

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

Señores

Donato Rivas Garro

Gerente de Regulación

**Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**

**Email: [legalcr@lla.com](mailto:legalcr@lla.com)**

Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad

Unidad de Comunicación

Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimado(s) señor(es):

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarle que en la sesión ordinaria 030-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 24 de julio del 2024, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

#### **ACUERDO 023-030-2024**

En relación con el oficio 06209-SUTEL-DGC-2024 del 17 de julio de 2024, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS PARA HOMOLOGACIÓN POR LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.”*, se resuelve lo siguiente:-----

#### **CONSIDERANDO:**

- 1) Que, en fecha 24 de octubre del 2023, **Liberty Telecomunicaciones** por medio del oficio consecutivo LY-Reg0250-2023 remitido mediante correo electrónico de esa misma fecha, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del *“CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.”* y su respectiva carátula. (NI-12868-2023). -----

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

2) Que, mediante oficio 00342-SUTEL-DGC-2024 del 12 de enero del 2024, debidamente notificado el 15 de enero del mismo año, la Dirección General de Calidad previo al operador las primeras observaciones al contrato de referencia. En el mismo, se indicó a **Liberty Telecomunicaciones** que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato y su carátula:-----

“(…)

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>
<b>Observaciones generales</b>	
<i>Es necesario reducir la extensión del contrato en general, ya que es muy amplio y esto provoca que los usuarios finales lo lean; asimismo, es necesario revisar la ortografía de los documentos.</i>	<i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. RCS-234-2023.</i>
<i>Se deben incluir los <b>enlaces directos</b> que direccionen a la información específica a la que se hace referencia en el sitio WEB del operador. A respecto, es necesario hacer ver que ni en la carátula ni en el contrato se incluyeron los enlaces directos, por lo que deben de ser incluidos.</i>	<i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículos 11 incisos 2) del RPUF.</i>
<i>Todos los equipos que son utilizados en bandas de uso libre deben ser debidamente homologados. Es necesario indicar que, actualmente el sitio WEB del operador cuenta con la información de la oferta de equipos terminales ni su homologación. En este sentido este requisito debe ser cumplido por el operador.</i>	<i>RCS-154-2018 Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i>
<b>Observaciones a la carátula del contrato</b>	
<i>Todos los espacios aplicables de la carátula deben de ser completados por el operador, por lo que, se debe agregar la información relacionada</i>	<i>Artículo Art.45 inciso 1) de la LGT.</i>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>
<p>con la dirección de correo electrónico del operador y demás información de contacto del operador, como el nombre comercial, y la información relacionada con la fecha de corte del servicio, el plazo de instalación, si hay o depósito de garantía y pago por instalación; para lo anterior, se le solicita utilizar la carátula modelo que se adjunta al presente oficio.</p> <p>Se deben indicar precios finales, es decir, deben incluir el IVAI, así como, otras cargas como el impuesto rojo y el 911, esta información debe ser consistente con la publicada en el sitio WEB.</p> <p>En relación con el servicio de Roaming, es necesario aclarar cuál es la diferencia de la activación por separado de cada uno de los servicios, ya que cuando se autoriza la activación del servicio de Roaming esta incluye Roaming datos, voz y mensajería.</p> <p>Sobre los servicios de valor agregado, es necesario precisar si se trata de servicios de tarificación adicional y así deben de ser dominado en la carátula y el contrato. Además, se debe incluir un espacio para la descripción del servicio y su precio final mensual. Igual situación con el término mapas de distribución de red, ya que el término correcto por emplear es mapas de alcance de red.</p> <p>Se debe aclarar a cuál plan se hace referencia cuando se indica "Covergente" ya que es un plan que se encuentre publicado en el sitio</p>	<p>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</p> <p>Artículo 22 del RPUF.</p> <p>Artículo 36 incisos 3), 8) del RPUF.</p> <p>Artículo 76 del RPUF.</p> <p>Artículo 7 de la Ley 7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911"</p> <p>Artículo 2 de la Ley 9896 "Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>WEB del operador, por lo que, se recuerda que la información de la carátula y contrato debe ser consistente con la publicada.</i></p> <p><i>Se deben incluir los enlaces directos en el que se encuentra la información a la que se hace referencia la carátula, especialmente la información de las tarifas de la telefonía IP internacional.</i></p> <p><i>El recuadro de identificación de equipos debe ser modificado para que se separe la información de equipos de televisión por suscripción y de acceso a Internet fijo y servicios móviles en caso de aplicar, asimismo, se debe tomar en consideración que un usuario puede contratar más de un equipo terminal.</i></p> <p><i>Se debe incluir la opción de que el usuario aporte su equipo. Asimismo, debe aclararse que el tope de consumo es para cada u de los servicios, fijos o móviles.</i></p> <p><i>También es necesario indicar que se entrega una copia del contrato al usuario final.</i></p>	<p><i>Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense".</i></p> <p><i>Artículo 16 del RPCS.</i></p> <p><i>RCS-234-2023.</i></p> <p><i>Artículo 26 del RPCS y RCS-152-2017.</i></p>
<b>Observaciones al contrato</b>	
<p><i>Se debe aclarar, de conformidad con el proceso de cesión accionaria, cuál será el prestatario final de los servicios de telecomunicaciones.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>En la <b>cláusula 2</b> sobre la <b>Contratación de los servicios</b>, se debe incluir la lista de los servicios comercializados. Asimismo, se debe indicar que</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>son los servicios suscritos en el presente contrato los que se podrán renovar, ampliar y modificar según dicho procedimiento.</p> <p>Respecto a la suscripción del contrato se debe cumplir con lo dispuesto en el RPUF de manera que sea mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente y las opciones para la ampliación del servicio deben estar publicadas en el sitio WEB, por favor incluir el enlace directo.</p> <p>También, la presente cláusula (cláusula 2) aborda temas relativos con la terminación de la contratación, por lo que, lo relacionado con la terminación del contrato debe ser incluido en la cláusula correspondiente.</p>	<p>Artículos 40 inciso 2) y 43 del RPUF</p>
<p>En la <b>cláusula 3</b> sobre las <b>Características de los servicios</b> es necesario incluir las características de todos los servicios ofrecidos.</p> <p>En la misma cláusula y a lo largo del contrato, como se indicó anteriormente, si los servicios de valor agregado corresponden a los servicios de información de tarificación adicional, se debe de utilizar la terminología del RPUF.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículo 95 del RPUF.</p>
<p>La <b>cláusula 4</b> sobre el <b>plazo de vigencia del contrato</b> debe ser modificada para que se comprenda que la vigencia del contrato es indefinida y el plazo de permanencia es el que se establece en la carátula.</p> <p>En la misma cláusula se hace referencia a que distintos aspectos relativos a la terminación anticipada serán definidos por medio de anexos, al</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. Artículo 11 inciso 1) del RPUF. RCS-234-2023</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>respecto, es necesario que si se hace referencia a la carátula se debe utilizar ese término para evitar confusiones, de tratarse de otro documento se recuerda que todos los anexos deben de ser remitidos para revisión.</p>	
<p>La <b>cláusula 5</b> sobre los <b>derechos y obligaciones de las partes</b>, debe ser ajustada para que sea más simple, ya que se citan obligaciones que se encuentran definidas en la legislación y regulación vigente.</p> <p>En la misma cláusula, el inciso 6, se debe modificar, ya que los usuarios deben brindar el acceso a los operadores a su casa de habitación o instalaciones donde se encuentre instalado el servicio, y el operador debe informar al usuario de las condiciones mínimas de instalación.</p>	<p>Artículos 28 y 29 del RPUF.</p> <p>Artículo 33 y 45 inciso 1) de la LGT</p>
<p>La <b>cláusula 7</b> sobre los <b>equipos terminales</b> debe modificarse para incluir aspectos relevantes, tales como lo relacionado al subsidio o pago a tractos; asimismo se solicita utilizar la redacción de la cláusula del contrato modelo, que se adjunta a este oficio, para simplificarlo señalado.</p>	<p>Artículo 77 del RPUF.</p>
<p>En la <b>cláusula 8</b> sobre la <b>devolución de equipos terminales</b> se debe incluir que la gestión la puede realizar un tercero autorizado, e incluir los enlaces directos en donde se publicará la información.</p> <p>Se debe indicar expresamente que la devolución del equipo no suspende el proceso de extinción del contrato.</p>	<p>Artículo 47 del RPUF.</p>
