

San José, 24 de octubre de 2024
09415-SUTEL-DGC-2024

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY S.A.” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY S.A.

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 (LGT), el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; además de lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) publicado en La Gaceta N° 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, el cual entró en vigencia el 23 de setiembre del 2023 y en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, se somete a valoración del Consejo la presente recomendación sobre la solicitud realizada por **Liberty Servicios Fijos LY S.A.** (en adelante **Liberty Servicios Fijos**), la cual fue tramitada bajo el expediente **L0154-STT-HOC-01238-2024**.

1. Antecedentes

- 1.1. Que, en fecha 24 de octubre del 2023, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.**, en adelante **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 L.Y. S.A.*” y su respectiva carátula. (NI-12868-2023 del expediente L0155-STT-HOC-01286-2023).
- 1.2. Que una vez tramitado el proceso de homologación de contrato, el Consejo de esta Superintendencia aprobó el “*Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica L.Y. S.A.*” y su respectiva carátula, mediante el acuerdo 023-030-2024 del 24 de julio de 2024. (Folios 168 al 207 del expediente L0155-STT-HOC-01286-2023).
- 1.3. Que, por medio de correo electrónico del 16 de agosto de 2024, **Liberty Servicios Fijos** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión, denominado “*Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Liberty Servicios Fijos LY S.A.*” y su respectiva carátula. Al respecto, el operador utilizó como base el contrato de **Liberty Telecomunicaciones** previamente homologado, ajustando únicamente lo relacionado a servicios fijos. (NI-10913-2024 del expediente L0154-STT-HOC-01238-2024).

San José, 24 de octubre de 2024
09415-SUTEL-DGC-2024

- 1.4.** Que, mediante oficio número 08362-SUTEL-DGC-2024 del 20 de setiembre de 2024, debidamente notificado en esa misma fecha, esta Dirección realizó una prevención al operador para que, dentro del plazo de **10 días hábiles** a partir de la notificación del oficio, realizara los siguientes ajustes:
- a.** El consentimiento del usuario sobre el límite del consumo de los servicios de tarificación adicional debe incluirse en la carátula, toda vez, dentro de la oferta comercial de servicios fijos se incluye la telefonía IP. Artículo 45 inciso 1) de la LGT, artículos 36 inciso 14) 95 al 101 del RPUF.
 - b.** En la cláusula 3, sobre las características de los servicios, se incluyó un enlace que direcciona a los usuarios finales al mapa de cobertura para los servicios fijos (hogar); sin embargo, dicho mapa no muestra las manchas de cobertura, lo cual debe ser corregido por el operador. Artículo 45 inciso 1) de la LGT y 16 del RPCS.
 - c.** El primer lugar, es necesario destacar que, toda la información correspondiente a las obligaciones regulatorias del operador, solo se pueden acceder únicamente a través de los enlaces indicados en el contrato y carátula en proceso de homologación, es decir, el enlace o pestaña directa a esta información que estaba publicado en el sitio WEB que contenía la información de temas regulatorios ha sido eliminado, lo que violenta el derecho de acceso a información del usuario final y va en contra de lo dispuesto por el Consejo según acuerdo 023-030-2024.

La información reglamentaria debe estar publicada en el sitio WEB y ser de fácil acceso para los usuarios finales, este proceso de información incluye el estudio de las condiciones antes de suscribir el contrato, y después de contratado el servicio, por lo que deben estar a disposición de los usuarios finales para su consulta, razón por la cual, se debe incluir una pestaña o enlace en el sitio WEB directo para que los usuarios cuenten con acceso a dicha información.

El mapa de alcance de red publicado para los servicios fijos (hogar) no incluye las manchas de cobertura. Lo cual debe ser corregido por el operador.

Dentro de la información regulatoria del sitio WEB se incluyó una pestaña denominada "*Requisitos técnicos para la instalación*", esta pestaña contiene información que fue agregada después del proceso de homologación del contrato de Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. tramitada mediante el expediente L0155-STT-HOC-01286-2023, y que no se encuentra a justada a derecho. Al respecto, es necesario indicar que esa lista debe ser modificada, toda vez, la instalación de postes no corresponde al usuario final, ese tipo de infraestructura forma parte de la infraestructura del operador, al usuario le corresponde la infraestructura interna de su casa de habitación u oficinas, asimismo se deben eliminar los requisitos referentes a los ductos soterrados y el jardín frontal, a los segundos pisos, el ingreso a la acometida y la información sobre los dispositivos.

