

16 de enero del 2023
00245-SUTEL-SCS-2023

Señores
CallMyWay NY, S. A.

Señor
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad

Estimados señores:

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 comunicarles que en la sesión ordinaria 002-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 12 de enero del 2023, se adoptó por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 020-002-2023

En relación con el oficio número 11185-SUTEL-DGC-2022, del 22 de diciembre del 2022, de la Dirección General de Calidad sobre la “**RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO TELEFONÍA FIJA PRESENTADO POR CALLMYWAY NY S.A.**”, se resuelve lo siguiente:

CONSIDERANDOS:

- I. Que mediante documento identificado bajo el número NI-09116-2022 del 27 de junio de 2022, el señor **Ignacio Prada Prada** representante de **CallMyWay NY S.A.**, en adelante CallMyWay, sometió a valoración de esta Superintendencia el “**CONTRATO DE ADHESIÓN TELEFONÍA FIJA IP**”. (Folios 2 a 11).
- II. Que mediante oficio número 07716-SUTEL-DGC-2022 del 26 de agosto de 2022, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a **CallMyWay** las **primeras observaciones** a la propuesta del contrato sometido a valoración, las cuales se debían aplicar en el plazo máximo de 10 días hábiles, ya que determinó que requería de algunas modificaciones a fin de que se ajustara en su totalidad a la regulación vigente; y le solicitó al operador realizar los siguientes ajustes:

“(...)

1. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:
 - a) Incorporar el lugar o medio de notificaciones del operador.
 - b) Verificar si los datos del usuario relacionados con el número de teléfono y número de contacto refieren a la misma información.
 - c) Verificar si procede en el apartado 3) el cargo por morosidad, debido a que en la cláusula décima se señala con claridad que no aplica este cobro en la facturación del servicio.
 - d) Se debe incluir un punto adicional sobre la autorización relativa al manejo de datos personales: “El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.” y sobre el traslado de cargos de un servicio a otro: “usuario final autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.”, según la resolución número RCS-186-2021.
2. En la **cláusula cuarta**, para el supuesto de cambio de tarifas, este debe ser comunicado a Sutel de manera previa y notificado al usuario al medio de notificaciones de conformidad con los numerales de conformidad con los numerales 21 inciso 1), 27, 28 del RPUF, en concordancia con el artículo 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.
3. En la **cláusula vigésima quinta**, eliminar la referencia a la devolución de equipos terminales, ya que según se indicó no se comercializan al usuario.
4. En la **cláusula sexta**, relacionada a los equipos terminales, se indica que el usuario puede adquirir equipos terminales ofrecidos por CallMyWay, lo cual debe verificarse ya que según se señaló, ya no se

16 de enero del 2023
00245-SUTEL-SCS-2023

comercializa equipos terminales. En este caso, se debe indicar expresamente en el clausulado del contrato y sitio WEB que no se comercializan equipos terminales.

5. En la **cláusula décima**, se debe ajustar el último párrafo, ya que se indica que el pago tardío de la facturación no genera un cargo de morosidad; sin embargo, en la carátula y en el sitio WEB¹, se informa a los usuarios que sí aplica este cargo; lo anterior en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 21 inciso 4) del RPUF.
6. Se deben implementar los cambios realizados en la **cláusula décima primera** sobre tráfico telefónico excesivo, ya que se encuentran ajustados al artículo 31 del RPUF y la cláusula modelo del contrato de adhesión dispuesta por la resolución RCS-186-2021.
7. En relación con la **cláusula décima segunda** sobre los medios de pago de los servicios, se recomienda mantener la redacción inicial de la cláusula, en atención al artículo 45 inciso 12) de la LGT.
8. En la **cláusula décima tercera** sobre tasación y facturación de los servicios, se solicita mantener la redacción original de la cláusula presentado en el trámite de homologación anterior.
9. De conformidad con lo señalado en el oficio de solicitud del presente trámite de homologación, debido a que no se va a realizar algún cobro por visita técnica injustificada al usuario, esta condición se debe establecida explícitamente en la **cláusula vigésima primera**, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 13 inciso h) subinciso 5 y 21 incisos 6) y 10) del RPUF.
10. En la **cláusula vigésima cuarta**, se reitera al operador que se deben eliminar las referencias a condiciones de permanencia mínima, siendo que no aplica dicha modalidad según se señaló en la carátula de la propuesta del contrato.