<p>En la <b>cláusula 9</b> sobre el <b>bloqueo de equipos móviles por causas imputables al cliente</b> se debe modificar para que se incluyan todos los plazos reglamentarios.</p>	<p>Artículo 81 del RPUF.</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>En la <b>cláusula 10</b> sobre el <b>bloqueo de equipos móviles por robo o pérdida</b>, se debe revisar, ya que falta indicar que hay un plazo máximo de 2 meses para mantener la suspensión.</p> <p>Utilizar la cláusula del contrato modelo que unifica las cláusulas 9 y 10, toda vez, que se están quedando por fuera temas como el sistema de gestión de terminales.</p>	<p>Artículo 81 del RPUF.</p>
<p>En la <b>cláusula 12</b> sobre la <b>modificación de tarifas</b>, es necesario incluir el medio de notificación señalado en la carátula, que el comunicado debe ser publicado en el sitio WEB del operador junto con las nuevas tarifas y que el plazo de antelación de un mes aplica en modificaciones contractuales y es necesario indicar que el cambio de tarifa es aprobado por SUTEL.</p> <p>Asimismo, se debe revisar la redacción para que se indique de forma clara que se trata de acuerdos entre partes o facilitaciones.</p>	<p>Artículos 40 y 56 del RPUF.</p> <p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT</p>
<p>En la <b>cláusula 13</b> sobre <b>facturación</b> se debe incluir lo referente a las facturas con accesibilidad para las personas con discapacidad; el plazo de 90 días incluido en la cláusula ya está en la normativa vigente.</p> <p>Además, el usuario puede demostrar un hecho negativo, y se debe incluir que la información del consumo no sustituye el envío de la factura; para lo cual se solicita utilizar la cláusula del contrato modelo.</p>	<p>Artículos 6, 28, 29 y 62 del RPUF.</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>En la misma cláusula, cuando se hace referencia a los comunicados para recordar el pago, se debe modificar la redacción para que se ajuste a los medios autorizados en la carátula.</i></p> <p><i>El párrafo final se debe eliminar, por resultar violatorio a los derechos de los usuarios finales, cualquier cargo debe ser publicado en el sitio WEB, la mora puede proceder de ple derecho sin notificación previa, toda vez, el usuario final cuenta con el derecho a ser informado antes de la suspensión del servicio.</i></p>	
<p><i>La <b>cláusula 14</b> sobre <b>tasación de los servicios</b> debe de ajustarse a las disposiciones reglamentarias, toda vez, es necesario indicar los plazos y demás disposiciones, específicas sobre los CDR.</i></p>	<p><i>Artículos 50 al 56 del RPUF</i></p>
<p><i>En la <b>cláusula 15</b> sobre los <b>medios de pago</b> se debe eliminar lo relacionado a la validación del pago por parte del usuario, ya que no es responsabilidad del cliente dicha validación, si de mantener actualizados los datos de su tarjeta.</i></p> <p><i>Asimismo, en el párrafo final se debe aclarar por cual medio se enviará la solicitud o información por escrito.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p> <p><i>Artículo 36 inciso 15 del RPUF</i></p>
<p><i>La <b>cláusula 16</b> sobre <b>conexión e instalación</b>, se debe modificar para que se incorporen todos los escenarios de instalación.</i></p>	<p><i>Artículo 2 al 27 del RPUF.</i></p>
<p><i>La <b>cláusula 17</b> sobre <b>suspensión temporal por falta de pago</b> debe modificarse e incluir que no se podrá suspender el servicio los sábados, domingos o feriados de ley cuando no se brinde un medio de pago.</i></p>	<p><i>Artículo 28 del RPUF.</i></p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>
<p>La <b>cláusula 18</b> sobre la <b>suspensión temporal a solicitud del cliente</b> incluye una figura que fue incorporada en el nuevo reglamento, por lo que está a discreción del operador mantenerla.</p>	<p>Artículo 28 y 29 del RPUF.</p>
<p>La <b>cláusula 19</b> sobre la <b>suspensión definitiva del servicio</b> debe ser modificada para que se informe de previo al usuario final, así como la posibilidad de la suspensión cuando existan prácticas prohibidas.</p>	<p>Artículo 29 del RPUF.</p>
<p>Se debe modificar la <b>cláusula 20</b> sobre <b>reconexión del servicio</b> para que se informe de forma clara todos los cargos aplicables al usuario en caso de pago tardío, ya que en una cláusula anterior se señala un cargo del 5% por morosidad.</p> <p>Se solicita utilizar la cláusula del contrato modelo para incorporar la consecuencia del incumplimiento del plazo de reconexión.</p>	<p>Artículo 32 del RPUF.</p>
<p>La información incluida en la <b>cláusula 23</b> sobre la <b>calidad del servicio</b> debe de ser publicada en el sitio WEB.</p>	<p>Artículo 11 inciso 11) del RPUF.</p>
<p>La <b>cláusula 23</b> sobre las <b>formas de extinción del contrato y renovación</b> debe de ajustarse, para la inclusión de los plazos reglamentarios según la normativa vigente.</p>	<p>Artículo 47 del RPUF.</p>
<p>La <b>cláusula 24</b> sobre la <b>penalidad por terminación anticipada</b> debe de incluir la posibilidad de ofrecer el servicio sin permanencia como una opción a los usuarios finales, además de ser claros en que las condiciones de permanencia mínima y retiro anticipado deben ser explícitas en la carátula y no existe ningún otro anexo.</p>	<p>Artículo 38 del RPUF.</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>
<p>En la <b>cláusula 25</b> sobre la <b>cesión</b> se incluye un párrafo relacionado a la modificación contractual que debe ser incluido en la cláusula correspondiente.</p>	<p>Artículo 40 del RPUF.</p>
<p>En la <b>cláusula 26</b> sobre la <b>atención y reparación de fallas</b> se debe incluir el centro de atención al usuario, así como el eximente de responsabilidad del operador.</p> <p>Asimismo, se hace referencia de información contenida en la cláusula 28 del contrato, sin embargo, las cláusulas correctas son las 27 y 28, ya que son las que tratan de compensaciones.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la <b>cláusula 27</b> sobre los <b>mecanismos de compensaciones y reembolsos</b> se debe eliminar la lista de eximentes de responsabilidad ya que en la misma cláusula se remite a la normativa.</p> <p>La información relacionada con la compensación debe ser publicada en el sitio WEB y así debe señalarse en el contrato incluyendo el enlace directo a la publicación.</p> <p>El párrafo final incluye una renuncia, sin embargo, el usuario final no puede renunciar a sus derechos y tiene la posibilidad de solicitar daños y perjuicios, por lo que se debe eliminar.</p>	<p>Artículo 11 inciso 2) sub inciso iii) del RPUF.</p> <p>Artículo 45 inciso 1) y 48 de la LGT.</p>
<p>En la <b>cláusula 30</b> sobre <b>reclamaciones ante Liberty y plazos de resolución</b> se debe incluir las disposiciones reglamentarias relacionadas con los usuarios con discapacidad.</p>	<p>Artículo 8 y 9 del RPUF.</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>En la <b>cláusula 32</b> sobre la <b>caducidad de la acción</b> se debe incluir el plazo de caducidad ante SUTEL.</p>	<p>Artículo 48 de la LGT.</p>
<p>La <b>cláusula 34</b> sobre <b>comunicaciones</b> debe ser modificada, ya que el usuario estableció en la carátula los medios por los cuales desea recibir sus notificaciones e información adicional.</p> <p>Asimismo, toda la información que se envía tiene que ser a nombre de Liberty, vinculada con los servicios de telecomunicaciones. Dicha cláusula debe ajustarse en su redacción tomando en consideración lo dispuesto en la sección de autorizaciones.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La información incluida en la <b>cláusula 35</b> sobre el <b>lugar para notificaciones</b>, ya está definida en la carátula del contrato, se debe eliminar esta cláusula, ya que el contacto del operador forma parte de los datos que se deben definir en la carátula.</p> <p>También, se vuelve hacer referencia sobre un anexo, al respecto se debe considerar el comentario realizado sobre la definición de la carátula en el contrato, se recuerda que todos los anexos deben ser sometidos a homologación y se debe utilizar una terminología uniforme.</p>	<p>Artículo 36 del RPUF.</p> <p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La información incluida en la <b>cláusula 36</b> sobre el <b>uso del servicio de acceso a Internet hogar y móvil</b> puede eliminarse, y mantener publicada la información en el sitio WEB.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>La <b>cláusula 37</b> sobre <b>condiciones asociadas a la calidad de los servicios</b> se debe eliminar en su totalidad, toda vez, resulta violatoria a los derechos de los usuarios finales y a las disposiciones reglamentarias.</p>	<p>Artículo 45 de la LGT.</p>
<p>La <b>cláusula 38</b> sobre los <b>servicios de larga distancia internacional</b> se debe eliminar, por incluir información redundante que ya fue incluida en la carátula, y además por incluir plazos que no cuentan con sustento reglamentario.</p>	<p>RCS-234-2023</p>
<p>La <b>cláusula 39</b> sobre el <b>servicio de roaming internacional</b> se debe modificar, ya que se están utilizando plazos que no se encuentran en la regulación vigente. Se utiliza una figura de depósito de garantía que no está autorizado en la regulación e incluye un Roaming local que es aplicable.</p>	<p>Artículo 83 al 88 del RPUF.</p>
<p>En relación con la <b>cláusula 40</b> sobre los <b>servicios de valor agregado</b> se debe indicar que, como se señaló, se debe utilizar la terminología correcta y reglamentaria, por lo que se debe utilizar el término de servicios de información de tarificación adicional.</p> <p>También se debe incluir la cláusula del contrato modelo porque falta toda la información relacionada con los términos reglamentarios de estos servicios.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT</p> <p>Artículo 95 al 101 del RPUF.</p>
<p>En la <b>cláusula 41</b> sobre los <b>mecanismos de control de fraude</b> se deben incluir los plazos reglamentarios.</p>	<p>Artículo 65 del RPUF.</p>

