

00091-SUTEL-SCS-2026

La suscrita, Secretaria a.i. 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 artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicar que en sesión ordinaria 072-2025, celebrada el 18 de diciembre de 2025, mediante acuerdo 039-072-2025, de las 15:50 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución: -----

RCS-298-2025

**“ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE
GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL
ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL
PERIODO 2026-2027”**

EXPEDIENTE: GCO-DGC-ETM-00860-2024

RESULTANDO

1. Que, la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados, mediante oficio número 07987-SUTEL-DGC-2017 del 26 de setiembre de 2017, emitieron el informe técnico para la determinación de los parámetros que garantizan al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil, en cumplimiento de lo ordenado por la Sala Constitucional en la sentencia 2017-011212 de las 12:15 horas del

00091-SUTEL-SCS-2026

- 14 de julio de 2017. (Folios 02 al 50 del expediente GCO-NRE-RCS-01689-2017). -----
2. Que, el Consejo de la SUTEL, en la sesión extraordinaria número 070-2017, celebrada el 28 de setiembre de 2017, mediante acuerdo 001-070-2017 revocó la resolución RCS-063-2014 que *“Autoriza en forma temporal la aplicación de condiciones de uso justo en los contratos de servicios de acceso a Internet móvil”* y, según el acuerdo 002-070-2017 de las 16:45 horas del mismo día, emitió la resolución RCS-256-2017 denominada *“Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil”*, la cual dispuso la velocidad funcional móvil para el periodo 2017-2019. (Folios 50 al 81 del expediente GCO-NRE-RCS-01689-2017). -
3. Que, en la resolución RCS-256-2017 denominada *“Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil”* se determinó que la velocidad funcional se debe evaluar cada dos años con el fin de *“(...) asegurar que la velocidad funcional responda a las necesidades básicas de los usuarios finales y las condiciones en las que se presta el servicio de Internet móvil en el país (...)”*. (Folios 50 al 81 del expediente GCO-NRE-RCS-01689-2017). -----
4. Que, mediante acuerdo 014-075-2019 de las 12:00 horas del 21 de noviembre de 2019 el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución RCS-308-2019 *“Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil”*, la cual actualizó la velocidad funcional determinada en la RCS-256-2017 de modo que corresponda 384 kbps de descarga y 192 kbps de carga de datos móviles para las redes de telefonía móvil de todos los operadores del país

00091-SUTEL-SCS-2026

- y mantuvo incólume en los demás extremos los alcances de dicha resolución. (Folios 65 al 91 del expediente GCO-DGC-ETM-01259-2019). -
5. Que, mediante acuerdo 055-062-2021 de las 16:30 horas del 2 de septiembre de 2021 el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución RCS-185-2021 *“Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2022-2023”*, la cual actualizó la velocidad funcional determinada en la RCS-308-2019 de modo que corresponda 384 kbps de descarga y 256 kbps de carga de datos móviles para las redes de telefonía móvil de todos los operadores del país y mantuvo incólume en los demás extremos los alcances de dicha resolución. (Folios 104 al 138 del expediente GCO-DGC-ETM-01350-2022). -----
6. Que, el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se publicó en el Alcance 200 de la Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022 y se encuentra vigente desde el 23 de setiembre de 2023. -----
7. Que, mediante acuerdo número 034-075-2023 de las 11:00 horas del 21 de diciembre de 2023 el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución RCS-316-2023 *“Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2024-2025”* la cual mantuvo la velocidad funcional determinada en la RCS-185-2021 de modo que corresponda 384 kbps de descarga y 256 kbps de carga de datos móviles para las redes de telefonía móvil de todos los operadores del país y mantuvo incólume en los demás extremos los alcances la resolución RCS-256-2017 (Folios 138 a 145 del expediente GCO-DGC-ETM-01350-2022). -----

00091-SUTEL-SCS-2026

8. Que por medio de los oficios número 05921-SUTEL-DGC-2024¹, 05922-SUTEL-DGC-2024², 05923-SUTEL-DGC-2024³, notificados el 10 de junio de 2024, 00073-SUTEL-DGC-2025¹, 00075-SUTEL-DGC-2025², 00077-SUTEL-DGC-2025³ notificados el 8 de enero de 2025, 03957-SUTEL-DGC-2025¹, 03958-SUTEL-DGC-2025², 03601-SUTEL-DGC-2025³ notificados el 30 de abril de 2025 y 07618-SUTEL-DGC-2025¹, 07620-SUTEL-DGC-2025², 07623-SUTEL-DGC-2025³ notificados el 13 de agosto de 2025, se solicitó a los tres operadores de redes móviles del país el cumplimiento de la resolución RCS-256-2017, de modo que aportaran los insumos necesarios que permitieran conocer el uso que da la población residente en Costa Rica a los servicios de telefonía móvil y valorar la velocidad de transferencia de datos que permita un acceso funcional al Internet móvil. --
9. Que Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante Claro) mediante oficios número RI-00815-2024 del 24 de julio de 2024, RI-0065-2025 del 7 de febrero de 2025, RI-0205-2025 del 22 de mayo de 2025 y RI-0361-2025 del 8 de septiembre de 2025, aportó los insumos acordes a la capacidad de sus equipos de red. (NI-09965-2024, NI-01626-2025, NI-06800-2025 y NI-12089-2025 del expediente GCO-DGC-ETM-00860-2024) -----
10. Que el Instituto Costarricense de Electricidad (el ICE) a través de los oficios número 263-591-2024 del 22 de julio de 2024, 263-629-2024 del 7 de agosto de 2024, 263-56-2025 del 17 de enero de 2025, 263-385-2025 del 22 de mayo de 2025 y 263-664-2025 del 27 de agosto de 2025 brindó en tiempo y forma los datos de uso de sus redes de telefonía móvil. (NI-09900-

¹ Oficio dirigido a Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (en adelante Claro)

² Oficio dirigido al Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE)

³ Oficio dirigido a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. (en adelante Liberty)

00091-SUTEL-SCS-2026

2024, NI-10492-2024, NI-00656-2025, NI-06735-2025 y NI-11537-2025 del expediente GCO-DGC-ETM-00860-2024). -----

