: 50 Mbps	\$609.29
Internet 200 Megas	Internet Simétrico de 200 Mbps	Velocidad de Carga: 200 Mbps / Velocidad de Descarga: 200 Mbps	\$1,015.49
Internet 300 Megas	Internet Simétrico de 300 Mbps	Velocidad de Carga: 300 Mbps / Velocidad de Descarga: 300 Mbps	\$1,523.23
Internet 400 Megas	Internet Simétrico de 400 Mbps	Velocidad de Carga: 400 Mbps / Velocidad de Descarga: 400 Mbps	\$1,827.88
Internet 500 Megas	Internet Simétrico de 500 Mbps	Velocidad de Carga: 500 Mbps / Velocidad de Descarga: 500 Mbps	\$2,030.97

Imagen 11. Consulta realizada del sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> el 24 de abril de 2025.

- Con respecto a los mapas de alcance de red en el sitio WEB, la búsqueda debe limitarse a puntos de referencia en Costa Rica dado que por ejemplo al buscar la referencia de SUTEL, la búsqueda brinda información de ubicaciones de Alemania. Adicionalmente, se determinó que el menú de capas limita la visualización del mapa, dado que por defecto se superpone sobre la mayor parte del mapa, por lo

20 de octubre del 2025

09907-SUTEL-SCS-2025

que, se le solicita mantener ocultas las capas de provincia, cantón y distrito. (Destacados corresponden al original) (Folios 149 al 178).-----

12) Que, por medio del oficio CG-GT 01-060525 del 6 de mayo de 2025, **Coopeguanacaste** informó que realizó todos los ajustes solicitados. (NI-05774-2025). -----

13) Que, mediante correos electrónicos de fechas 12 de junio de 2025 y 7 de julio de 2025, esta Dirección de manera extraordinaria y con la finalidad de culminar el proceso de homologación contractual, realizó una prevención final al operador para que en el plazo máximo de **5 días hábiles** ajustara una información en el sitio WEB. (Folios 225 al 229).-----

14) Que, por correo electrónico del 11 de agosto de 2025, el operador indicó a esta Dirección que procedió a aplicar la totalidad de cambios solicitados, lo cual fue efectivamente verificado por parte de esta Dirección. (NI-12882-2025). -----

15) Que, por medio del oficio 09494-SUTEL-DGC-2025 del 7 de octubre de 2025 la Dirección General de Calidad emitió la recomendación de homologación del contrato de adhesión de **Coopeguanacaste**.-----

CONSIDERANDO:

1) Análisis de la solicitud del operador: Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó

20 de octubre del 2025

09907-SUTEL-SCS-2025

los documentos presentados por **Coopeguanacaste** 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 **Coopeguanacaste** la cual se adjunta al oficio 09494-SUTEL-DGC-2025 del 7 de octubre 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, mediante acuerdo 012-065-2015 del 11 de diciembre de 2015, se dispuso a homologar el *“Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones”*, tramitado bajo el expediente A0476-STT-HOC-001545-2015. -----

POR TANTO,

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 09494-SUTEL-DGC-2025 del 7 de octubre 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 DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES”* y su respectiva carátula presentados para homologación por **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.--**

20 de octubre del 2025

09907-SUTEL-SCS-2025

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al oficio 09494-SUTEL-DGC-2025 del 7 de octubre de 2025, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” presentados por **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. -----

TERCERO: Ordenar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*”, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. -----

CUARTO: Ordenar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.** 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: Ordenar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. 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. -----

20 de octubre del 2025

09907-SUTEL-SCS-2025

SEXTO: Informar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, que, en aplicación de los principios de no discriminación y de beneficio al usuario así como en respecto 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 contratos anteriores les resulta aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. -----

SÉTIMO: Señalar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, 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 en la resolución 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 debidamente publicada, esta Superintendencia valorará la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. -----

OCTAVO: Indicar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

NOVENO: Señalar a **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, 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 los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones,

20 de octubre del 2025

09907-SUTEL-SCS-2025

además debe reconocer 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 **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.**, de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.-----

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula presentados por **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.** en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>, además, en dicho sitio WEB, indique que las versiones del contrato denominado “*Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones*”, y su carátula, que fueron homologadas mediante el acuerdo número 012-065-2015 del 11 de diciembre de 2015 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, no se encuentran vigentes. --

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

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

20 de octubre del 2025

09907-SUTEL-SCS-2025

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: C0476-STT-HOC-00719-2024

Anexos: Oficio 09494-SUTEL-DGC-2025 del 7 de octubre de 2025 de la Dirección General de Calidad, "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES" y su respectiva carátula.