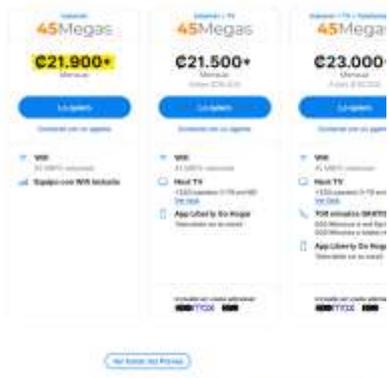
30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>El plazo incluido en la <b>cláusula 43</b> sobre <b>modificaciones contractuales</b> no se ajusta a la regulación vigente por lo que se debe eliminar y ajustar a la regulación vigente.</p>	<p>Artículo 47 del RPUF.</p>
<p>La <b>cláusula 44</b> sobre la <b>homologación del contrato</b> se debe eliminar porque incluye información reiterada en otras cláusulas como lo señalado en la cláusula 48 sobre la copia del contrato.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La <b>cláusula 47</b> sobre los <b>eximentes de responsabilidad</b> contiene información repetida sobre los eximentes de responsabilidad mencionados en la cláusula 27, por lo que es necesario revisar todo el contrato, para que no se repita la misma información en varias cláusulas, para promover una lectura más fluida y un contrato más sucinto, el contrato modelo incluye una cláusula específica para los eximentes de responsabilidad, se solicita utilizarla y simplificar el documento.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la <b>cláusula 48</b> sobre la <b>legislación aplicable</b> se establecen artículos específicos, se recomienda eliminar el número de artículo para evitar las modificaciones contractuales por cambios en la normativa, asimismo se debe eliminar el párrafo final de la cláusula, ya que no es posible renunciar al derecho de la interposición de reclamos en la vía administrativa.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>Es necesario incluir las cláusulas que a continuación se enumeran, para lo cual se remite al contrato modelo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depósito de garantía (en caso de no utilizarlo señalarlo expresamente).</li> <li>2. Desactivación y desconexión de servicios adicionales.</li> <li>3. Tarificación adicional.</li> </ol>	<p>Artículos 46 inciso 6); 30, 31, 95 al 101 del RPUF.</p>

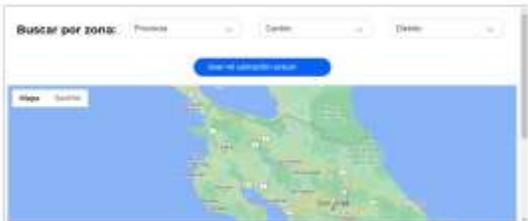
30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>Observaciones al sitio WEB</i>	
<p>En el sitio WEB debe constar como mínimo y de <b><u>fácil acceso lo siguiente:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todos los costos en precios finales relacionados con el servicio como reconexión, visitas, costo por activación, entre otros (actualmente solo unos precios tienen indicación de que son precios finales, y no como el precio principal si en la letra pequeña, lo que lleva a error a los usuarios finales);</li> </ol>  <p><b>Imagen #1:</b> Detalle de precios de los planes, con la indicación del precio final en letra pequeña. <a href="https://libertycr.com/">https://libertycr.com/</a></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículo 11 inciso 1) y 2) del RPUF.</p> <p>Artículo 16 del RPCS.</p>

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES			FUNDAMENTO JURÍDICO																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>Tipo de equipo</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HFC</td> <td>Cable módem</td> <td>\$27</td> </tr> <tr> <td>HFC</td> <td>MTA</td> <td>\$37</td> </tr> <tr> <td>FTTH</td> <td>ONT CT</td> <td>\$79.10</td> </tr> <tr> <td>FTTH</td> <td>Gateway CT</td> <td>\$79.10</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear N150</td> <td>€21,900</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear WNR2000 (N300)</td> <td>€21,900</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear R6020 (AC750)</td> <td>€26,990</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear R6220 (AC1200)</td> <td>€54,630</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>R7000 (AC1900)</td> <td>€131,300</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Imagen #2:</b> Costo de equipos sin indicación de que sean precios finales y sin indicación de la marca y el modelo.  <a href="https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda">https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información sobre la atención de averías y de reclamaciones;</li> <li>2. Mapas de alcance de red con la indicación o leyenda de lo que representan los colores;</li> </ol>	Tecnología	Tipo de equipo	Precio	HFC	Cable módem	\$27	HFC	MTA	\$37	FTTH	ONT CT	\$79.10	FTTH	Gateway CT	\$79.10	INTERNET	Netgear N150	€21,900	INTERNET	Netgear WNR2000 (N300)	€21,900	INTERNET	Netgear R6020 (AC750)	€26,990	INTERNET	Netgear R6220 (AC1200)	€54,630	INTERNET	R7000 (AC1900)	€131,300	
Tecnología	Tipo de equipo	Precio																													
HFC	Cable módem	\$27																													
HFC	MTA	\$37																													
FTTH	ONT CT	\$79.10																													
FTTH	Gateway CT	\$79.10																													
INTERNET	Netgear N150	€21,900																													
INTERNET	Netgear WNR2000 (N300)	€21,900																													
INTERNET	Netgear R6020 (AC750)	€26,990																													
INTERNET	Netgear R6220 (AC1200)	€54,630																													
INTERNET	R7000 (AC1900)	€131,300																													
<p><b>Mapa de Cobertura</b></p>  <p><b>Imagen #3:</b> Mapas de alcance de red sin explicación de la escala de colores.  <a href="https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura">https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Políticas de compensaciones y reembolsos;</li> <li>4. Detalle de los requisitos técnicos necesarios para la instalación del servicio lo que debe incluir la información completa de los equipos terminales;</li> <li>5. Proceso de cancelación del servicio,</li> <li>6. Todos los indicadores de calidad aplicables al servicio comercializado, entre otros establecidos en la regulación.</li> </ol>																															
 <p><b>Imagen #4:</b> Enlaces que redirigen a información que no está disponible en la sección de preguntas frecuentes.  <a href="https://libertycr.com/unavailable">https://libertycr.com/unavailable</a></p>																															

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																																																
<p><i>En la información de la sección de preguntas frecuentes, se establece un cuadro con indicación de la tecnología "Plus TV", tomando en consideración que dicho servicio corresponde a otro operador, es necesario que se aclare la relación existente para la comercialización de este por parte de Liberty y aportar los contratos de acceso e interconexión correspondientes.</i></p> <p><small>(¿Cuál es el costo de reposición de equipos del servicio de televisión?)</small></p> <table border="1" data-bbox="477 653 914 1073"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>Tipo de equipo</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>DIGITAL</td><td>DVB CT 700</td><td>\$56</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCT 700</td><td>\$43</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 700</td><td>\$170</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 525</td><td>\$116</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 3200</td><td>\$200</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 3510</td><td>\$415</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCT 2000</td><td>\$50</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCT 5100</td><td>\$150</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DVR 6400</td><td>\$675</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>Control DVB o Motorola</td><td>e\$000</td></tr> <tr><td>PLUS TV</td><td>Convertidor</td><td>\$75</td></tr> <tr><td>PLUS TV</td><td>Control</td><td>e\$000</td></tr> <tr><td>PLUS TV</td><td>Antena</td><td>e\$00</td></tr> <tr><td>NGTV</td><td>Smartbox Evolution Orion</td><td>\$79.30</td></tr> <tr><td>NGTV</td><td>Control remoto TIVO</td><td>e\$000</td></tr> </tbody> </table> <p><b>Imagen #5:</b> Información sobre costo de reposición de equipos de la tecnología de Plus TV. <a href="https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda">https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda</a></p>	Tecnología	Tipo de equipo	Precio	DIGITAL	DVB CT 700	\$56	DIGITAL	DCT 700	\$43	DIGITAL	DCX 700	\$170	DIGITAL	DCX 525	\$116	DIGITAL	DCX 3200	\$200	DIGITAL	DCX 3510	\$415	DIGITAL	DCT 2000	\$50	DIGITAL	DCT 5100	\$150	DIGITAL	DVR 6400	\$675	DIGITAL	Control DVB o Motorola	e\$000	PLUS TV	Convertidor	\$75	PLUS TV	Control	e\$000	PLUS TV	Antena	e\$00	NGTV	Smartbox Evolution Orion	\$79.30	NGTV	Control remoto TIVO	e\$000	<p>(...)"</p>
Tecnología	Tipo de equipo	Precio																																															
DIGITAL	DVB CT 700	\$56																																															
DIGITAL	DCT 700	\$43																																															
DIGITAL	DCX 700	\$170																																															
DIGITAL	DCX 525	\$116																																															
DIGITAL	DCX 3200	\$200																																															
DIGITAL	DCX 3510	\$415																																															
DIGITAL	DCT 2000	\$50																																															
DIGITAL	DCT 5100	\$150																																															
DIGITAL	DVR 6400	\$675																																															
DIGITAL	Control DVB o Motorola	e\$000																																															
PLUS TV	Convertidor	\$75																																															
PLUS TV	Control	e\$000																																															
PLUS TV	Antena	e\$00																																															
NGTV	Smartbox Evolution Orion	\$79.30																																															
NGTV	Control remoto TIVO	e\$000																																															
<p><i>Toda la información publicada en el sitio WEB debe ser consistente con lo señalado en el contrato y carátula, además ésta debe de ser de fácil acceso, para que los usuarios puedan comprender y acceder de forma clara a toda la información relacionada con los aspectos de la contratación del servicio</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT. RCS-234-2023.</p>																																																

(Destacado pertenece al original) (Folios 6 al 12)-----

- 3) Que según oficio LY-Reg0028-2024 del 26 de enero de 2024, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del 26 de enero de 2024, **Liberty Telecomunicaciones** solicitó una prórroga para presentar lo solicitado según oficio 00342-SUTEL-DGC-2024 del 12 de enero del 2024. Dicha prórroga fue concedida según oficio 00704-SUTEL-DGC-2024 del 26 de enero de 2024, debidamente

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

notificado según correo electrónico del 29 de enero de 2024. (NI-00955-2024 y folios 20 al 21) -----

- 4) Que, el 5 de febrero del 2024, **Liberty Telecomunicaciones** aportó el “*CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.*” y su carátula, para que esta Dirección efectuara la segunda revisión. (NI-01358-2024). -----
- 5) Que según oficio 02506-SUTEL-DGC-2024 del 4 de abril de 2024, debidamente notificado el día 5 de abril de 2024, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia, en donde se indicó a **Liberty Telecomunicaciones** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(.....)-----

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<b>Observaciones generales</b>	
Se mantiene la observación realizada en relación con la necesidad de reducir la extensión del contrato en general, ya que es muy amplio y esto desincentiva su lectura por parte de los usuarios finales; asimismo, es necesario revisar la ortografía de los documentos.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT.  Resolución RCS-234-2023.
Siguiendo siendo necesario incluir los <u>enlaces directos</u> que direccionen a la información específica a la que se hace referencia en el sitio WEB del operador. Al respecto, es necesario hacer ver que aún se deben incluir en la carátula y en el contrato los enlaces directos.	Artículo 45 inciso 1) de la LGT.  Artículo 11 inciso 2) del RPUF.
Se mantiene la observación realizada en relación con los equipos terminales de los servicios fijos, ya que todos los equipos que son	Resolución RCS-154-2018

