

San José, 1° de noviembre de 2024

09663-SUTEL-DGC-2024

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

RECOMENDACIÓN DE HOMOLOGACIÓN SOBRE LOS AJUSTES EFECTUADOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y SU CARÁTULA POR R&H INTERNACIONAL TELECOM SERVICES S.A.

Estimados señores:

Con la finalidad de cumplir con lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y el inciso o) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; así como, las disposiciones de los numerales 34 al 38 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), y 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, sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, se somete a valoración del Consejo el presente informe sobre la solicitud realizada por el señor Nissim Hugnu Degauquier, en su condición de presidente de **R&H Internacional Telecom Services S.A.**, en adelante **R&H**, para la homologación de los ajustes en el “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” y su carátula.

1. Antecedentes

- 1.1.** Que, en fecha 23 de agosto de 2024, mediante un documento sin número de oficio, **R&H** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los ajustes en el “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” y su carátula, solicitando lo siguiente: “(...) Dado que el número (sic) 1234 recibe cantidades extraordinarias de llamadas sin ningún tipo de relación con nuestra empresa, por el mal manejo de información por parte de clientes de otros operadores, donde estos confunden el número telefónico de correo de voz de dichos operadores con la contraseña genérica 1234 que dichos operadores utilizan, se notifica que debemos cambiar el número (sic) ya que satura y desborda nuestro centro de atención de llamadas, utilizaremos el número 800-794-2677 asignado a R&H hace múltiples años por la Sutel a nuestra empresa, además se ha corroborado la correcta funcionalidad del mismo desde múltiples operadores. (...)”. (Subrayado es intencional). (NI-11219-2024)
- 1.2.** Que, el 27 de agosto de 2024, **R&H** aportó el contrato de adhesión y la carátula previamente descrito, en formato WORD. (NI-11364-2024).
- 1.3.** Que, mediante oficio número 08684-SUTEL-DGC-2024 del 1° de octubre de 2024, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad envió al operador una solicitud de información sobre el cambio del número gratuito, así como, observaciones varias en su sitio WEB. En este, se indicó a **R&H** que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar lo siguiente:
“(…)”

San José, 1° de noviembre de 2024

09663-SUTEL-DGC-2024

- a. Definir cuál será su número gratuito, si únicamente el **800-794-2677**, o si empleará de forma conjunta el **1234** y el **800-794-2677**, así como, enviar los documentos del contrato de adhesión y su carátula ajustados y la evidencia en el sitio WEB en la misma tónica.
- b. Ajustar los incumplimientos encontrados en el sitio WEB, conforme a la normativa citada. (...). (Folios 23 al 27).

1.4. Que, en atención al oficio número 08684-SUTEL-DGC-2024, **R&H** mediante correo electrónico del 10 de octubre de 2024, remitió una nueva versión corregida del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**” y su carátula, y, además, acreditó haber realizado las modificaciones correspondientes en su sitio WEB, señalando lo siguiente:

“(...) En referencia al numero (sic) 1234, mi representada no desea seguir utilizando este número y posterior a la modificación del contrato, realizaremos una gestión posterior para devolver dicho número a la Sutel, por lo cual el mismo ya se ha retirado de página web, estamos enviando el contrato en versión Word final sin el 1234, una vez esto sea autorizado por la Sutel (se procederá a cambiar el contrato en nuestra página web (sic))

*I. “La totalidad de la información publicada debe ser en **idioma español**, acorde al numeral 45 incisos 1) y 28) de la Ley General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT), por ello, con el fin de que los usuarios no tengan una barrera en su comprensión, es necesario modificar todo aquello que se encuentre en inglés, a modo de ejemplo ver las siguientes imágenes”*

Respuesta: Hemos realizado cambios en el ingreso de nuestra pagina (sic) web (sic) para identificar el área corporativa y el área residencial para evitar inconvenientes (...)

Sobre los nombres de Connected Business y Connected Homes, estos son los nombres de los productos que la empresa vende, también son los mismos que se utilizan en los contratos con los clientes y mismo que observa el cliente dentro de su facturación.

Con respecto a las 4 frases que se utilizan en inglés:

- a) Sparking the evolution
- b) A clean start
- c) Committed to total connectivity
- d) Built around your home

Se aclara que estas son frases eslogan utilizados por el tipo de nicho de mercado al que se enfocan principalmente los servicios de Vocex, estas hacen mucha inclinación comercial, fueron diseñados en conjunto con la empresa de mercadeo y de análisis comercial, además que como se observa estas están en banners o imágenes con fines publicitarios, estos no hacen referencia a ninguna especificación del servicio, por lo cual no se considera que presente barrera o posible confusión a los clientes, pedimos respetuosamente se nos permita mantener estos de tal manera.

*II. “Además, la página WEB del operador debe contener como mínimo lo señalado en los artículos 11 inciso 2) del RPUF que sea atinente a los servicios que presta el operador; nótese, que se trata de una obligación para todos los operadores de **tener publicada información clara, detalla y actualizada**.”*

*1) “Señalar la razón social y las sucursales de **R&H**, conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.*

• Respuesta: Esto ya se encuentra realizado, se adjunta imagen de la página web (sic):

(...)