11. Que Liberty Telecomunicaciones LY S.A. según oficios número LY-Reg0205-2024 del 23 de julio de 2024, LY-Reg0011-2025 del 17 de enero de 2025, LY-Reg0129-2025 del 22 de mayo de 2025 y LY-REG-0214-2025 del 25 de agosto de 2025 presentó en tiempo y forma la información solicitada para el cumplimiento de la resolución RCS-256-2017. (NI-09896-2024, NI-00665-2025, NI-06733-2025 y NI-11380-2025 del expediente GCO-DGC-ETM-00860-2024). -----
12. Que, mediante oficio número 10346-SUTEL-DGC-2025 del 31 de octubre de 2025, la Dirección General de Calidad emitió el “ANÁLISIS TÉCNICO PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL AL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL PERIODO 2026-2027.” -----
13. Que, según el acuerdo número 030-063-2025 tomado en la sesión ordinaria 063-2025 celebrada el 06 de noviembre de 2025, el Consejo de esta Superintendencia resolvió lo siguiente: -----

“(…)

I. DAR POR RECIBIDO el oficio número 10346-SUTEL-DGC-2025 del 31 de octubre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó al Consejo el informe del “Análisis técnico para la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2026-2027”.

II. APROBAR para el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de actualización de la velocidad mínima funcional para el periodo 2026-2027 según lo siguiente:

Velocidad funcional de descarga 2024-2025	Velocidad funcional de carga 2024-2025	Velocidad funcional de descarga 2026-2027	Velocidad funcional de carga 2026-2027
384 kbps	256 kbps	448 kbps	320 kbps

III. ESTABLECER que la velocidad funcional móvil para el periodo 2026-2027 que se someterá a consulta pública corresponde a 448 kbps para descarga y 320 kbps para carga de datos móviles para las redes móviles de los operadores del país, la cual actualiza a la definida en la resolución RCS-316-2023.

00091-SUTEL-SCS-2026

IV. SOMETER a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de la velocidad funcional móvil para el periodo 2026-2027 para que corresponda a 448 kbps para descarga y 320 kbps para carga de datos móviles para las redes móviles de los operadores del país, la cual actualiza a la definida en la resolución RCS-316-2023. Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta de resolución deben indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone, asimismo, que éstas se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación en La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr.

V. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia para que gestione la publicación de la propuesta de resolución que se someterá a consulta pública en el Diario Oficial La Gaceta.

VI. INSTRUIR a la Dirección General de Calidad para que, una vez realizado el proceso de consulta pública, presente al Consejo de esta Superintendencia, el análisis de posiciones recibidas durante dicho proceso". (Destacado del original).

14. Que la propuesta de resolución en mención fue publicada para consulta pública en el Diario Oficial La Gaceta 217 del martes 18 de noviembre de 2025. (NI-15284-2025). -----
15. Que producto de la consulta pública realizada, solamente se recibió una oposición remitida vía correo electrónico del 02 de diciembre de 2025 por parte del **ICE**, bajo el número de consecutivo 9117-1190-2025 de esa misma fecha. (NI-16061-2025). -----
16. Que por medio del oficio número 11583-SUTEL-DGC-2025 del 08 de diciembre de 2025 la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la SUTEL el "INFORME DE ATENCIÓN DE OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA RESPECTO A LA PROPUESTA DE LA "ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL PERIODO 2026-2027" -----
17. Que se han realizado las diligencias administrativas necesarias para el dictado de la presente resolución. -----

CONSIDERANDOS**I. Sobre las competencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la regulación de la velocidad mínima funcional de acceso a Internet móvil.**

1. Que la SUTEL es la encargada de la regulación, aplicación, vigilancia y control del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, en concordancia con las políticas sectoriales, de acuerdo con lo establecido en los artículos 59 y 60, inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 (en adelante, LARSP). -----
2. Que, en materia de protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a la SUTEL le corresponde garantizar y proteger los derechos de los usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas de la prestación de los servicios (artículos 60 y 73 de la LARSP). -----
3. Que en lo relativo a la regulación de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a la SUTEL le concierne asegurar condiciones de prestación de acuerdo con las exigencias del ordenamiento jurídico, para lo cual entre otros aspectos establece los indicadores y umbrales aplicables. -----
4. Que, el 14 de julio de 2017, la Sala Constitucional mediante resolución número 2017-011212 de las doce horas con quince minutos estableció que, en atención a los incisos d), f) e i) del artículo 60 y el numeral k) del artículo

00091-SUTEL-SCS-2026

73, todos de la LARSP, la SUTEL tiene la competencia y el deber de “establecer una velocidad mínima, que permita un acceso funcional y de calidad a Internet en resguardo de los derechos fundamentales de los usuarios”. Al respecto señaló: ---

“(...) el acceso a Internet se ha convertido en un elemento característico e imprescindible de la sociedad actual. La Internet constituye una herramienta que potencia de manera incalculable el ejercicio de otros derechos fundamentales: democratiza el conocimiento al poner una cantidad inmensurable de información al alcance de cualquier persona; facilita la participación de los ciudadanos en la gestión estatal, fomentando la transparencia en la gestión pública; establece medios para que las personas puedan ejercer su libertad de expresión; constituye una herramienta de trabajo para muchas profesiones, incluso ajenas a la rama de las tecnologías de la información, etcétera.(...)”. -----

5. Que, la Sala Constitucional agregó en la resolución recién mencionada que, debido a la evolución constante de las tecnologías de la información, el acceso a Internet debe realizarse con una velocidad funcional, la cual debe revisarse periódicamente para evitar que esta se convierta en un obstáculo para el avance de la sociedad del conocimiento: *“(...) constituye un concepto dinámico que debe actualizarse conforme avance la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de compresión de datos, la tecnología de los teléfonos inteligentes, entre otros. De ahí que tal mínimo deba ser revisado periódicamente a fin de procurar su vigencia y evitar que se convierta en*

00091-SUTEL-SCS-2026

un obstáculo al avance de la sociedad del conocimiento en libertad". (Destacado intencional). -----