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>
<p><i>utilizados en bandas de uso libre deben ser debidamente homologados.</i></p> <p><i>Razón por la cual se solicita presentar un listado de los equipos terminales de los servicios fijos y su respectivo certificado de homologación.</i></p> <p><i>Es necesario indicar que, actualmente el sitio WEB del operador no cuenta con la información de la oferta de equipos terminales ni su homologación. En este sentido este requisito debe ser cumplido por el operador.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<i>Observaciones a la carátula del contrato</i>	
<p><i>Se solicita utilizar una sola carátula para todos los servicios, completándose únicamente los servicios contratados para cada caso en concreto.</i></p> <p><i>Se debe agregar la información relacionada con el contacto del operador, como el nombre comercial, asimismo, en todos los servicios se debe de indicar si aplica o no un depósito de garantía, como sí se indicó para los servicios móviles.</i></p> <p><i>Se mantiene la observación sobre que se deben indicar precios finales, es decir, deben incluir el IVA, así como, otras cargas como el impuesto rojo y el 911, esta información debe ser consistente con la publicada en el sitio WEB.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p> <p><i>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 26 del RPCS.</i></p> <p><i>Artículo 36 incisos 3) y 8) del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 76 del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 7 de la Ley 7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911"</i></p> <p><i>Artículo 2 de la Ley 9896 "Reformas de la</i></p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>Se debe modificar la carátula para utilizar el término de “instalación” en lugar de “activación” para que se ajuste a la terminología reglamentaria.</p> <p>Se deben incluir los enlaces directos en el que se encuentra la información a la que se hace referencia la carátula, especialmente la información de las tarifas de la telefonía IP internacional.</p> <p>El recuadro de identificación de equipos debe ser modificado, para que se incluya que los usuarios pueden utilizar equipos sin homologar y asumen la responsabilidad en relación con la calidad, por lo que lo señalado al final de la carátula se debe eliminar.</p> <p>Se debe aclarar que el tope de consumo de los servicios de tarificación adicional es para cada u de los servicios, fijos o móviles.</p>	<p>Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense”.</p> <p>Resolución RCS-234-2023.</p>
<i>Observaciones al contrato</i>	
<p>En la cláusula 2 sobre la “Contratación de los servicios”, respecto a la suscripción del contrato se debe eliminar la indicación del medio electrónico para que se ajuste a las disposiciones del nuevo reglamento, así como ajustar lo relacionado con los métodos para renovar, ampliara o modificar los contrato. Se debe incluir el enlace directo a la información a la que se hace referencia.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículos 40 inciso 2) y 43 del RPUF</p>
<p>En la cláusula 3 sobre las “Características de los servicios” se debe aclarar cuáles son los servicios suplementarios, si corresponden a los</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>servicios de información de tarificación adicional, se debe de utilizar la terminología del RPUF.</p> <p>El enlace incluido en el punto 3.3 no incluye precios finales por lo que se debe corregir.</p> <p>La explicación de los servicios incluidos en esta cláusula 3 es más de carácter publicitario, por favor realizar una lista sencilla de los servicios.</p>	<p>Artículo 95 del RPUF.</p> <p>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</p>
<p>La cláusula 4 sobre el "Plazo de vigencia del contrato" debe ser modificada para que se incluya de la cláusula del contrato modelo lo siguiente: "razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato."</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Resolución RCS-234-2023</p>
<p>La cláusula 5 sobre los "Derechos y obligaciones de las partes", se mantiene la observación realizada, debe ser ajustada para que sea más simple, ya que se citan obligaciones que se encuentran definidas en la legislación y regulación vigente.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT</p>
<p>La cláusula 7 sobre los "Equipos terminales" debe modificarse para incluir aspectos relevantes, tales como las facilidades adaptadas que favorezcan la accesibilidad, que las características de los equipos deben ser publicadas en español, y señalar el enlace directo al sitio WEB.</p>	<p>Artículo 77 del RPUF.</p> <p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la cláusula 8 sobre la "Devolución de equipos terminales" se debe incluir el enlace directo en el sitio WEB que muestre el costo de la</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>reposición de los equipos terminales y todos los enlaces deben ser directos a la información a la que se hace referencia.</i></p>	
<p><i>En la cláusula 9 sobre el “Bloqueo de equipos terminales móviles” se debe incluir también el escenario de que sea solicitado por una autoridad judicial.</i></p> <p><i>Asimismo, el siguiente párrafo contiene información contradictoria y que ya fue incluida en otra cláusula por lo que se solicita eliminar: “Esta notificación no releva al CLIENTE de sus obligaciones de pago, por lo que el monto fijo mensual de los Servicios contratados seguirá siendo facturado. El robo o pérdida del equipo y/o la SIM, será causal para la terminación anticipada del Contrato”.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p> <p><i>Artículo 81 del RPUF.</i></p>
<p><i>En la cláusula 10 sobre “Cargos y tarifas”, se debe revisar la redacción del párrafo final, para que quede claro que se hace referencia al depósito de garantía, de no hacerse referencia a esta figura el párrafo se debe eliminar.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>En la cláusula 11 sobre la “Modificación de tarifas”, se mantiene la observación anterior, sobre que se debe revisar la redacción para que se indique de forma clara que se trata de acuerdos entre partes o facilitaciones.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT</i></p>
<p><i>En la cláusula 12 sobre “Facturación” se debe se debe revisar la redacción para que quede claro el envío de mensajes de texto y otras comunicaciones no sustituyen el envío de la factura, así como el</i></p>	<p><i>Artículo 62 del RPUF.</i></p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>momento a partir del cual comienza a correr el plazo de 60 días naturales.</i></p> <p><i>En la misma cláusula, cuando se hace referencia a los comunicados para recordar el pago, se debe modificar la redacción para que se ajuste a los medios autorizados en la carátula.</i></p>	
<p><i>En la cláusula 15 sobre “Conexión e instalación”, se mantiene la observación anterior, se debe modificar para que se incorporen todos los escenarios de instalación. También se deben incluir los enlaces directos del sitio WEB.</i></p>	<p><i>Artículo 2 al 27 del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 45 inciso 1) LGT.</i></p>
<p><i>Se debe incluir en la cláusula 18 sobre “Reconexión del servicio” el enlace directo a la información a la que se hace referencia.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) LGT.</i></p>
<p><i>Se mantiene la observación realizada anteriormente, la información incluida en la cláusula 20 sobre la “Calidad del servicio” debe de ser publicada en el sitio WEB.</i></p>	<p><i>Artículo 11 inciso 11) del RPUF.</i></p>
<p><i>Se mantiene la observación realizada anteriormente, en la cláusula 21 sobre las “Formas de extinción del contrato y renovación” se debe eliminar el escenario fáctico a partir del punto (ii) para simplificar la cláusula, así como demás información repetida que se encuentra en otras cláusulas.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) LGT.</i></p>
<p><i>En la cláusula 22 sobre la “Penalidad por terminación anticipada” se debe de incluir lo siguiente: “Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado”.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) LGT.</i></p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>Se mantiene la observación realizada anteriormente, sobre que en la cláusula 23 sobre la “Cesión” se incluye un párrafo relacionado a la modificación contractual que debe ser incluido en la cláusula correspondiente.</i></p>	<p><i>Artículo 40 del RPUF.</i></p>
<p><i>En la cláusula 24 sobre la “Atención y reparación de fallas” se debe revisar la redacción para que quede claro que el personal siempre debe estar debidamente identificado y siempre debe existir una coordinación previa y presentar una orden de trabajo. Así como incluir el enlace directo a la información a la que se hace referencia.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>En la cláusula 25 sobre los “Mecanismos de compensaciones y reembolsos”, se mantienen las observaciones realizadas, respecto a que se debe eliminar la lista de eximentes de responsabilidad ya que en la misma cláusula se remite a la normativa.</i></p> <p><i>La información relacionada con la compensación debe ser publicada en el sitio WEB y así debe señalarse en el contrato incluyendo el enlace directo a la publicación.</i></p> <p><i>El párrafo final incluye una renuncia, sin embargo, el usuario final no puede renunciar a sus derechos y tiene la posibilidad de solicitar daños y perjuicios conforme lo dispone la legislación, por lo que se debe eliminar.</i></p>	<p><i>Artículo 11 inciso 2) sub inciso iii) del RPUF.</i></p> <p><i>Artículo 45 inciso 1) y 48 de la LGT.</i></p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