Como observación general, se recomienda al operador no citar normas específicas en el clausulado del contrato para promover la vigencia de este ante una eventual modificación normativa. Asimismo, se aclara que en algunas cláusulas se incluyeron las observaciones realizadas como inclusiones en el cuerpo de las cláusulas para mayor agilidad en el trámite de homologación del presente contrato. En este sentido, se insta al operador a mantener sin modificaciones las cláusulas que no mantienen comentarios, ya que estas se encuentran acordes con la normativa vigente.

Adicionalmente, en relación con el **sitio WEB**, se evidenció lo siguiente:

1. Se solicita incluir la aclaración que refiere a pesos mexicanos (\$ mexicano) según lo solicitado en el oficio número 04833-SUTEL-DGC-2022 del 26 de mayo de 2022, para para evitar una confusión al usuario en los tipos de cambio; por ejemplo, el peso colombiano, en atención al artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones:



Código de Area	Destino	Colones sin impuestos	Colones con impuestos	Dólares sin impuestos	Dólares con impuestos	Pesos sin impuestos	Pesos con impuestos
1700	CMW 1700 Llamadas internas	₡ 9642	₡ 11022	\$ 0218	\$ 0220	\$ 0464	\$ 0538
506	COSTA RICA OTROS OPERADORES	₡ 2190	₡ 2513	\$ 0441	\$ 0447	\$ 1072	\$ 1243
5062	Costa_Rica_ICE_Fijas_ICE	₡ 780	₡ 921	\$ 0214	\$ 0216	\$ 0372	\$ 0421
5063	COSTA RICA MOBILE	₡ 2190	₡ 2513	\$ 0441	\$ 0447	\$ 1072	\$ 1243
506400	Costa Rica 400 CallMyWay	₡ 000	₡ 000	\$ 0000	\$ 0000	\$ 0000	\$ 0000
506401	Costa_Rica_R_y_H_Telecom	₡ 780	₡ 921	\$ 0214	\$ 0216	\$ 0372	\$ 0421

Imagen 1: Información sobre tarifas, sección "Tarifas".

2. Se debe ajustar la información que se detalla en la siguiente imagen, conforme se señala en los puntos a continuación:

¹ Consultado el 23 de agosto de 2022: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

Notas

- Las tarifas con impuestos incluyen el 13% de impuesto de ventas de Costa Rica, el cargo por el servicio del 911 (0.75%) y el cargo por ley 9355 para el financiamiento de la Cruz Roja (1%)
- Llamadas internacionales inferiores a 6 segundos no se cobran.
- Llamadas a Costa Rica inferiores a 3 segundos no se cobran.
- Si utiliza el servicio de Preselección de Operador "1900" se debe de agregar el cargo de una llamada celular o fija según corresponda. Su proveedor de telefonía tradicional no debe de aplicar cargo por dicha llamada.
- No existe diferencia de cargo para las llamadas a destinos On-net o Off-net dentro de Costa Rica, aplican las tarifas publicadas.
- Para las llamadas On-net dentro de la red de CallMyWay aplican cargos regulares.
- Las tarifas publicadas aplican tanto para los servicios prepago como los pos pago.
- Para las llamadas transferidas o reenviadas hacia cualquier red aplica el cargo aplicable para una llamada hacia dicha red.
- No existe restricción para transferir o reenviar llamadas desde la red de CallMyWay
- Las llamadas a México se cobran en incrementos de 1 segundo
- Aplica un cargo de 2754 colones por configuración y mensualidad de línea telefónica (incluye IVA, CR y 911)
- Para los números a la carta aplica un cargo de 5737.5 colones por configuración por número (Incluye IVA, CR y 911)
- No existe cargo por reconexión del servicio
- Aplican cargos por mora

Imagen 2: Información sobre tarifas publicada por el operador, sección "Tarifas".²