6. Que, según lo anterior, el régimen jurídico permite al regulador establecer controles e imponer medidas para garantizar una velocidad mínima o acceso funcional a Internet móvil la cual será revisada de forma periódica. -
7. Que, a pesar de la exigencia de una velocidad mínima de acceso, es necesario reconocer que los operadores deben seguir invirtiendo en redes más robustas lo que no implica que el acceso sea gratuito o a precios ruinosos. En ese sentido se tiene que: *"En un mercado competitivo los usuarios finales deben poder disfrutar de la calidad de servicio que requieren, aunque, en determinados casos, puede ser necesario **velar por que las redes públicas de comunicaciones alcancen un mínimo de calidad para evitar la degradación del servicio, el bloqueo del acceso y la ralentización del tráfico. Con el fin de responder a los requisitos de calidad del servicio, los operadores pueden utilizar procedimientos para medir y controlar el tráfico en un enlace de red, con vistas a evitar agotar la capacidad del enlace o saturarlo, lo que podría desembocar en la congestión de la red y en un rendimiento escaso. Estos procedimientos deben ser sometidos al control de autoridades nacionales de reglamentación, ..., para garantizar que no restrinjan la competencia, centrándose en particular en el trato no discriminatorio... En su caso, las autoridades nacionales de reglamentación pueden **también imponer requisitos mínimos de calidad del servicio** a las empresas suministradoras de redes públicas de comunicaciones para garantizar que la prestación de los servicios y las aplicaciones que dependan de la red se ajusten a un nivel mínimo de calidad, sometido a examen de la Comisión. Las autoridades nacionales de reglamentación **deben estar habilitadas para adoptar medidas contra la degradación del servicio, incluida la obstaculización o ralentización del tráfico, que*****

00091-SUTEL-SCS-2026

vaya en detrimento de los consumidores, circunstancias ambas características de la ruptura del modelo de neutralidad de red.” (Luis M. González de la Garza, El nuevo marco jurídico de las telecomunicaciones en Europa. Redes especializadas, neutralidad de la red y dividendo digital, La Ley, 2011, pág. 428) (Destacado intencional). -----

8. Que, con base en lo anterior, y tomando en consideración lo dispuesto en la resolución RCS-256-2017 del 28 de septiembre de 2017 denominada *“Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil”*, esta Superintendencia realizó la fijación de la velocidad funcional según lo ordenado por la Sala Constitucional mediante la sentencia 2017-011212, tomando como fundamento el informe técnico número 07987-SUTEL-DGC-2017 del 26 de setiembre del 2017. -----
9. Que en la resolución de referencia se definió una velocidad de 256 kbps como la velocidad funcional del servicio de conexión o transferencia de datos que permita el acceso a Internet móvil. Igualmente se determinó que la velocidad funcional se debe evaluar cada dos años con el fin de *“(…) asegurar que la velocidad funcional responda a las necesidades básicas de los usuarios finales y las condiciones en las que se presta el servicio de Internet móvil en el país”*. ----
10. Que, por lo anterior, el 21 de noviembre de 2019 mediante acuerdo 014-075-2019 de las 12:00 horas el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución RCS-308-2019 la cual actualizó la velocidad funcional determinada en la RCS-256-2017 de modo que corresponda 384 kbps de descarga y 192 kbps de carga de datos móviles para las redes de telefonía móvil de todos los operadores del país. Por su parte, el 2 de septiembre de 2021 mediante acuerdo 055-062-2021 de las 16:30 horas el

00091-SUTEL-SCS-2026

Consejo de la SUTEL aprobó una actualización a la velocidad funcional móvil de modo que corresponda 384 kbps de descarga y 256 kbps de carga. Ambas resoluciones mantuvieron incólume en los demás extremos los alcances de la resolución RCS-256-2017 que determinó evaluar la velocidad funcional de manera bienal. -----

11. Que el 23 de setiembre del 2023 entró a regir el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) que en el numeral 39, otorga expresamente a la SUTEL la potestad de fijar la velocidad mínima funcional “(...) mediante resolución motivada cumpliendo con el procedimiento de consulta dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública. En dicha resolución, además de la fijación de la velocidad mínima funcional, se incluirán las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a su aplicación, con énfasis en el derecho de información al usuario final, el establecimiento de canales y medios para la consulta del consumo realizado, así como el aporte de información por parte de los operadores/proveedores para la actualización periódica del valor de la velocidad mínima funcional.” -----
12. Que por medio del acuerdo 034-075-2023 de las 11:00 horas de la sesión ordinaria 075-2023 celebrada el 21 de diciembre de 2023, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución RCS-316-2023 correspondiente a la “Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2024-2025” donde se estableció la velocidad funcional del servicio móvil para el periodo 2024-2025 corresponde a 384 kbps de descarga y 256 kbps de carga y la derogación de la resolución RCS-185-2021 y mantener incólume los demás extremos de la resolución

00091-SUTEL-SCS-2026

RCS-256-2017 la cual incluye las condiciones de aplicación de la velocidad funcional. -----

13. Que, por las razones expuestas, se evidencia la necesidad de que la SUTEL emita una resolución donde actualice la velocidad mínima funcional para servicios móviles por periodos bienales, cumpliendo con el procedimiento de consulta respectivo. -----

II. Sobre las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a la aplicación de la velocidad mínima funcional. -----

1. Que, el nuevo RPUF en su artículo 3, inciso 75) define como velocidad mínima funcional aquella *“velocidad de acceso al servicio de Internet móvil, que le permite al usuario el funcionamiento básico de las distintas aplicaciones disponibles, una vez superada la capacidad de datos contratada (GB)”* -----
2. Que, el reglamento de marras establece el derecho de los usuarios finales de acceder al servicio de Internet móvil con una velocidad mínima funcional una vez superada la capacidad de datos contratadas (GB), según se observa en el artículo 4, inciso 6). De forma correlativa, en el numeral 11 inciso 12) regula expresamente que los operadores/proveedores tienen la obligación de brindar al usuario final la velocidad mínima funcional mencionada. -----
3. Que, otra obligación para los operadores/proveedores que se extrae de los artículos 36, inciso 7) y el 39 del nuevo RPUF es la correspondiente a informar a los usuarios al momento de contratar los servicios las condiciones aplicables sobre la velocidad mínima funcional. -----
4. Que el derecho a la información pretende garantizar que el usuario tenga alcance a los términos y condiciones contractuales de forma clara, veraz y oportuna, condiciones que deben brindarse por medios accesibles y