2) “Indicar el horario de atención al público, soporte técnico remoto y presencial para cada servicio ofrecido, acorde al numeral 11 inciso 2) subinciso iv) del RPUF. Para lo cual deberá tomar en consideración la obligación establecida en el ordinal 11 inciso 28) del reglamento de comentario sobre prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.”

• Respuesta: Esto ya se encuentra realizado, se adjunta imagen de la página web:

(...)

III. “Se debe corregir el término “Licencia” ubicado en la parte inferior de la página WEB, el correcto es “Autorizado”, conforme al artículo 23 de la LGT y la resolución número RCS-109-2009 de las quince horas

San José, 1° de noviembre de 2024

09663-SUTEL-DGC-2024

con quince minutos del 24 de junio 2009, ya que el Consejo de esta Superintendencia le **autorizó** a brindar el servicio de Telefonía IP, telefonía IP-preselección de operador y voz”

• Respuesta: Esto ya se encuentra realizado, se adjunta imagen de la página web: (...). (Destacado y subrayado son del original). (NI-13346-2024).

2. Análisis de la solicitud de homologación

Según se extrae de los antecedentes anteriores, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de 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 y atendiendo a la solicitud del operador de analizar la propuesta de ajuste al contrato de adhesión denominado “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” y su carátula, únicamente en cuanto al número gratuito, la Dirección General de Calidad verificó el documento presentado por **R&H**, realizó observaciones al respecto y, posteriormente, constató la incorporación del número gratuito **800-794-2677**.

En la misma tónica, esta Dirección realizó pruebas al número **800-794-2677**, de las cuales constan que el mencionado número corresponde al operador en cita y no genera ninguna tasación, por tanto, confirmando la gratuidad de este.

Asimismo, considerando que al operador le fue solicitado ajustar en su sitio WEB varios incumplimiento encontrados según la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable, en primer término, respecto a que la información publicada esté en el idioma español, **R&H** indicó haberlo ajustado y adicionó que “*Connected Business*” y “*Connected Homes*” corresponden a los nombres de productos de su oferta comercial, así como, “*Sparking the evolution*”, “*A clean start*”, “*Committed to total connectivity*” y “*Built around your home*” refieren a eslóganes utilizados únicamente con fines publicitarios, por ello, requirió mantener en su idioma original, ya que no implica información de sus servicios, lo cual se considera aceptable ante la aclaración del operador.

Adicionalmente, en la información publicada del sitio WEB el proveedor también agregó lo siguiente: **a)** la razón social del mencionado operador y la dirección de su sucursal, **b)** la indicación del horario de atención al público y soporte técnico, y, **c)** la sustitución del término “*Licencia*” por “*Autorizado*”.

Por lo anteriormente expuesto, del análisis de la última versión corregida del contrato y su respectiva carátula sometido a valoración, las cuales se adjuntan a este informe, y los ajustes a los incumplimiento en la página WEB; esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas en el oficio número 08684-SUTEL-DGC-2024 del 1° de octubre de 2024, estando su contenido 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; por consiguiente, es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación de este contrato de adhesión y su carátula.

San José, 1° de noviembre de 2024

09663-SUTEL-DGC-2024

3. Recomendaciones al Consejo

A partir del análisis presentado con base en la resolución número RCS-234-2023 del Consejo de esta Superintendencia y las disposiciones del RPUF 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 09663-SUTEL-DGC-2024 del 1° de noviembre de 2024, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo, el informe correspondiente a la homologación del ajuste en el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su carátula, presentados por **R&H Internacional Telecom Services S.A.**
- 3.2. Homologar la versión final del contrato de adhesión y su carátula que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominados: “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y “*CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*”, presentados por **R&H Internacional Telecom Services S.A.**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593 y su título habilitante.
- 3.3. Ordenar a **R&H Internacional Telecom Services S.A.** que, a partir de la homologación del ajuste en el número gratuito en el “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su carátula, **únicamente** puede utilizar esta versión última para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.
- 3.4. Señalar a **R&H Internacional Telecom Services S.A.** que llene de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no 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.
- 3.5. Ordenar a **R&H Internacional Telecom Services S.A.** que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula, en su versión final. 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.
- 3.6. Señalar a **R&H Internacional Telecom Services S.A.** que, como parte del proceso de homologación de contratos, se constató que cumplió las observaciones solicitadas respecto al sitio WEB, el cual está conforme a la resolución número RCS-234-2023 y normativa aplicable. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia podrá valorar la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.

San José, 1° de noviembre de 2024

09663-SUTEL-DGC-2024

- 3.7. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **R&H Internacional Telecom Services S.A.** a las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente.
- 3.8. Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del contrato denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y su carátula, presentados por **R&H Internacional Telecom Services S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>, y que, además, en dicho sitio WEB, indique que la versión anterior, homologada mediante los acuerdos Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones número 018-070-2023 de la sesión ordinaria número 070-2023 del 23 de noviembre del 2023, **no se encuentra vigente**.
- 3.9. 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.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Licda. Melissa Muñoz Ramírez
Asesora Legal

Ing. Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

MMR

Anexos: “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES*” y “*CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*”.

Gestión: R0001-STT-HOC-01181-2024.