- 2.1. Para los "números a la carta" se indica que aplica un cargo por configuración para cada número; sin embargo, no se informa de manera clara y veraz al usuario si este cobro es realizado una única vez, en atención a la obligación dispuesta por el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
- 2.2. En el caso de llamadas las llamadas "On-net" dentro de la red de CallMyWay especificar a qué corresponde "cargos regulares". Tal y como se ha reiterado, toda referencia debe ser determinada para que el usuario tenga certeza de bajo qué escenario se le cobrará una determinada tarifa, en atención a su derecho de información dispuesto por el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 14 del RPUF.
- 2.3. El cobro por mensualidad de la línea debe asociarse con un consumo mínimo, para cumplir con las disposiciones del artículo 45 inciso 9) de la LGT, que establece que la facturación del servicio debe obedecer a una lectura del consumo. En este sentido se aclara al operador que el cargo de instalación se cobra por una única vez, por lo cual, los cargos mensuales deben estar asociados a un consumo en el servicio.
- 2.4. Se debe detallar expresamente cuál es el cargo por mora aplicable en la facturación, conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
3. La información sobre las tarifas debe ser unificada en una misma pestaña, además deben ser corregidas ya que resultan contradictorias, dado que en la pestaña "Tarifas" se señala que: "Aplica un cargo de **2754 colones por configuración y mensualidad de línea telefónica** (incluye IVA, CR y 911). Para los **números a la carta aplica un cargo de 5737.5 colones por configuración por número** (incluye IVA, CR y 911)³, mientras que en la pestaña "Calidad" se informa lo siguiente: "Este servicio tiene un **cargo mensual de 2400 o 4 dólares por mes mas (sic) IVA, por línea asignada** a la cuenta. A cada línea le corresponde un número telefónico. **Como cargo de configuración se le aplican 2400 colones o 4 dólares por la configuración de números aleatorios más IVA, se desea un número a la carta se cobra 5000 colones o 10 dólares por número por configuración más IVA**".⁴ (Destacado intencional). Asimismo, se solicita lo siguiente sobre el costo de configuración del servicio:
 - 3.1. Se debe denominar cargo por instalación, conforme el contrato de adhesión.
 - 3.2. Aclarar si corresponde a un cobro mensual, en cuyo caso a partir del artículo 45 inciso 9) de la citada ley este debe estar asociado a un consumo, según se señaló.
 - 3.3. Aclarar si este cargo se cobra por una única vez o por cada evento de configuración al usuario.
 - 3.4. Especificar si es un cobro por cada línea telefónica y si el mismo es independiente o adicional a la mensualidad de la línea.
 - 3.5. Indicar si el número a la carta es independiente, o si ese monto se adiciona a los ₡2,400,00 por configuración.
 - 3.6. Las tarifas anteriores deben indicar la moneda e incluir el IVA y demás cargos cuando apliquen como 911 y Cruz Roja, a fin de que el usuario conozca el precio final, lo cual debe ser ajustado.
4. En cuanto al trámite de reclamaciones no es necesaria la transcripción de los artículos, ya que la información disponible al usuario debe ser de fácil lectura, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT. En este sentido, se solicita incluir textualmente la siguiente información:
"Interposición de reclamación ante el operador: CallMyWay dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el usuario final y, para cada gestión, CallMyWay deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de

² Consultado el 18 de agosto de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

³ Consultado el 22 de agosto de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

⁴ Consultado el 22 de agosto de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Quality>

16 de enero del 2023

00245-SUTEL-SCS-2023

abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del usuario final, o cualquier interesado. CallMyWay deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte CallMyWay, el usuario final podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.”

5. En la solicitud del presente trámite se indicó que no aplican cargos por visita técnica al usuario; sin embargo, se hace la salvedad en el sitio WEB indicando que “generalmente” no se realiza cobro, lo cual debe ser ajustado, debido que no procede ningún cobro al usuario por visita técnica cuando la avería le es imputable al operador, por lo que se debe ajustar la información publicada conforme el artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 13 inciso h) subinciso 5 del RPUF. Finalmente, en las tarifas para otros servicios o necesidades, no se señala si estas incluyen el impuesto sobre el valor agregado (IVA):

Esquema general de Soporte para todos nuestros servicios

- El soporte a la telefonía se brinda, generalmente, sin cargo y de manera remota de la siguiente manera
 - Mediante correo electrónico (soporte@callmyway.com), CHAT o llamada telefónica a nuestro centro de servicios 800 800 0202.
 - De Lunes a Viernes 7:30 a 18:30 horas
 - Sábado y Domingo 8:00 a 16:00 horas
 - Emergencias, 24/7: soporte@callmyway.com
- Para otros servicios o necesidades, previa aprobación del cliente:
 - Soporte remoto programada (Se efectúa a partir de 24 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$50 la hora o evento
 - Soporte remoto de emergencia (Se efectúa 2 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$75 la hora o evento
 - Soporte in-situ programado (Se efectúa a partir de 24 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$75 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones
 - Soporte in-situ emergencia (Se efectúa 3 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas

Imagen 3: Información sobre tarifas por soporte y visita técnica.⁵

6. Se debe ajustar la información disponible respecto a que no se incluyen cargos por instalación del servicio, ya que en la carátula del contrato sí se contempla dicho cargo:

No se incluyen cargos de instalación ya que el servicio ofrecido no requiere instalación ya que únicamente se configura. Para el caso que el usuario requiere de la instalación de algún Teléfono o Central Telefónica estos se analizan caso por caso y se cobran por aparte al servicio

Imagen 4: Información disponible en el sitio WEB del operador.⁶

7. Se debe incluir cuál es el costo de los números adicionales, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT:

En el caso que la llamada se reenvíe a un teléfono convencional en cualquier parte del mundo, el cliente de CallMyWay pagará por el costo del reenvío de dicha llamada a las tarifas vigentes al destino al que se reenvía la llamada. Aplica un cargo por canales o números adicionales que se configuren al servicio.