00091-SUTEL-SCS-2026

suficientes con el fin que los usuarios tomen decisiones de consumo informadas. -----

5. Que, el artículo 46 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, establece el derecho fundamental de los consumidores (aplicable de igual forma para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones), a recibir información adecuada y veraz. -----
6. Que, la Procuraduría General de la República, en la opinión jurídica OJ-019-2011 del 25 de abril 2011, indicó: -----

“(...) Pues un aspecto esencial en la tutela del consumidor es la necesidad de que sus decisiones sean tomadas de forma consciente y racional, libre de coacciones o engaños. (...) -----

La información tiene el sentido funcional de racionalizar las opciones del consumidor otorgándole mayores opciones para elegir. Entramos a lo que se denomina en doctrina el “consentimiento informado” en el cual el consumidor debe decir si consciente la adquisición del bien o servicio, luego de ser debidamente informado. (...) -----

Los consumidores pueden adquirir la información previa de los productos del mercado a través de muchas vías: mediante la observación directa, a través del aprendizaje a partir del consumo reiterativo de un mismo bien, a través de terceros o por medio de la publicidad que del producto se propague por distintos medios (...)”. -----

7. Que, de conformidad con lo citado, queda demostrado que este derecho de carácter constitucional contiene también el alcance de que se le informe al usuario final con precisión, de forma clara, veraz y oportuna sobre los términos

00091-SUTEL-SCS-2026

y condiciones de la contratación y del servicio. Es por lo que, la SUTEL ha sostenido que un usuario informado es un usuario empoderado y, para esto el usuario debe conocer las opciones que existen en el mercado en cuanto a los proveedores del servicio; así como de las diferentes alternativas de comercialización, lo cual desembocará en la correcta elección del servicio más ajustado a sus necesidades. -----

8. Que, este órgano regulador debe hacer respetar el derecho de información del usuario, para que se le brinde oportunamente por parte del operador del servicio, los elementos esenciales de la relación contractual, de manera tal, que cuente con la suficiente información para que pueda tomar de decisiones de consumo informado. La fiscalización sobre la veracidad o certeza de la información sobre las condiciones y alcances de dicha relación es obligación del regulador, pues la relación entre las partes es asimétrica. -----
9. Que, el derecho a ser informado y su contrapartida – el deber de informar – se presentan en todas las etapas de la relación contractual (durante la formación y ejecución de la relación) y su ejercicio forma parte de la buena fe al negociar. En este sentido el artículo 45 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, establece respecto de los derechos del usuario final: ----

“Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones: Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...), 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios (...), 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación

00091-SUTEL-SCS-2026

deberá elaborarse a partir de una medición efectiva (...), 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente (...). -----

- 10.** Que, de la normativa anteriormente citada, se extrae con claridad que uno de los principales derechos de los usuarios finales corresponde al acceso a la información, la cual debe ser clara, veraz y oportuna, lo que a su vez se constituye en la obligación de brindarla por parte de los operadores/proveedores. -----
- 11.** Que, este derecho toma mayor relevancia en un mercado en competencia, por lo que en lo relativo al servicio de Internet móvil, se debe informar a los usuarios finales, tanto en la página WEB y en todos los canales de atención de los operadores/proveedores, así como en los contratos de adhesión, el volumen de datos (en términos de GBytes) incluido en cada una de sus ofertas comerciales de servicios móviles pospago, así como la velocidad funcional a la cual se le reducirá el servicio una vez alcanzado dicho cupo, la opción de contratar capacidad adicional para restituir la velocidad al máximo contratado y los precios respectivos por unidad de consumo (en término de GBytes). Además, los operadores/proveedores deben contar con canales y medios para la consulta del consumo realizado. -----
- 12.** Que, adicionalmente, es requerido que los operadores/proveedores incluyan en los contratos de adhesión de servicios móviles pospago las condiciones de la velocidad mínima funcional, tal y como se extrae de los artículos 36, inciso 7) y el 39 del RPUF. Este último expresamente indica que: “Los operadores/proveedores, se encuentran en la obligación de establecer en sus contratos de adhesión la velocidad mínima funcional aprobada por Sutel o alguna superior, que se aplicará

00091-SUTEL-SCS-2026

a los servicios de acceso a internet móvil una vez superada la capacidad de datos contratada (GB), así como, brindar la información clara y veraz asociada con las condiciones de aplicación de dicha velocidad.” -----

- 13.** Que el nuevo RPUF en el numeral 39, párrafo in fine, regula los supuestos en los que los operadores/proveedores omiten informar sobre la velocidad mínima funcional en los contratos de adhesión respectivos. En tales casos, la norma indica que “(...) se considerará que la modalidad de contratación corresponde a un consumo ilimitado y debe respetarse la velocidad de navegación descrita durante el plazo de permanencia mínima del plan contratado y hasta tanto el operador/proveedor no aplique la modificación del contrato de adhesión, según lo dispuesto en el presente Reglamento.” -----
- 14.** Que las anteriores condiciones de aplicación de la velocidad mínima funcional se incluyen en su totalidad en la resolución RCS-256-2017 del Consejo de la SUTEL, la cual se encuentra vigente, por lo que se recomienda mantener incólume las disposiciones de dicha resolución. -----
- 15.** Que, de acuerdo con el promedio de velocidades obtenido en el informe técnico con número de oficio 10346-SUTEL-DGC-2025 de la Dirección General de Calidad, la velocidad funcional para el periodo 2025-2026 deberá corresponder a 448 kbps de descarga y 320 kbps de subida las cuales actualizan las velocidades definidas por la resolución anterior (RCS-316-2023). Estas velocidades satisfacen de manera básica la mayor parte de los usos brindados al Internet móvil en las redes de Costa Rica con excepción del video bajo demanda de plataformas como Netflix o Disney+. Si el usuario agota su capacidad contratada y no desea adquirir capacidad adicional, estas velocidades le permitirían un acceso funcional al servicio de Internet móvil. ---