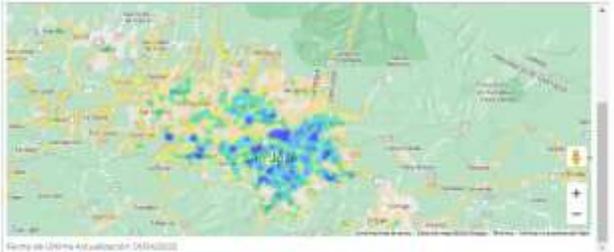
OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>En la cláusula 28 sobre “Reclamaciones ante Liberty y plazos de resolución” se debe incluir al usuario final, que no necesariamente es la persona que suscribió el servicio (Cliente).</p>	<p>Artículo 48 de la LGT.</p>
<p>La cláusula 32 sobre “Comunicaciones” debe ser modificada, ya que, toda la información que se envía tiene que ser a nombre de Liberty, vinculada con los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>Se mantiene la observación anterior, sobre que la información incluida en la cláusula 33 sobre el “Lugar para notificaciones”, ya está definida en la carátula del contrato, se debe eliminar esta cláusula, ya que el contacto del operador forma parte de los datos que se deben definir en la carátula.</p>	<p>Artículo 36 del RPUF. Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La cláusula 35 sobre el “Servicio de roaming” internacional se debe modificar, ya que el Roaming inadvertido está prohibido, y es necesario incluir los enlaces directos a la información a la que se hace referencia.</p>	<p>Artículo 83 al 88 del RPUF. Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En relación con la cláusula 36 sobre los “Servicios de tarificación adicional” se debe agregar los enlaces directos a la información a la que se hace referencia.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La cláusula 38 sobre los “Mecanismos de control de fraude” se debe ajustar a las disposiciones reglamentarias y debe quedar claro que los usuarios tienen a su disposición al mes dos formas de pago.</p>	<p>Artículos 57 y 65 del RPUF.</p>
<p>En la cláusula 40 sobre “Modificaciones contractuales” se debe incluir el enlace directo a la información a la que se hace referencia.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p><i>En la cláusula 41 sobre la "Validez de las cláusulas contractuales", se mantiene la observación realizada en el oficio 00342-SUTEL-DGC-2024, sobre la necesidad de presentar todos los anexos a homologación por parte de la SUTEL, por lo que si se hace referencia a la carátula así debe de indicarse y unificar el término en el contrato.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>Se mantiene la observación realizada a eliminar la cláusula 42 sobre la "Prohibición de uso ilegal", ya que la misma contiene información que ya fue incluida en otras clausulas.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>La cláusula 43 sobre los "Eximentes de responsabilidad", como se indicó en las observaciones anteriores (00342-SUTEL-DGC-2024), contiene información repetida sobre los eximentes de responsabilidad, por lo que es necesario revisar todo el contrato, para que se repita la misma información en varias cláusulas, para promover una lectura más fluida y un contrato más sucinto, el contrato modelo incluye una cláusula específica para los eximentes de responsabilidad, se solicita utilizarla y simplificar el documento.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>En la cláusula 44 sobre la "Legislación aplicable" se mencionan anexos presentes y futuros, por lo que se recuerda que se debe presentar todos los anexos a homologación por parte de la SUTEL, por lo que se si se hace referencia a la carátula así debe de indicarse y unificar el término en el contrato.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>
<p><i>Se mantiene la observación realizada al párrafo final del contrato, sobre la necesidad de ajustar dicha redacción, toda vez, existen opciones digitales para la remisión del contrato.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p>

30 de julio del 2024  
06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																														
<i>Observaciones al sitio WEB</i>																															
<p><i>En el sitio WEB debe constar como mínimo y de <u>fácil acceso</u> lo siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Todos los costos relacionados con el servicio como reconexión, visitas, costo por activación, equipos, entre otros deben ser precios finales (actualmente solo unos precios tienen indicación de que son precios finales):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frente a estos servicios se debe indicar:</li> <li>• El 10% de los mensajes recibidos e ideas recibidas en relación con el servicio (SUTEL), Canadá y TCO Neurasia. El rol Plan Bristle es correspondiente a estos servicios.</li> <li>• El plan Liberty Total Branded incluye 30GB para usar en Liberty Go, Freedom y plan compartido internet via Wi-Fi (postpaid).</li> <li>• La mensualidad de los planes incluye IVA.</li> <li>• Tarifas aplicables para ciertos dispositivos, en los casos de implementación de apps del Plan. (Google, Estimote).</li> <li>• Ver servicios y suscripciones.</li> </ul> </li> </ol> <p><i>Imagen 1: Publicación de precios que no son finales.</i> <a href="https://libertycr.com/web/liberty-total">https://libertycr.com/web/liberty-total</a><sup>1</sup></p> <table border="1" data-bbox="472 869 857 1171"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>Tipo de equipo</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HFC</td> <td>Cable módem</td> <td>\$27</td> </tr> <tr> <td>HFC</td> <td>MTA</td> <td>\$37</td> </tr> <tr> <td>FTTH</td> <td>ONT CT</td> <td>\$79.10</td> </tr> <tr> <td>FTTH</td> <td>Gateway CT</td> <td>\$79.10</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear N150</td> <td>e21,900</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear WNR2000 (N300)</td> <td>e21,900</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear R6020 (AC750)</td> <td>e26,990</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>Netgear R6220 (AC1200)</td> <td>e54,630</td> </tr> <tr> <td>INTERNET</td> <td>R7000 (AC1900)</td> <td>e131,300</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Imagen 2: Costo de equipos sin indicación de que sean precios finales y sin indicación de la marca y el modelo.</i> <a href="https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda">https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda</a><sup>2</sup></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Información sobre la atención de averías y de reclamaciones;</i></li> <li><i>Mapas de alcance de red con la indicación o leyenda de lo que representan los colores (Se encuentran publicados los mapas, pero sin la explicación -escala- de los colores)</i></li> </ol>  <p><i>Imagen 3: Mapas de alcance de red para el servicio de Internet sin explicación de la escala de colores.</i> <a href="https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura">https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura</a><sup>3</sup></p>	Tecnología	Tipo de equipo	Precio	HFC	Cable módem	\$27	HFC	MTA	\$37	FTTH	ONT CT	\$79.10	FTTH	Gateway CT	\$79.10	INTERNET	Netgear N150	e21,900	INTERNET	Netgear WNR2000 (N300)	e21,900	INTERNET	Netgear R6020 (AC750)	e26,990	INTERNET	Netgear R6220 (AC1200)	e54,630	INTERNET	R7000 (AC1900)	e131,300	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículo 11 inciso 1) y 2) del RPUF.</p> <p>Artículo 16 del RPCS.</p>
Tecnología	Tipo de equipo	Precio																													
HFC	Cable módem	\$27																													
HFC	MTA	\$37																													
FTTH	ONT CT	\$79.10																													
FTTH	Gateway CT	\$79.10																													
INTERNET	Netgear N150	e21,900																													
INTERNET	Netgear WNR2000 (N300)	e21,900																													
INTERNET	Netgear R6020 (AC750)	e26,990																													
INTERNET	Netgear R6220 (AC1200)	e54,630																													
INTERNET	R7000 (AC1900)	e131,300																													

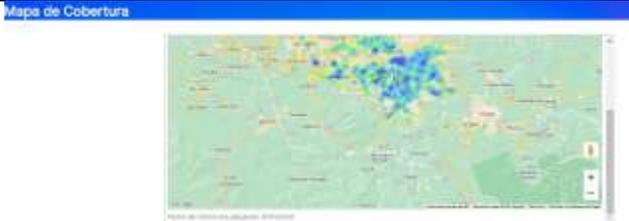
<sup>1</sup> Consulta realizada el día 4 de abril de 2024.

<sup>2</sup> Consulta realizada el día 4 de abril de 2024.

<sup>3</sup> Consulta realizada el día 4 de abril de 2024.

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 <p>Imagen 4: Mapas de alcance de red para el servicio de televisión sin explicación de la escala de colores. <a href="https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura">https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura</a>.<sup>4</sup></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Políticas de compensaciones y reembolsos;</li> <li>5. Detalle de los requisitos técnicos necesarios para la instalación del servicio lo que debe incluir la información completa de los equipos terminales;</li> <li>6. Proceso de cancelación del servicio;</li> <li>7. Todos los indicadores de calidad aplicables al servicio comercializado, entre otros establecidos en la regulación.</li> </ol>  <p>Imagen 5: Enlaces que redirigen a información que no está disponible en la sección de preguntas frecuentes. <a href="https://libertycr.com/unavailable">https://libertycr.com/unavailable</a><sup>5</sup></p> <p>En las primeras observaciones al contrato (00342-SUTEL-DGC-2024) se indicó y solicitó aclaración en relación con la información de la sección de preguntas frecuentes, donde se establece un cuadro con indicación de la tecnología "Plus TV", por lo que se solicitó aclarar la relación existente para la comercialización de este por parte de Liberty y aportar los contratos de acceso e interconexión correspondientes, obstante al día de hoy se ha presentado lo solicitado y la información se mantiene publicada en el sitio Web, por lo que se requiere se presente la información solicitada.</p>	

<sup>4</sup> Consulta realizada el día 4 de abril de 2024.

<sup>5</sup> Consulta realizada el día 4 de abril de 2024.

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO																																																
<p style="text-align: center;"><small>Consultado en el sitio Web de la Superintendencia de Telecomunicaciones</small></p> <table border="1" data-bbox="456 480 875 884"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>Tipo de equipo</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>DIGITAL</td><td>DVB CT 700</td><td>\$56</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCT 700</td><td>\$43</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 700</td><td>\$170</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 525</td><td>\$196</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 3200</td><td>\$200</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCX 3510</td><td>\$435</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCT 2000</td><td>\$50</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DCT 5100</td><td>\$150</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>DVR 6400</td><td>\$675</td></tr> <tr><td>DIGITAL</td><td>Control DVB o Motorola</td><td>e\$000</td></tr> <tr><td>PLUS TV</td><td>Convertidor</td><td>\$75</td></tr> <tr><td>PLUS TV</td><td>Control</td><td>e\$000</td></tr> <tr><td>PLUS TV</td><td>Antena</td><td>e\$000</td></tr> <tr><td>NGTV</td><td>Smartbox Evolution Orion</td><td>\$7930</td></tr> <tr><td>NGTV</td><td>Control remoto TIVO</td><td>e\$000</td></tr> </tbody> </table> <p><i>Imagen 6: Información sobre costo de reposición de equipos de la tecnología de Plus TV. <a href="https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda">https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda</a><sup>6</sup></i></p>	Tecnología	Tipo de equipo	Precio	DIGITAL	DVB CT 700	\$56	DIGITAL	DCT 700	\$43	DIGITAL	DCX 700	\$170	DIGITAL	DCX 525	\$196	DIGITAL	DCX 3200	\$200	DIGITAL	DCX 3510	\$435	DIGITAL	DCT 2000	\$50	DIGITAL	DCT 5100	\$150	DIGITAL	DVR 6400	\$675	DIGITAL	Control DVB o Motorola	e\$000	PLUS TV	Convertidor	\$75	PLUS TV	Control	e\$000	PLUS TV	Antena	e\$000	NGTV	Smartbox Evolution Orion	\$7930	NGTV	Control remoto TIVO	e\$000	
Tecnología	Tipo de equipo	Precio																																															
DIGITAL	DVB CT 700	\$56																																															
DIGITAL	DCT 700	\$43																																															
DIGITAL	DCX 700	\$170																																															
DIGITAL	DCX 525	\$196																																															
DIGITAL	DCX 3200	\$200																																															
DIGITAL	DCX 3510	\$435																																															
DIGITAL	DCT 2000	\$50																																															
DIGITAL	DCT 5100	\$150																																															
DIGITAL	DVR 6400	\$675																																															
DIGITAL	Control DVB o Motorola	e\$000																																															
PLUS TV	Convertidor	\$75																																															
PLUS TV	Control	e\$000																																															
PLUS TV	Antena	e\$000																																															
NGTV	Smartbox Evolution Orion	\$7930																																															
NGTV	Control remoto TIVO	e\$000																																															
<p><i>Continúa siendo necesario que se dé importancia a la usabilidad de la WEB, toda vez, el sitio es de difícil acceso para encontrar la información, un contrato muy extenso y un sitio Web en el que resulta difícil encontrar la información básica desincentivan al usuario a obtener la información que mínima y necesaria de la relación contractual.</i></p> <p><i>Se insiste respecto a que toda la información publicada en el sitio WEB debe ser consistente con lo señalado en el contrato y carátula, además ésta debe de ser de fácil acceso, para que los usuarios puedan comprender y acceder de forma clara a toda la información relacionada con los aspectos de la contratación del servicio, por lo que se solicita la incorporación de una pestaña de Regulación en la cual los usuarios finales puedan consultar la información reglamentaria que resuelta de relevancia.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p> <p><i>Resolución RCS-234-2023.</i></p>																																																

<sup>6</sup> Consulta realizada el día 4 de abril de 2024.

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

(...)" (Destacado pertenece al original) (Folios 44 al 53)-----

- 6) Que según oficio LY-Reg0106-2024 del 12 de abril de 2024, remitido a esta Superintendencia vía correo electrónico del 12 de abril de 2024, **Liberty Telecomunicaciones** solicitó una prórroga para presentar lo solicitado según oficio 02526-SUTEL-DGC-2024 del 4 de abril del 2024. Dicha prórroga fue concedida según oficio 02797-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, debidamente notificado según correo electrónico del mismo día. (NI-04882-2024 y folios 56 al 58) -----
- 7) Que, el 23 de abril del 2024, **Liberty Telecomunicaciones** remitió en tiempo una nueva versión corregida del contrato y carátula, en respuesta al oficio 02526-SUTEL-DGC-2024. (NI-05367-2024). -----
- 8) Que según oficio 04326-SUTEL-DGC-2024 del 24 de mayo de 2024, debidamente notificado el 27 de mayo del mismo año, la Dirección General de Calidad previno las observaciones finales al contrato de referencia, en donde se indicó a **Liberty Telecomunicaciones** que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato: -----

"(.....)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<b>Observaciones a la carátula del contrato y al sitio WEB</b>	
<p><i>Continúa siendo necesario una revisión integral del sitio WEB para que toda la información publicada sobre precios tenga la indicación expresa de que son precios finales, los cuales deben incluir expresamente los impuestos y tasas aplicables.</i></p> <p><i>El enlace señalado para Liberty Total direcciona a información en la que no se indican precios finales, como se ve a continuación.</i></p>	<p><i>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</i></p> <p><i>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</i></p>

30 de julio del 2024

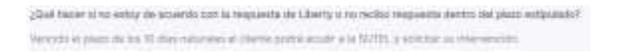
06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El enlace incluido en el cuadro del servicio de voz, donde se hace mención de las tarifas del servicio de voz internacional, direcciona a la publicación de dichas tarifas, sin embargo, solo mantienen publicados precios con el IVA, y no se hace mención las demás tasas, por lo que debe modificarse para indicar precios finales.</li> </ul> </p> <p><b>Imagen 1:</b> Publicación de precios que no son finales.  <a href="https://libertycr.com/web/liberty-total">https://libertycr.com/web/liberty-total</a>. Consulta realizada el 6 de mayo de 2024.</p>  <p><b>Imagen 2:</b> Publicación de precios que no son finales.  <a href="https://libertycr.com/web/servicios-moviles/beneficios/llamadas-internacionales">https://libertycr.com/web/servicios-moviles/beneficios/llamadas-internacionales</a>. Consulta realizada el 21 de mayo de 2024.</p> <p>El enlace incluido en el cuadro del servicio de Telefonía IP, donde se menciona las tarifas del servicio de voz internacional, se publicó una tabla en la que se indica "Precio con IVA", obstante, debe ser precio final, ya que, según la misma información publicada, incluye las demás tasas. Es decir, existe una contradicción entre la información al principio de la tabla y al final de la tabla donde se ubica el asterisco, según se muestra a continuación:</p>  <p><b>Imagen 3:</b> Publicación de precios que no son finales.  <a href="https://libertycr.com/telefonía">https://libertycr.com/telefonía</a>. Consulta realizada el 20 de mayo de 2024.</p> <p>Por su parte, en lo relativo al total a pagar señalado en la carátula, se debe indicar con los asteriscos que ese total o tarifa final es un precio final.</p> <p>Asimismo, en la parte final de la carátula se hace una declaración de parte del usuario relacionada a la información de precios finales, sin embargo, como se indicó en las observaciones anteriores, la definición de precio del RPUF<sup>7</sup> es que todos los precios que se le informan a los clientes deben ser finales, por lo que dicha declaración del cliente es más una obligación del operador, por lo que se debe eliminar.</p>	<p>Artículo 7 de la Ley 7566</p> <p>“Creación del Sistema de Emergencias 911”</p> <p>Artículo 2 de la Ley 9896</p> <p>“Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense”.</p> <p>Resolución RCS-234-2023.</p> <p>Artículo 12 del RPUF.</p> <p>Artículo 46, inciso 11)</p>

<sup>7</sup> Artículo 3 inciso 47).