⁵ Consultado el 24 de mayo de 2022: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

⁶ Consultado el 24 de mayo de 2022: <https://www.callmyway.com/Welcome/Quality>

16 de enero del 2023
00245-SUTEL-SCS-2023

Imagen 5: Información disponible en el sitio WEB del operador.⁷

8. Finalmente, se debe incluir en el sitio WEB la fórmula de compensación dispuesta por el artículo 22 del RCPS por afectación en la calidad del servicio, esto en atención a la obligación del operador dispuesta por el artículo 13 inciso h) subinciso 4) del RPUF". (Folios 12 a 19).

1. Que, mediante correo electrónico del 30 de agosto de 2022, **CallMyWay** brindó respuesta en tiempo a las primeras observaciones realizadas mediante oficio número 07716-SUTEL-DGC-2022 del 26 de agosto de 2022 a la propuesta de contrato presentada para homologación. (Folios 20 a 38).
2. Que a por medio del oficio número 10377-SUTEL-DGC-2022 del 22 de noviembre de 2022, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad le previno al operador las **segundas observaciones** y se le solicitó que ajustara lo siguiente:

"(...)

1. En la **carátula del contrato** se debe corregir lo siguiente:
 - a) Dado que se definió como lugar o medio de notificaciones del operador el correo que se había destinado para la atención de fallas, se debe establecer cuál será el correo para la atención al usuario final durante la contratación del servicio.
 - b) Se reitera que el operador no puede firmar en representación del usuario final en señal de su aceptación, por lo que se solicita ajustar el estribillo según se detalla a continuación: "Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____ Costa Rica, el día _____ de _____ del _____."
2. En la **cláusula primera**, se debe aclarar que el tipo de telefonía fija provisto será telefonía IP.
3. En la **cláusula décima primera**, no procede la autorización automática del usuario en cuanto a la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, por cuanto, el artículo 31 del RPUF dispone que, una vez detectado el consumo excesivo, dicha situación debe ser comunicada al usuario para que consienta la implementación de dichas medidas o en caso de no brinde su consentimiento se le advierta de las consecuencias.
4. En relación con la **cláusula décima segunda** sobre los medios de pago de los servicios, se solicita mantener la redacción inicial de la cláusula, en atención al artículo 45 inciso 12) de la LGT. Asimismo, se recomienda consultar las opciones de pago que mantienen otros operadores, tales como, puntos autorizados de pago o débito automático, a fin de que brinde al usuario al menos dos **medios distintos** para el pago de los servicios.
5. En la **cláusula décima tercera** sobre tasación y facturación de los servicios, no procede el procedimiento señalado en cuanto al trámite de impugnación de cobros, por lo que, se debe mantener la redacción original de la cláusula, presentada en el trámite de homologación anterior, sobre la que no se solicitó se efectuara algún cambio y se encuentra acorde con la normativa vigente.
6. En la cláusula **décima novena**, se reitera incluir la tabla de los indicadores de telefonía IP indicada, la cual presenta la información de una manera más ordenada y acorde con la normativa.
7. De conformidad con lo señalado en el oficio de solicitud del presente trámite de homologación, debido a que **CallMyWay** no realiza algún cobro por visita técnica injustificada al usuario, esta condición se debe establecer **explícitamente** en la **cláusula vigésima primera**, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numerales 13 inciso h) subinciso 5 y 21 incisos 6) y 10) del RPUF.

Como observación general, se recomienda al operador no citar normas específicas en el clausulado del contrato para promover la vigencia de este ante una eventual modificación normativa. Asimismo, se insta al operador a mantener sin modificaciones las cláusulas que no mantienen comentarios, ya que estas se encuentran acordes con la normativa vigente.

Por otra parte, en relación con el sitio **WEB**, **se mantienen** las siguientes observaciones realizadas en la primera revisión:

1. Se solicita incluir la aclaración **dentro de la tabla de consulta de tarifas por país** que la moneda pesos refiere a pesos mexicanos (\$ mexicano), para evitar una confusión al usuario en los tipos de cambio; por ejemplo, el peso colombiano, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT:

⁷ Ibid.