00091-SUTEL-SCS-2026

16. Que, conforme el informe técnico con número de oficio 10346-SUTEL-DGC-2025 de la Dirección General de Calidad, Se puede apreciar que Facebook, TikTok, Instagram y YouTube representan más del 40% del consumo de servicios móviles a nivel nacional. Igualmente, se hace ver que en esta clasificación de aplicaciones de mayor consumo no se encuentran las del tipo colaborativo para teletrabajo o teleeducación. Por lo tanto, la recomendación de velocidad de 448 kbps para descarga y 320 kbps para subida de datos móviles resulta adecuada y proporcional. -----

17. Que el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, establece sobre el proceso de consulta: *“1. Se concederá audiencia a las entidades descentralizadas sobre los proyectos de disposiciones generales que puedan afectarlas. 2. Se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto. 3. Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale”*. -----

III. Sobre las disposiciones regulatorias de la resolución número RCS-316-2023 emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y si derogatoria expresa.

1. Que, la Constitución Política, en su artículo 129, contiene una serie de reglas que permiten, hasta cierto punto, vislumbrar de qué manera se debe proceder para la eliminación de normas obsoletas en el ordenamiento jurídico: *“Artículo 129.- (...) **La ley no queda abrogada ni derogada sino por otra posterior**; contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario. Por vía de*

00091-SUTEL-SCS-2026

referéndum, el pueblo podrá abrogarla o derogarla, de conformidad con el artículo 105 de esta Constitución.” (Destacado intencional).-----

2. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República, en el dictamen 276 del 14 de diciembre de 2022, aclara que: “(...) *la Procuraduría General no puede recomendar al órgano consultante, o bien a cualesquiera de las instituciones o dependencias que conforman la Administración Pública costarricense, la desaplicación de normas legales que, a su juicio o de la propia Administración, pudieran resultar contrarias al Derecho de la Constitución; esto con base en el principio de legalidad (artículos 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública-LGAP- corolario, el principio general de inderogabilidad singular de normas (art. 13 de la LGAP), según el cual, por el principio general que señala la obligatoriedad de las normas jurídicas (artículo 129 constitucional), **la Administración Pública no puede dejar de aplicar una norma que se ha integrado al ordenamiento, si no es derogándola, modificándola o abrogándola por los procedimientos correspondientes (artículos 121.1, 129 de la Constitución y 8 del Código Civil)**, o bien cuando, por el control concentrado existente, se declare su inconstitucionalidad por la Sala especializada que establece el numeral 10 de la Constitución Política (Véase, entre otros muchos, los dictámenes C-126-2011, de 10 de junio de 2011; C-205-2019, de 12 de julio de 2019 y C-263-2019, de 16 de setiembre de 2019) (...).*” (Destacado intencional). -----

3. Que, el numeral 8 del Código Civil, el cual establece que: “*Las leyes sólo se derogan por otras posteriores y contra su observancia no puede alegarse desuso ni costumbre o práctica en contrario. La derogatoria tendrá el alcance que expresamente se disponga y se extenderá también a todo aquello que, en la ley nueva, sobre la misma materia, sea incompatible con la anterior. Por la simple derogatoria de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado*”. -----

00091-SUTEL-SCS-2026

4. Que en la doctrina se establecen dos tipos de derogatorias de normas jurídicas, la expresa y la tácita. Al respecto, la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-012-2000 del 26 de enero de 2000, dispuso sobre la derogatoria de normas lo siguiente: -----

“(…)

- 1) Por **derogación expresa** se entiende la cesación de la vigencia de una norma producida en virtud del **mandato explícito contenido en la norma sucesiva**, con indicación concreta y inequívoca del texto o parte del mismo cuya extinción se pretende. Se trata (...) de un imperativo derogatorio en estado puro, que no tiene por que basarse necesariamente en la existencia de una incompatibilidad o contradicción de contenido entre el articulado de la norma derogante y el de la derogada: tal contradicción puede darse, o no (...). -----
- 2) Por **derogación tácita** se entiende, en segundo lugar, **la cesación de la vigencia de una norma producida por la incompatibilidad objetiva existente entre el contenido de sus preceptos y los de la nueva norma**; puede hablarse **también**, en este caso, **de derogación por sustitución de contenidos normativos, y su fundamento es tan obvio como en el tipo anterior**. Su eficacia es la misma, con la diferencia de que la derogación tácita, al contrario de la expresa, requiere para su constatación y puesta en práctica de una **operación interpretativa** ulterior, tendente a fijar la existencia efectiva de incompatibilidad y su alcance. (...) “Hay **dos formas de derogación tácita**: a) cuando una materia se halla disciplinada por un sistema completo de normas **y se establece otro sistema igualmente completo que no incluye algunas disposiciones de la anterior**. (...) b) cuando **dos textos legales son incompatibles**, de manera que el anterior no pueda recibir aplicación simultánea con el posterior por tratar del mismo objeto y tener los mismos destinatarios, aunque integren cuerpos legales distintos. (...)”.

00091-SUTEL-SCS-2026

(Destacado intencional). -----

5. Que el dictamen C-041-96 del 11 de marzo de 1996, la Procuraduría General de la República indicó: *“El operador jurídico puede concluir en la existencia de una derogación tácita o implícita cuando el análisis comparativo de la ley anterior y de la posterior revela una antinomia normativa, que torne incompatibles las normas e impida una armonización del régimen jurídico establecido, o bien cuando en virtud de la aprobación de la nueva ley se produzca una dualidad de la regulación de determinados aspectos, aun cuando no exista una verdadera oposición entre la norma primigenia y la segunda (...)”*. --
6. Que, concordantemente, el principio de paralelismo de las formas establece que los actos en derecho deben dejarse sin efecto en la misma forma en fueron creados y por tanto obliga al operador jurídico a seguir el mismo procedimiento y observar los mismos requisitos que se dieron para la creación una determina institución, cuando pretende extinguirla o modificarla sustancialmente. (Procuraduría General de la República, Dictámenes 088 del 23/03/2007 y 306 del 11/11/2015). -----
7. Que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final en su artículo 3, inciso 75) define como velocidad mínima funcional como aquella *“velocidad de acceso al servicio de Internet móvil, que le permite al usuario el funcionamiento básico de las distintas aplicaciones disponibles, una vez superada la capacidad de datos contratada (GB)”*; además, dicho reglamento goza de una jerarquía normativa superior a la resolución RCS-316-2023 *“Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2024-2025”*, y con base en el principio de legalidad, debe desarrollarse el artículo 39 del nuevo RPUF y emitirse la resolución motivada que la velocidad funcional. Asimismo, se

00091-SUTEL-SCS-2026

aclara que las obligaciones de los operadores/proveedores relativas a su aplicación, así como, los medios para la consulta del consumo realizado y el aporte de información por parte de los operadores/proveedores para la actualización periódica del valor de la velocidad mínima funcional, se encuentran debidamente regulados en la resolución RCS-256-2017 denominada "*Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y acceso funcional del servicio de Internet móvil*", por lo que, no se desarrolló en el proyecto de resolución, ya que se encuentra conforme a la normativa vigente. -----

8. Que, en virtud de lo anteriormente expuesto, y dado que el nuevo RPUF entró en vigencia el 23 de setiembre de 2023, resulta procedente y ajustado a derecho, derogar totalmente la resolución número RCS-316-2023 y emitir la nueva resolución de velocidad funcional en atención a lo ordenado por la Sala Constitucional. -----

IV. Sobre el análisis de las oposiciones presentadas en consulta a la propuesta de la resolución

1. Que por medio del oficio número 11583-SUTEL-DGC-2025 del 08 de diciembre de 2025, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la SUTEL el "INFORME DE ATENCIÓN DE OPOSICIONES PRESENTADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA RESPECTO A LA PROPUESTA DE LA "ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL PERIODO 2026-2027" -----
2. Que sobre el análisis de oposiciones realizado por la Dirección General de Calidad al proyecto de resolución "*Actualización sobre la determinación de los*

00091-SUTEL-SCS-2026

parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2026-2027", conviene incorporar el siguiente extracto del oficio 11583-SUTEL-DGC-2025 del 08 de diciembre 2025, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la SUTEL. -----

"(...)

2. Análisis de las oposiciones presentadas en consulta pública sobre la propuesta de resolución

De seguido se procede con el análisis de las observaciones u oposiciones presentadas sobre la consulta pública de la propuesta de resolución denominada "Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2026-2027". Las cuales deben sustentarse con las razones de hecho y derecho pertinente, con fundamento en el artículo 361, inciso 3), de la ley N°6227, Ley General de la Administración Pública. Para la atención de lo señalado, se procederá a detallar en qué consiste la observación u oposición, quién la formuló y cuál es la posición de esta Dirección al respecto, ya sea para recomendar acogerla o rechazarla. -----

*Preliminarmente y a efectos de determinar si procede o no el análisis de las oposiciones planteadas, es importante considerar que, conforme el artículo 361 de la Ley General de Administración Pública, el plazo para presentar las oposiciones respectivas es de 10 días hábiles a partir de la publicación para consulta pública en el Diario Oficial la Gaceta N°217, y dado ésta se llevó a cabo el **18 de noviembre de 2025**, la fecha de vencimiento para presentar las oposiciones era el **3 de diciembre de 2025**. -----*

2.1 Oposiciones del Instituto Costarricense de Electricidad

En fecha 2 de diciembre de 2025, el ICE, remitió vía correo electrónico en tiempo y forma, el oficio consecutivo 9117-1190-2025 con las oposiciones al proyecto consultado. A

00091-SUTEL-SCS-2026

continuación, se presenta el análisis correspondiente sobre los argumentos presentados:

El ICE presentó sus oposiciones basándose en limitaciones en la capacidad actual de la red, el impacto técnico y operativo, así como la percepción del usuario y calidad del servicio, según lo siguiente: -----

“Capacidad actual de la red

La red móvil nacional, especialmente LTE (que transporta el 80% del tráfico), no ha recibido ampliaciones recientes de capacidad, ni de recursos de radio.-----

El apagado de GSM trasladó carga a 3G, reduciendo su capacidad y el inicio de VoLTE incrementó la demanda sobre 4G. -----

No existen contrataciones activas para fortalecer la red en el corto plazo. -----

Impacto técnico y operativo

Un aumento en las velocidades mínimas incrementaría el consumo de recursos críticos (PRB, RRC, throughput), llevando a más nodos a condiciones de alta o crítica utilización. -----

Aunque globalmente la red parece soportar el cambio, entre un 0.24% y un 5% de las radiobases ya operan cerca o sobre el 90% de utilización, lo que generaría focos de mal servicio e incumplimientos regulatorios. -----

Percepción del usuario y calidad del servicio

El incremento propuesto es poco significativo para el usuario y no mejora la percepción del servicio, que ya es deficiente para aplicaciones de streaming y datos.

Por lo anteriormente expuesto, el ICE se opone al aumento propuesto de velocidad funcional y solicitamos se mantengan los parámetros actuales. De esta forme el ICE deja rendidas sus observaciones y recomendaciones al respecto de la consulta pública que nos ocupa”. (Destacado pertenece al original) -----

00091-SUTEL-SCS-2026

*Sobre las oposiciones planteadas, se debe precisar que, a través de la resolución N° 011212 de las 12:15 horas del 14 de julio del 2017, la Sala Constitucional ordenó lo siguiente: “Se ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, tomar las medidas necesarias para que la SUTEL en el plazo máximo de CUATRO MESES, contado a partir de la notificación de esta sentencia, **con base en estudios técnicos 1) determine la velocidad mínima de conexión a Internet** que servirá de base para la aplicación de la política de uso justo, a fin de que el usuario afectado por dicha política mantenga un acceso funcional a Internet; y **2) defina la periodicidad con que debe actualizar dicha velocidad** por tratarse de un concepto dinámico que varía conforme avanza la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de compresión de datos, entre otros”. (Destacado intencional) -----*

Es a través de la citada resolución, que la Sala Constitucional ordenó a esta Superintendencia establecer una velocidad mínima que permitiera a los usuarios un acceso funcional y de calidad al servicio de Internet móvil y la cual debía revisarse de forma periódica, sin que dicho ente dispusiera condiciones que permitieran valorar una eventual excepción o dispensa a los operadores por asuntos internos en su capacidad operativa. ----