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>Finalmente, luego de revisar el enlace para la información del depósito de garantía para el servicio Hogar, se logra visualizar que, si se cobra para ese servicio un depósito, pero no se hace mención si para los demás servicios se realiza cobro o si es un monto distinto, por lo que se debe aclarar.</p>  <p><b>Imagen 4:</b> Publicación sobre el depósito de garantía. <a href="https://libertycr.com/regulatorio">https://libertycr.com/regulatorio</a>. Consulta realizada el 21 de mayo de 2024.</p> <p>Ahora bien, en relación con la información publicada en la pestaña "Regulatorio" del sitio WEB, se hacen las siguientes observaciones.</p> <p>En primer lugar, en la información sobre la Atención de reclamaciones, se indica lo siguiente en respuesta a que hacer cuando no se está de acuerdo con lo resuelto o se recibe respuesta: "Vencido el plazo de los 10 días naturales el cliente podrá acudir a la SUTEL y solicitar su intervención.". Sin embargo, es necesario aclarar que no es necesario esperar el vencimiento del plazo en caso de obtener una respuesta negativa, debe quedar claro que una vez vencido el plazo o al no estar de acuerdo con lo resuelto, el usuario podrá acudir a la SUTEL.</p>  <p><b>Imagen 5:</b> Información sobre Atención de reclamaciones. <a href="https://libertycr.com/regulatorio">https://libertycr.com/regulatorio</a>. Consulta realizada el 21 de mayo de 2024.</p> <p>En la información referente al Proceso para la atención de averías no se señala el plazo reglamentario, por lo que se debe incluir.</p>  <p><b>Imagen 6:</b> Información sobre el Proceso para la atención de averías. <a href="https://libertycr.com/regulatorio">https://libertycr.com/regulatorio</a>. Consulta realizada el 21 de mayo de 2024.</p> <p>En la información relacionada con el costo de las visitas por instalación se indicó si estas tienen un costo o .</p>  <p><b>Imagen 7:</b> Información sobre el costo de las visitas por instalación. <a href="https://libertycr.com/regulatorio">https://libertycr.com/regulatorio</a>. Consulta realizada el 21 de mayo de 2024.</p>	<p>del RPUF.</p> <p>Resolución RCS-034-2023.</p>
Observaciones al contrato	

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>En la <b>cláusula 3</b> sobre las “Características de los servicios” se incluye un enlace para los paquetes de gigas, sin embargo, la información publicada no corresponde a precios finales.</p>  <p>Imagen 8: Publicación de precios que no son finales.</p> <p><a href="https://libertycr.com/servicios-moviles/postpago/pasa-gigas">https://libertycr.com/servicios-moviles/postpago/pasa-gigas</a>.</p> <p><u>Consulta realizada el 21 de mayo de 2024.</u></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p> <p>Artículo 3 inciso 47) del RPUF.</p> <p>Artículo 7 de la Ley 7566 “Creación del Sistema de Emergencias 911”</p> <p>Artículo 2 de la Ley 9896 “Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense”.</p>

30 de julio del 2024

06550-SUTEL-SCS-2024

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<p>En la <b>cláusula 8</b> sobre “<b>Devolución de equipos terminales</b>”, <i>fata incluir el enlace sobre la información del costo de reposición de los equipos.</i></p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>El enlace incluido en la <b>cláusula 18</b> sobre “<b>Reconexión del servicio</b>”, se incluye un enlace que direcciona a una sección donde se encuentra mucha información sobre todos los servicios llamada centro de ayuda, razón por la cual es necesario indicar la palabra clave o la pregunta a incluir para obtener la información.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la <b>cláusula 23</b> sobre “<b>Cesión</b>”, en el párrafo final, se hace mención que Liberty podrá hacer la cesión del contrato, por lo que se debe incluir lo siguiente; “(...) para lo cual se procederá a realizar el proceso de modificación contractual conforme con lo establecido en la normativa vigente”.</p>	<p>Artículo 40 del RPUF.  Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>En la <b>cláusula 24</b> sobre “<b>Atención y reparación de fallas que afecten el servicio</b>”, también se incluye un enlace que direcciona a la sección llamada centro de ayuda, razón por la cual es necesario indicar la palabra clave o la pregunta a incluir para obtener la información.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>
<p>La <b>cláusula 40</b> sobre “<b>Modificaciones al contrato</b>”, también se incluye un enlace que direcciona a la sección llamada centro de ayuda, razón por la cual es necesario indicar la palabra clave o la pregunta a incluir para obtener la información.</p>	<p>Artículo 45 inciso 1) de la LGT.</p>

(...).”.

(Destacado pertenece al original) (Folios 88 al 93) -----

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

- 9) Que según oficio LY-Reg0146-2024 del 3 de junio de 2024, remitido a esta Superintendencia según correo electrónico del mismo día, **Liberty Telecomunicaciones** solicitó una prórroga para presentar lo solicitado según oficio 04326-SUTEL-DGC-2024 del 24 de mayo del 2024. Dicha prórroga fue concedida según oficio 04870-SUTEL-DGC-2024 del 10 de junio de 2024, debidamente notificado según correo electrónico del mismo día. (NI-07336-2024 y folios 96 al 97) -
- 10) Que, el 13 de junio del 2024, **Liberty Telecomunicaciones** remitió en tiempo una versión final corregida del contrato y la carátula, en respuesta al oficio 04326-SUTEL-DGC-2024, posteriormente, según oficio LY-Reg0194-2024 del 15 de julio de 2024, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, **Liberty Telecomunicaciones**, remitió una versión final del contrato en referencia, con la corrección de unas observaciones que no habían sido atendidas. (NI-1407973-2024 y NI-09595-2024). -----
- 11) Que Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución 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 los documentos presentados por **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----
- 12) Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio Web del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta a este informe, esta

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en capítulo VIII del RPUF, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula. -----

**POR TANTO,**

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE;**

**PRIMERO: DAR POR RECIBIDO** y acoger el oficio 06209-SUTEL-DGC-2024 del 17 de julio de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la recomendación de homologación del contrato titulado *“CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.”* y su respectiva carátula, presentado por **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**-----

**SEGUNDO: HOMOLOGAR** la versión final del contrato de adhesión que se encuentra adjunto al presente oficio, denominado: *“CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.”* y su respectiva carátula, presentado por **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593 y su título habilitante. -----

**TERCERO: ORDENAR** a **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que, a partir de la homologación del *“CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.”*,

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

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

**CUARTO: ORDENAR** a **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que, 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 **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que deberá mantener publicado en la página principal del sitio WEB el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo. -----

**SEXTO: ORDENAR** a **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que realice el proceso dispuesto en el numeral 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, para la modificación contractual, de modo que aplique el contrato señalado en el punto 3.2, a todos sus clientes activos, ya que es el instrumento que se ajusta a lo dispuesto en la normativa y las disposiciones regulatorias vigentes. En cumplimiento de lo anterior, deberá Notificar dicha modificación contractual a sus clientes activos, al medio señalado en el contrato; además, deberá publicarla en su sitio WEB y redes sociales del operador y brindar el plazo de un mes calendario de anticipación para que los usuarios manifiesten si desean dar por terminado el contrato, según lo establecido en dicho artículo. Para tal efecto deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un **plazo máximo de 40 días hábiles**, contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL. -----

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

**SÉTIMO: SEÑALAR a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que, se debe de **abstener** de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia realizará el proceso aplicable y se considerará un incumplimiento del acuerdo correspondiente. -----

**OCTAVO: INDICAR a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión homologado por el Consejo de esta Superintendencia, 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. -----

**VE: SEÑALAR a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tomando en consideración 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. -----

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

**DECIMO: SOLICITAR** a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. -----

**DECIMO PRIMERO: ORDENAR** a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A*” y su respectiva carátula, presentado por **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

**DECIMO 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 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>. -----

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

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

30 de julio del 2024

**06550-SUTEL-SCS-2024**

*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.

Expediente: *L0155-STT-HOC-01286-2023*