

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

Señores

José Alberto Gutiérrez Salazar
Director Legal y Regulatorio
Liberty Servicios Fijos LY, Sociedad Anónima
Email: legalcr@lla.com

Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Eduardo Castellón Ruiz, Encargado 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 057-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 30 de octubre del 2024, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 009-057-2024

En relación con el oficio 09415-SUTEL-DGC-2024 del 24 de octubre de 2024, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *“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.”*, se resuelve lo siguiente: -----

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

CONSIDERANDO:

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). -----
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). -----
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. (NI-10913-2024 del expediente L0154-STT-HOC-01238-2024). -----
4. Que, mediante oficio 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,

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

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

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

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.-----

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

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 de expediente L0154-STT-HOC-01238-2024) -----

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

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).

7. Que, del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio WEB del proveedor y de la información adicional aportada por **Liberty Servicios Fijos**, la cual se adjunta a este 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 capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como, con los requisitos dispuestos 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”*. Además, se verificó que la información brindada 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 marco y su carátula. -----

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

8. Que, mediante oficio 09415-SUTEL-DGC-2024 del 24 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo la homologación del contrato de **Liberty Servicios Fijos**. -----

POR TANTO

Primero. Dar por recibido y acoger el oficio 09415-SUTEL-DGC-2024 del 24 de octubre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración de este 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.** -----

Segundo. 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 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. -----

Tercero. 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. -----

Cuarto. 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

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

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. -----

Quinto. 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. -----

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

Sétimo. Ordenar a **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.** que, mantenga publicado 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

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

correspondiente y se considerará un incumplimiento del acuerdo emitido por este Consejo relacionado con el presente trámite. -----

Octavo. 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. -----

Noveno. 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. -----

Décimo. 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>. -----

Décimo primero. 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>.-----

4 de noviembre del 2024
09704-SUTEL-SCS-2024

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**

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: *L0154-STT-HOC-01238-2024*