En atención a lo anterior, la Dirección General de Calidad emitió el informe número 07987-SUTEL-DGC-2017 del 26 de setiembre de 2017, el cual realizó un análisis técnico para establecer la velocidad mínima de acceso funcional en el servicio de Internet móvil pospago. El cual, fue aprobado por el Consejo de Sutel mediante la resolución número RCS-256-2017 y por medio de la cual se definió una velocidad mínima funcional en Internet móvil de 256 kbps. -----

*Dicha, resolución determinó que la velocidad mínima funcional **debe ser evaluada de forma***

00091-SUTEL-SCS-2026

***bienal** para asegurar que responda a las necesidades de los usuarios finales y las condiciones en las que se presta el servicio de Internet móvil en el país. Para cumplir con lo anterior, esta Dirección ha solicitado bienalmente a los operadores información sobre cantidad de accesos, volumen de tráfico total y cantidad de usuarios pospago a los que se aplicó la velocidad mínima funcional para determinar si se justifica o no modificarla. -----*

Así las cosas, se han emitido las resoluciones número RCS-00308-2019 denominada "Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de internet móvil"; RCS-00185-2021 denominada "Actualización sobre /a determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de internet móvil para el periodo 2022-2023", que actualizó la velocidad mínima funcional a 384 kbps de descarga y 256 kbps de carga y RCS-316-2023 "Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2024-2025" la cual mantuvo la velocidad funcional determinada en la RCS-185-2021 de modo que corresponda 384 kbps de descarga y 256 kbps de carga de datos móviles para las redes de telefonía móvil de todos los operadores del país y mantuvo incólume en los demás extremos los alcances la resolución RCS-256-2017.-----

Por lo que, corresponde la revisión por parte de esta Superintendencia de la velocidad funcional para el periodo 2026-2027, a fin de cumplir con lo ordenado por la Sala Constitucional en cuanto a garantizar a los usuarios un acceso funcional y de calidad al servicio de Internet móvil. -----

En este punto, resulta conveniente destacar el carácter erga omnes de las resoluciones de la Sala Constitucional, según lo establecido por el artículo 13 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, Ley N° 7135, el cual establece que: "La jurisprudencia y los precedentes de la jurisdicción constitucional son vinculantes erga omnes, salvo para sí misma". -----

00091-SUTEL-SCS-2026

*Dicho principio conlleva a que las interpretaciones sobre los alcances de las normas o actos sujetos al control de la jurisdicción constitucional resulten vinculantes y de **acatamiento obligatorio para la Administración recurrida** y demás órganos y entes estatales, incluso a todos, aunque no hayan sido parte del proceso. Por dicha razón, se considera que, las disposiciones de la Sala mantienen características más amplias que la cosa juzgada en materia civil. -----*

En este sentido, debe recordarse que, la Administración se encuentra regida bajo el principio de legalidad regulado en el artículo 11 constitucional y 11 de la Ley General de la Administración Pública, los cuales disponen que la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y solo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento. -----

En atención a las consideraciones anteriores y a la obligación de la Sutel es que se procedió a realizar el análisis técnico que determinó la necesidad de aumentar la velocidad funcional para el periodo 2026-2027 estableciendo una velocidad de 448 kbps para descarga y 320 kbps para subida de datos móviles por cuanto dichas velocidades resultan adecuadas y proporcionales y responden a un análisis técnico exhaustivo que consta en el oficio número 10346-SUTEL-DGC-2025 del 31 de octubre de 2025. -----

Pese a lo anterior el ICE presenta una serie de oposiciones basadas en elementos internos del operador como la imposibilidad de fortalecer su red en el corto plazo, así como un impacto técnico y operativo que no pueden asumir y tendría como consecuencia mal servicio e incumplimientos regulatorios; además, el operador señala que el incremento es poco significativo y no mejora la calidad del servicio del usuario. Dichos argumentos no son de recibo por cuanto no los acompañó con una base técnica que los respalden, adicionalmente, resultan contradictorios por cuanto inicialmente el ICE plantea que no cuenta con la capacidad para poder asumir el aumento de velocidad y posteriormente señala que el

00091-SUTEL-SCS-2026

aumento es insignificante, volviendo su postura insostenible y debiendo ser rechazada en los términos del numeral 292 inciso 3) de la Ley General de Administración Pública que establece: “Artículo 292.- (...) 3. La Administración rechazará de plano las peticiones que fueren extemporáneas, impertinentes, o evidentemente improcedentes. (...)” -----

La aparente falta de ampliaciones de capacidad en las redes del ICE no sustenta limitar un parámetro regulatorio que impacta directamente al usuario final. Si el operador no ha aumentado la capacidad de sus redes, esto corresponde a planificación interna, no a alguna restricción técnica o regulatoria. Según se expuso anteriormente, la definición de la velocidad funcional móvil por la Sutel responde a una disposición de la Sala Constitucional para garantizar un servicio básico de transferencia de datos para los usuarios de servicios pospago que agotan su capacidad contratada y esta no debe adecuarse a las decisiones de inversión internas de los operadores. -----

Por otra parte, el operador alegó que el apagado de su red GSM trasladó carga a la red 3G y que VoLTE aumentó la demanda sobre 4G a lo cual se reitera el argumento de que una oposición a la modificación de la velocidad funcional no puede basarse en su aparente falta de planificación. El apagado de la red GSM fue una decisión interna del operador para la cual debió tomar las previsiones correspondientes y que a su vez implica la liberación de espectro radioeléctrico que puede ser utilizado para ampliar la capacidad de sus redes. Por el contrario, el argumento demuestra una falta de planificación oportuna, no al parámetro de velocidad funcional que el mismo operador señaló como marginal. -----

El ICE no aportó un análisis técnico de cuánto aumentaría la carga en sus redes y únicamente señaló que, sin que se dé el incremento, hasta un 5% de su red tiene una congestión del 90%. El operador tiene la obligación de gestionar su red para garantizar la calidad de servicio a sus usuarios de acuerdo con los parámetros que se establecen en el Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios. Específicamente el numeral 20 de

00091-SUTEL-SCS-2026

dicho reglamento dispone: “Los operadores/proveedores están en la obligación de prestar los servicios con eficiencia, confiabilidad, oportunidad, calidad y en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año” por lo que el operador es responsable de mantener su red con las respectivas ampliaciones y mejoras que permitan la provisión de los servicios de telecomunicaciones en cumplimiento con los indicadores y umbrales establecidos en la regulación. Además, llama la atención de que en su oficio de oposición señaló que “globalmente la red parece soportar el cambio” lo cual contradice sus propios argumentos en contra. -----

El operador señaló el incremento como “poco significativo” por lo que no se encuentra sustento con sus argumentos en contra. Además, indicó que la velocidad funcional móvil actual “ya es deficiente para aplicaciones de streaming y datos”. Ante dicha afirmación, primero que todo debe considerarse que el mandato de la Sala Constitucional según se indicó, dispuso que los usuarios de los servicios móviles en modalidad pospago debían contar con una velocidad funcional, sobre la cual se estableció “(...) asegurar que la velocidad funcional responda a las necesidades básicas de los usuarios finales y las condiciones en las que se presta el servicio de Internet móvil en el país (...)” por lo que por la misma definición de la sala, es que esta velocidad es para la atención de necesidades básicas y no para aplicaciones de tipo streaming. No obstante, en todo caso, el argumento del operador sigue siendo contradictorio, dado que, si la velocidad funcional del bienio anterior ya no resulta adecuada, es por ende necesario elevar el parámetro mínimo de modo que se mejore la experiencia del usuario. -----

Aunado a lo anterior se tiene que el operador tiene una serie de deberes legales como respetar el derecho de los usuarios de recibir el servicio de manera continua y equitativa, y recibir servicios de calidad conforme el numeral 45 incisos 5) y 13), así como el derecho de los usuarios regulado en el artículo 4 inciso 6) del RPUF sobre: “Acceder al servicio de

00091-SUTEL-SCS-2026

Internet móvil con una velocidad mínima funcional una vez superada la capacidad de datos contratada (GB)". De forma correlativa, en el numeral 11 inciso 12) del citado reglamento regula expresamente que los operadores/proveedores tienen la obligación de brindar al usuario final la velocidad mínima funcional mencionada. -----

Por lo cual, esta Superintendencia debe velar a su vez por el cumplimiento de la normativa y el respeto de los derechos de los usuarios, sin que se pueda hacer nugatorio derecho alguno por la falta de capacidad operativa de un proveedor de servicios, permitir dicha situación atentaría contra la naturaleza misma de la Sutel e implicaría desatender lo ordenado por la Sala Constitucional. De manera que, se recomienda el rechazo de las oposiciones planteadas. -----

En virtud de las consideraciones anteriores, se recomienda el rechazo de las oposiciones presentadas por el ICE al carecer de sustento normativo y fáctico al no contar con respaldo técnico alguno." (El destacado pertenece al original) -----

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y demás normativa de general y pertinente aplicación, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos. -----

00091-SUTEL-SCS-2026

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES,
RESUELVE:**

- I. DAR POR RECIBIDO Y ACOGER** el oficio número 15583-SUTEL-DGC-2025 del 08 de diciembre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad atiende la consulta pública a la propuesta de resolución denominada *“Análisis técnico para la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2026-2027”*. -----
- II. RECHAZAR** las oposiciones planteadas por el **Instituto Costarricense de Electricidad** referentes en limitaciones en la capacidad actual de la red, el impacto técnico y operativo, así como la percepción del usuario y calidad del servicio; de conformidad con los fundamentos señalados mediante oficio número 11583-SUTEL-DGC-2025 del 8 de diciembre de 2025 de la Dirección General de Calidad. -----
- III. ESTABLECER** que la velocidad funcional móvil para el periodo 2026-2027 corresponde a 448 kbps para descarga y 320 kbps para carga de datos móviles aplicable a las redes móviles de los operadores del país. Esta velocidad actualiza a la definida en la resolución RCS-316-2023. -----
- IV. DEROGAR EN SU TOTALIDAD** por razones de oportunidad, conveniencia y mérito la resolución número RCS-316-2023 denominada *“Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo*

00091-SUTEL-SCS-2026

2024-2025”, adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, según acuerdo 034-075-2023 de la sesión ordinaria 075-2023 del 21 de diciembre de 2023, para cumplir con la normativa vigente y las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En este punto es importante aclarar que, la misma no tendrá efecto a partir de que se publique la nueva resolución respecto a la *“Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2026-2027”* en el diario oficial La Gaceta. -----

V. MANTENER INCÓLUME en los demás extremos, los alcances de la resolución RCS-256-2017 denominada *“Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y acceso funcional del servicio de Internet móvil”*, emitida por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 002-070-2017 del 28 de setiembre de 2017, la cual incluye las condiciones de aplicación de la velocidad funcional. -----

VI. SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia gestionar la publicación en el Diario Oficial La Gaceta el texto íntegro de la resolución que se adjunta. -----

VII. REQUERIR a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la resolución respecto a la *“Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2026-2027”* en el diario oficial La Gaceta debe proceder con

00091-SUTEL-SCS-2026

la publicación correspondiente en el sitio WEB de esta Superintendencia, señalando que dicha resolución de carácter general **se encuentra vigente**. Asimismo, a partir de esa fecha se debe indicar que la resolución RCS-316-2023 denominada “*Actualización sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil para el periodo 2024-2025*”, **no se encuentra vigente**. -----

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de reposición 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 de la notificación de la presente resolución. -----

ACUERDO FIRME**PUBLÍQUESE**

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.-----

Atentamente,**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES****Gabriela Miranda Robinson****Secretaria a.i. del Consejo**

00091-SUTEL-SCS-2026

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**RCS-298-2025**

**“ACTUALIZACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE
GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL
ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA EL
PERIODO 2026-2027”**

EXPEDIENTE: GCO-DGC-ETM-00860-2024

Se notifica la presente resolución a través de los correos electrónicos:

Claro notificaciones.sutel@claro.cr

ICE notificacionesdrr@ice.go.cr

Liberty legalcr@lla.com