Ver Tarifas por País

Ver Tarifas

Calcular Tarifa por Número Destino

Calcular

Código de Area	Destino	Colones sin impuestos	Colones con impuestos	Dólares sin impuestos	Dólares con impuestos	Pesos sin impuestos	Pesos con impuestos
1700	CMW 1700 Llamadas internas	₡ 6549	₡ 11022	\$ 0018	\$ 0020	₡ 0584	₡ 0538
506	COSTA RICA OTROS OPERADORES	₡ 2190	₡ 2513	\$ 0041	\$ 0047	₡ 1022	₡ 1243
5062	Costa_Rica_ICE_Fijas_ICE	₡ 780	₡ 8721	\$ 0014	\$ 0018	₡ 0372	₡ 0431
5063	COSTA RICA MOBILE	₡ 2190	₡ 2513	\$ 0041	\$ 0047	₡ 1022	₡ 1243
506400	Costa Rica 400 CallMyWay	₡ 000	₡ 000	\$ 0000	\$ 0000	₡ 0000	₡ 0000
506401	Costa_Rica_R_y_H_Telecom	₡ 780	₡ 8721	\$ 0014	\$ 0018	₡ 0372	₡ 0431

Imagen 1: Información sobre tarifas, sección "Tarifas".⁸

- Se reitera al operador que, el cobro por mensualidad de la línea **debe asociarse con un consumo mínimo**, para cumplir con las disposiciones del artículo 45 inciso 9) de la LGT, que establece que la facturación del servicio debe obedecer a una lectura del consumo.

En este sentido, sobre la aplicación de dicha tarifa en el servicio de telefonía IP cuando es el usuario final el que realiza el pago del servicio de acceso a Internet requerido para dicha provisión, ante la consulta realizada por esta Dirección a la Dirección General de Mercados, esta aclaró mediante el oficio número 10170-SUTEL-DGM-2022 del 15 de noviembre de 2022, lo siguiente:

"Tal y como se indica, para el cálculo de esta tarifa, **se toman en cuenta los elementos de la red telecomunicaciones asociados al segmento de acceso, para poder brindar el servicio en cuestión**. Asimismo, se debe tomar en consideración lo ya señalado en el oficio 09279-SUTEL-DGC-2022 en relación con la definición establecida por el Consejo de la SUTEL en la resolución RCS-268-2013 donde se indica con claridad que la tarifa asociada al servicio de acceso a la red se refiere al cargo mensual que cancela el usuario a efectos de tener a disposición la línea telefónica fija. Cabe señalar que la citada resolución RCS-268-2013, además de fijar las tarifas vigentes del servicio minorista de telefonía fija, estableció con claridad que las mismas aplican independientemente de la tecnología que se utilice para brindar este servicio, sin embargo, **esto no debe interpretarse como una habilitación para aplicar sin distinción, las tarifas ahí aprobadas en todos los escenarios que permite el servicio de telefonía fija**. En línea con lo anterior, cabe señalar que el artículo 6 inciso 13) de la Ley General de Telecomunicaciones define orientación a costos como: el cálculo de los precios y las tarifas basados en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad, en términos reales, no menos a la media de la industria nacional o internacional, en este último caso con mercados comparables. **Es así como, en criterio de esta Dirección General de Mercados, aquellos operadores o proveedores del servicio de telefonía fija que por la modalidad y tecnología utilizada no requieran el despliegue de infraestructura propia de acceso para la provisión del servicio de telefonía fija, no estarían incurriendo en costos asociados al servicio de acceso a la red y por ende no es procedente el cobro de esta tarifa a los usuarios finales**". (Desatacado intencional).

De manera que, **no procede** el cobro pretendido por el operador, por lo que, debe ajustar la información comercial dispuesta en su sitio WEB.

- Se debe establecer expresamente que, el pago tardío de la facturación no genera al usuario un cargo de morosidad, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 21 inciso 4) del RPUF.
- Los precios del servicio y facilidades deben ser expresados **en una única moneda**, para evitar confusiones en cuanto al tipo de cambio al usuario. En el caso de que estos se definen en dólares, se debe informar al usuario tanto en el contrato como en el sitio WEB que podrá realizar el pago en dólares o en colones según el tipo de cambio vigente al momento de emisión de la factura. Además, se evidenció que algunos montos se expresan sin moneda relacionada, lo cual debe ser corregido:

⁸ Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

16 de enero del 2023
00245-SUTEL-SCS-2023

La línea telefónica brindada por CallMyWay se encuentra dentro de la serie 400X-xxxx. Este servicio tiene un cargo mensual de 2754 o 4,59 dólares por mes (Incluye IVA, CR y 911), por línea asignada a la cuenta. A cada línea le

Imagen 2: Información disponible en el sitio WEB del operador, sección "Calidad".⁹

5. Los precios deben ser finales; es decir, con impuestos incluidos, esto en cumplimiento del artículo 93 del reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley N°7472. Además, se reitera que, en las tarifas para otros servicios o necesidades, no se señala si estas incluyen el impuesto sobre el valor agregado (IVA):

- Para otros servicios o necesidades, previa aprobación del cliente:
 - Soporte remoto programada (Se efectúa a partir de 24 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$50 la hora o evento
 - Soporte remoto de emergencia (Se efectúa 2 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$75 la hora o evento
 - Soporte in-situ programado (Se efectúa a partir de 24 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$75 la hora o evento, por el tiempo que nuestro personal se encuentra en sus instalaciones
 - Soporte in-situ emergencia (Se efectúa 3 horas después de solicitado el servicio)
 - US\$150 la hora o evento, desde que nuestro personal abandona nuestras oficinas

Imagen 3: Información sobre tarifas por soporte sección "Tarifas".¹⁰

6. En el caso de llamadas las llamadas "On-net" dentro de la red de CallMyWay se debe especificar explícitamente cuáles son los cargos aplicables. Tal y como se ha reiterado, toda referencia debe ser determinada para que el usuario final tenga certeza de bajo qué escenario se le cobrará una determinada tarifa, en atención a su derecho de información dispuesto por el artículo 45 inciso 1) de la LGT y 14 del RPUF:

Notas

- Las tarifas con impuestos incluyen el 13% de impuesto de ventas de Costa Rica, el cargo por el servicio del 911 (0.75%) y el cargo por ley 9355 para el financiamiento de la Cruz Roja (1%)
- Llamadas internacionales inferiores a 6 segundos no se cobran.
- Llamadas a Costa Rica inferiores a 3 segundos no se cobran.
- Si utiliza el servicio de Preselección de Operador "1900" se debe de agregar el cargo de una llamada celular o fija según corresponda. Su proveedor de telefonía tradicional no debe de aplicar cargo por dicha llamada.
- No existe diferencia de cargo para las llamadas a destinos On-net o Off-net dentro de Costa Rica, aplican las tarifas publicadas.
- No aplican diferencias entre llamadas On-net y Off-net.

Imagen 4: Información sobre tarifas por soporte sección "Tarifas".¹¹

7. Asimismo, en la pestaña "Tarifa" se debe denominar cargo por instalación, conforme lo señalado en el contrato de adhesión.
8. Se debe ajustar la referencia a los impuestos de la instalación del servicio, ya que aplicaría únicamente el IVA debido a que los impuestos de Cruz Roja y 911 recaen sobre el servicio:

⁹ Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Quality>

¹⁰ Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

¹¹ Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

16 de enero del 2023
00245-SUTEL-SCS-2023

La línea telefónica brindada por CallMyWay se encuentra dentro de la serie 400X-xxxx. Este servicio tiene un cargo mensual de 2754 o 4,59 dólares por mes (Incluye IVA, CR y 911), por línea asignada a la cuenta. A cada línea le corresponde un número telefónico. Como cargo de instalación se aplican 2754 colones o 4,59 dólares por la instalación de números aleatorios (Incluye IVA, CR y 911), si se desea un número a la carta se cobra 5737.5 colones o 11,475 dólares por número por instalación, cargo que aplica una única vez (incluye IVA, CR y 911). Para el número a la carta no aplica un

Imagen 5: Información disponible en el sitio WEB del operador, sección "Calidad".¹²

9. En cuanto al trámite de reclamaciones se solicita eliminar la transcripción y referencia de los artículos de la regulación, ya que la información disponible al usuario en el sitio WEB debe ser de fácil lectura para su comprensión, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y mantener el resumen que se indicó en cuanto al trámite de reclamaciones. Además, se debe eliminar la referencia a los numerales 28 y 23 del RPUF ya que no mantienen relación con el trámite de atención de reclamaciones y la normativa se encuentra próxima a reformarse.
10. Se debe incluir cuál es el costo de los números adicionales, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT, debido a que no se comprende la explicación dada en cuanto a cuál es el cargo que aplica:

la llamada. Aplica un cargo por líneas o números adicionales que se configuren al servicio el cual corresponde al de una línea o número telefónico indicado arriba.

Imagen 6: Información disponible en el sitio WEB del operador, sección "Calidad".¹³

11. Especificar si el cargo por la instalación es por cada línea telefónica y si es independiente o adicional a la mensualidad de la línea, ya que no es clara la información dada:

Cada número incluye una línea telefónica, por ende únicamente aplica un cargo por línea telefónica la que incluye un número telefónico
Para los números a la carta aplica el cargo de instalación mencionado y la mensualidad de 2754 colones o 4,59 dólares el que incluye una línea telefónica.

Imagen 7: Información disponible en el sitio WEB del operador, sección "Calidad".¹⁴

12. Se solicita eliminar la transcripción del artículo 22 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS), ya que la información disponible al usuario en el sitio WEB debe ser de fácil lectura, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT y se debe resumir de manera que se informe al usuario que ante problemas en la calidad en el servicio aplica la fórmula de compensación trascrita.
13. Se debe informar junto a las características mínimas de los equipos, que **CallMyWay** no comercializa equipos al usuario, en concordancia con lo señalado en el contrato". (Folios 39 a 46).

- III. Que mediante correo electrónico del 24 de noviembre de 2022, **CallMyWay** presentó en tiempo el borrador del contrato sometido a valoración para constatar el cumplimiento de los cambios solicitados mediante oficio número 10377-SUTEL-DGC-2022 del 22 de noviembre de 2022. (Folios 47 a 57).

¹² Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Quality>

¹³ Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Quality>

¹⁴ Consultado el 11 de noviembre de 2022 en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Quality>

16 de enero del 2023

00245-SUTEL-SCS-2023

- IV. Que con el fin de promover la conclusión del proceso de homologación, mediante oficio número 11023-SUTEL-DGC-2022 del 16 de diciembre de 2022, esta Dirección le solicitó a **CallMyWay** atender las siguientes observaciones específicas:

“(…)

1. En la **carátula** del contrato se debe indicar que no existen cargos por instalación, para que exista consistencia con lo que se estableció en el sitio WEB del proveedor.
2. En cuanto al cuerpo del contrato esta Dirección incorporó algunas correcciones de redacción para mejorar la comprensión de lo planteado, por lo que, se requiere que se acepten los cambios correspondientes. Además, en la **cláusula décima primera**, se eliminó la inserción incorporada y relacionada con los comportamientos fraudulentos que lo aparenten, siendo que según el artículo 31 del RPUF la factura extraordinaria y las medidas de bloqueo deben basarse en aquellas situaciones que superen el 50% del consumo trimestral promedio.
3. En relación con la **cláusula décima segunda** sobre los medios de pago de los servicios, se reitera al operador la obligación de facilitar al usuario al menos **dos medios de pago**, en atención al artículo 45 inciso 12) de la LGT. En este sentido, se recomienda consultar las opciones de pago que mantienen otros operadores, tales como, pago en puntos autorizados, pago en sucursal, débito automático a tarjetas de crédito o débito, pago en el sitio WEB, entre otras, a fin de que los medios establecidos se encuentren disponibles para todos los usuarios, ya que se incorporó la opción de pago en línea la cual únicamente se encuentra disponible para usuarios de Internet banking del Banco Nacional.
4. En lo relativo al cuerpo del contrato como tal se incorporaron algunos cambios de redacción para mejorar la comprensión de lo planteado, por lo que se requiere que se acepten las correcciones; además, se incorporó en la **cláusula segunda** la modalidad de alquiler en los equipos de telefonía IP, esto para que sea consistente con las modalidades de entrega de dicho equipo dispuestas en el sitio WEB.

Por otra parte, en cuanto al **sitio WEB**, se deben atender los siguientes puntos:

1. Ajustar la redacción del precio de llamadas On.net, ya que por error se indicó “and” en lugar de “y”: “El cargo de las llamadas On-net corresponde al de las llamadas Off-net y corresponde a 8,721 colones por minuto incluyendo IVA, 911 **and** Cruz Roja”. (Destacado intencional).
2. Ajustar la información relacionada a que no se aplica cargo por instalación de líneas telefónicas, ya que se encuentra duplicada:

Notas

- Las tarifas con impuestos incluyen el 13% de impuesto de ventas de Costa Rica, el cargo por el servicio del 911 (0.75%) y el cargo por ley 9355 para el financiamiento de la Cruz Roja (1%)
- Llamadas internacionales inferiores a 6 segundos no se cobran.
- Llamadas a Costa Rica inferiores a 3 segundos no se cobran.
- Si utiliza el servicio de Preselección de Operador “1900” se debe de agregar el cargo de una llamada celular o fija según corresponda. Su proveedor de telefonía tradicional no debe de aplicar cargo por dicha llamada.
- **No aplica cargo por instalación de líneas telefónicas**
- El cargo de las llamadas On-net corresponde al de las llamadas Off-net y corresponde a 8,721 colones por minuto incluyendo IVA, 911 **and** Cruz Roja
- Las tarifas publicadas aplican tanto para los servicios prepago como los pos pago.
- Para las llamadas transferidas o reenviadas hacia cualquier red aplica el cargo aplicable para una llamada hacia dicha red.
- No existe restricción para transferir o reenviar llamadas desde la red de CallMyWay
- Las llamadas a México se cobran en incrementos de 1 segundo
- No aplica cargo por instalación de línea telefónica
- **No aplica cargo mensual por línea telefónica**
- No existe cargo por reconexión del servicio ni cargo por morosidad
- Pesos se refieren a Pesos Mexicanos, Dólares se refiere a Dólares USA

Imagen 1: Información publicada en la sección “Tarifas”.¹⁵

3. Actualizar el indicador IV-10 “Calidad de voz en servicios telefónicos”, sin referenciar los años 2019 y 2020, siendo que el indicador vigente corresponde a 3.50 para el 95% o más de las

¹⁵ Consultado el 14 de diciembre de 2022, en: <https://www.callmyway.com/Welcome/Rates>

16 de enero del 2023

00245-SUTEL-SCS-2023

mediciones realizadas para los periodos 2020 o posteriores, conforme la resolución número RCS-152-2017". (Folios 58 a 61).

- V. Que, mediante correo electrónico del 20 de diciembre de 2022, **CallMyWay** brindó respuesta en tiempo y forma al oficio número 11023-SUTEL-DGC-2022 del 16 de diciembre de 2022. (Folios 62 a 72).
- VI. Por lo señalado se tiene que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración y de la revisión de la información básica que debe contener la página WEB de la solicitante, esta Dirección concluye que, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-186-2021 del 2 de setiembre de 2021, debidamente publicada en el Alcance N°186 de la Gaceta No 179 del 17 de setiembre de 2021: *"Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones y ajuste de la carátula y contrato modelo"*; así como, en lo dispuesto en la Ley N°8642, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido el oficio 11185-SUTEL-DGC-2022, del 22 de diciembre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado **"CONTRATO DE ADHESIÓN TELEFONÍA FIJA IP"** y su carátula, presentado por **CallMyWay NY, S. A.**

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado **"CONTRATO DE ADHESIÓN TELEFONÍA FIJA IP"**; así como la carátula respectiva, presentados por **CallMyWay NY, S. A.** que se incluyen como anexos al presente oficio y los cuales constan en el expediente **C0059-STT-HOC-01258-2022**, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley N°7593.

TERCERO: Ordenar a **CallMyWay NY, S. A.** que, a partir de la notificación del acuerdo correspondiente, únicamente puede utilizar el **"CONTRATO DE ADHESIÓN TELEFONÍA FIJA IP"**, homologado para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

CUARTO: Indicar a **CallMyWay NY, S. A.** que una vez homologado el contrato, deberá mantenerlo disponible y de fácil acceso para los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. Para lo cual 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 de la SUTEL.

QUINTO: Ordenar a **CallMyWay NY, S. A.** que realice el proceso dispuesto en el numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios, para la modificación contractual, de modo que aplique el contrato homologado en el punto primero a todos sus clientes activo, ya que es el instrumento que se ajusta a lo dispuesto en la normativa y disposiciones regulatorias vigentes. En cumplimiento de lo anterior, deberá publicar en al menos dos medios de comunicación masiva un aviso a sus clientes sobre la modificación contractual y brindar el plazo de un mes calendario de anticipación para que los usuarios se manifiesten si aceptan el contrato, según lo indicado en dicho artículo. Para lo cual deberá presentar a esta

16 de enero del 2023

00245-SUTEL-SCS-2023

Superintendencia la respectiva evidencia del acatamiento de esta disposición en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la SUTEL.

SEXTO: Señalar a **CalIMyWay NY, S. A.** que el contrato homologado mediante acuerdo 038-040- 2019 del 27 de junio de 2019 a partir de la notificación del acuerdo del Consejo carece de vigencia.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

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: C0059-STT-HOC-01258-2022