San José, 24 de octubre de 2024
09415-SUTEL-DGC-2024

Artículo 45 inciso 1) de la LGT; 11 incisos 1) y 2), 22 del RPUF y 16 del RPCS. (Folios 22 al 37 del expediente L0154-STT-HOC-01238-2024).

- 1.5. Que por medio de correo electrónico del 7 de octubre de 2024, el operador remitió el contrato y su correspondiente carátula, el cual cuenta con las observaciones requeridas por medio del oficio número 08362-SUTEL-DGC-2024 del 20 de setiembre de 2024. (NI-13168-2024 del expediente L0154-STT-HOC-01238-2024).
- 1.6. Que, de manera extraordinaria, mediante correo electrónico remitido al operador el 14 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad, con la finalidad de agilizar el procedimiento de homologación de los documentos sometidos a valoración, señaló al operador que, debía realizar un ajuste puntual en el sitio WEB. Al respecto, **Liberty Servicios Fijos** remitió el ajuste solicitado vía correo electrónico el 21 de octubre de 2024, lo cual fue constatado por esta Dirección, en esa misma fecha y se tiene lo siguiente:

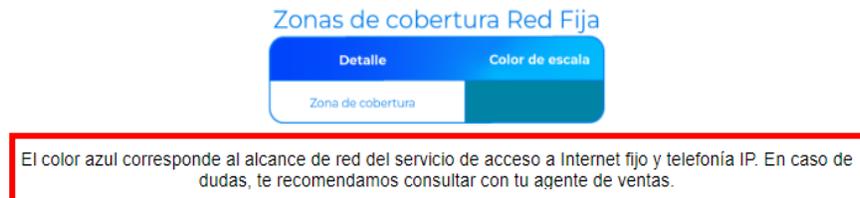


Imagen 1. Modificación requerida en el sitio WEB <https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura> del operador, la cual fue verificada el 21 de octubre de 2024. (NI-13790-2024 del expediente L0154-STT-HOC-01238-2024).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de la resolución establecido en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta N°195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital N°207, verificó los documentos presentados por **Liberty Servicios Fijos**, realizó observaciones a su contenido y constató su respectiva incorporación. En este punto es importante aclarar que, el operador utilizó como base el contrato de **Liberty Telecomunicaciones** previamente homologado, ajustando únicamente lo relacionado a servicios fijos.

Por lo anterior, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan al presente informe, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el RPUF publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200.

Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato presentado y de su respectiva carátula.

San José, 24 de octubre de 2024
09415-SUTEL-DGC-2024

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de la Sutel y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital N°200, se recomienda al Consejo lo siguiente:

- 3.1. Dar por recibido y acoger el oficio número 09415-SUTEL-DGC-2024 del 24 de octubre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado “*Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Liberty Servicios Fijos LY S.A.*”, y su respectiva carátula presentados por **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula, adjuntos al presente oficio, denominado “*Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Liberty Servicios Fijos LY S.A.*” presentados por **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593, su título habilitante y la resolución número RCS-234-2023.
- 3.3. Ordenar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, a partir de la homologación del “*Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Liberty Servicios Fijos LY S.A.*”, **únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Indicar a **Liberty Servicios Fijos 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 al usuario final.
- 3.5. Ordenar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato no homologado, les resulta aplicable el contrato homologado, con base en el principio de beneficio al usuario estipulado en el numeral 3 inciso c) de la Ley General de Telecomunicaciones y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.
- 3.6. Ordenar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, deberá mantener publicado en su **página WEB principal** el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente

San José, 24 de octubre de 2024
09415-SUTEL-DGC-2024

sobre el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo.

- 3.7.** Ordenar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, mantenga publicada en su página WEB toda la información aprobada por la Dirección General de Calidad durante el proceso de homologación de contratos; lo anterior, según lo requiere la normativa. 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 correspondiente y se considerará como un posible incumplimiento del acuerdo emitido por el Consejo de la Sutel relacionado con el presente trámite.
- 3.8.** Indicar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 3.9.** Señalar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, de conformidad con lo indicado en el título habilitante sobre el cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, en respeto al derecho de información de los usuarios finales establecido en el numeral 45 inciso 1) de la ley en mención, esta Superintendencia tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulta pertinente por modificaciones normativas.
- 3.10.** 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 Servicios Fijos LY S.A.*”, y su respectiva carátula presentados por **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.
- 3.11.** Notificar al **Registro Nacional de Telecomunicaciones** sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Licda. Noelia Bonilla Ortiz
Asesora legal

NBO
Gestión: L0154-STT-HOC-01238-2024
Adjuntos: Contrato de adhesión y carátula.

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr