	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA.

(Modificado por Acuerdo SUTEL 018-026-2023 del 27 abril 2023)

CARÁTULA

1. Partes.

Instituto Costarricense de Electricidad
 Cédula jurídica: 4-000-042139

Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario: **1193**
 Página web: www.grupoice.com www.kolbi.cr
 Apartado Postal: 10032 1000

Otros medios de contacto y horarios atención: Agencias en todo el país, a través de la ruta de acceso kolbi.cr/Ayuda/Horarios Puntos de Venta kolbi
 Dirección física: San José, Sabana Norte, 500 metros al Oeste de la Agencia Nissan, Avenida de las Américas.
 Dirección electrónica: Telegest@ice.go.cr.


1.1 El Cliente.

Nombre o razón social del Cliente:
 Conocido como:
 Número de identificación del Beneficiario:

Nombre del Representante o Apoderado:
 Conocido como:
 Número de identificación del Representante o Apoderado:

Número de teléfono asociado:
 Número de Contacto (referencia):
 Email:

Dirección exacta del domicilio:
 Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Otras señas:

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

1.2 Notificaciones:

Lugar o medio para recibir **notificaciones** del ICE:

- () Correo electrónico:
() Domicilio:

Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

1.3 Notificación de Facturas:


Las facturas deben salir a nombre del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), y notificadas a ese, en la dirección y por los medios definidos en el contrato correspondiente y que se indica en el encabezado de esta carátula

- () Correo electrónico:
() Domicilio:

Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

1.4 Dirección exacta donde se instalará el servicio:

Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

2. Servicios incluidos en el contrato.

2.1 Servicios fijos

a) Información del servicio o plan contratado:

Nombre del plan seleccionado:

Cargo Mensual del servicio:

Modalidad: Dúo

Servicios suscritos: Acceso a Internet Telefonía

b) Acceso a internet:

Velocidad Comercializada:

Descarga:

Envío:

Cantidad de Direcciones IP Públicas:

IPV4:

IPV6:

Modalidad Internet:

Inalámbrico

Internet Alámbrico

Cantidad de Cuentas de Correo: 6

Cuentas de Correo:

c) Telefonía:

Modalidad: Telefonía básica tradicional Telefonía IP

Minutos incluidos:

Solo Red Fija ICE

Otras redes fijas

Solo Red Móvil ICE

Otras redes móviles

Precio por minuto excedente:

a Móvil ICE:

a Fijo ICE:

Internacional:

d) Instalación:


Cuota de Instalación:

Depósito de Garantía:

Costo Control de Consumo:

Costo de Número Especial:

Fecha de corte de la facturación:

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

3. Integración De Equipo Terminal De Comunicaciones

Para la prestación de los servicios incluidos en este compromiso de adhesión, El BENEFICIARIO requiere de la integración de equipo, el cual es puesto a su disposición por parte de EL OPERADOR, cuyo costo será cancelado por el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, de conformidad con los términos pactados en los Contratos suscritos entre EL OPERADOR y ese Fideicomiso.

El equipo mencionado anteriormente, es el siguiente:


1. Terminal de Comunicaciones (CPE).
2. Antena externa.

3.1 Equipo Terminal

Marca: Huawei (IDU y ODU)
 Modelo:
 Serie:
 Precio de alquiler:
 Precio de reposición:

3.2 Plazo Contractual:

El plazo contractual, para la provisión del acceso a los servicios de telefonía fija e internet, finaliza el: ; salvo que, el Fideicomiso expresamente amplíe el plazo mencionado.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

4. Precio Mensual Total pagado por el Fideicomiso:

4.1 Precio Mensual Total

Precio Mensual del Plan (IVA):

Mensual de equipo de Red CPE o Cable módem (IVA):

Otros (IVA):

Precio Mensual Total (IVA):

5. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO (), o **SI** ()

El Cliente autoriza al ICE a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes, servicios o productos. En caso afirmativo el Cliente señala para el envío de esta información el siguiente lugar o medio:

6. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato.


NO (), o **SI** ()

El Cliente 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 ICE, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.

7. Tratamiento de datos personales.

El CLIENTE da su consentimiento para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros servicios o productos. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados. Los datos obtenidos con este consentimiento, serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual y el ICE no podrá brindar la información personal del usuario a terceros. Los datos serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.


Consentimiento del Beneficiario: **SI** (), o **NO** ()

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, entregando en este acto una copia al BENEFICIARIO, en la ciudad de: _____, Costa Rica, el día: _____ del mes de: _____ del año: _____.

Firma representante del ICE

Firma del titular del servicio

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

CONTRATO MARCO

Cláusula I. Objeto del contrato.

Es la prestación de los servicios de Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha, subsidiados por el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) bajo los términos del Contrato Número: ; suscrito entre EL OPERADOR y el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, teniendo como beneficiarios a los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP).


Cláusula II. Características del servicio.

1. SERVICIO FIJO DE VOZ

- 1.1. El servicio de voz se prestará mediante la modalidad de plan post-pago, el cual consta de una bolsa de minutos de voz, cuya tarifa fue previamente acordada con el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, siendo éste último, el responsable de la cancelación de la factura de forma mensual a EL OPERADOR.
- 1.2 La bolsa de minutos, es consumible en llamadas realizadas a servicios móviles y fijos dentro de la red de EL OPERADOR y hacia la red de cualquier otro operador a nivel nacional.
- 1.3 Agotada la bolsa de minutos de voz, el servicio solo podrá realizar llamadas de emergencia, ello hasta que el BENEFICIARIO, tenga derecho a la nueva bolsa de minutos, lo cual, se fija de acuerdo al ciclo de facturación que le corresponde.
- 1.4 Los montos de la bolsa de minutos, no se podrán acumular de un mes a otro.
- 1.5 El servicio de llamadas, no incluye llamadas de larga distancia internacional, ni los servicios de valor agregado.

2. SERVICIO DE INTERNET DE BANDA ANCHA

- 2.1 El servicio de Internet, será prestado de modo alámbrico o inalámbrico a través de la red de EL OPERADOR y bajo las condiciones y velocidades acordadas por el operador y el Fideicomiso, según se detalla en la carátula de este contrato.
- 2.2 La velocidad inicialmente indicada en este compromiso de adhesión, podrá ser aumentada si el FIDEICOMISO por escrito, autoriza al OPERADOR, el aumento, junto con su compromiso de pago, trámite que no podrá exceder de 1 día natural a partir de la coordinación con el beneficiario,
- 2.3 La información accesada, cursada o recibida a través del servicio de Internet disfrutado por El BENEFICIARIO, no es monitoreada por EL OPERADOR, ya que éste únicamente actúa como proveedor de acceso a los servicios de Internet y voz, por lo tanto, éste no

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

asume ninguna responsabilidad con respecto a ello, quedando imposibilitado EL BENEFICIARIO, al reclamo de daños y perjuicios en contra de EL OPERADOR.

Cláusula III. Plazo de conexión o instalación del servicio

El OPERADOR procederá con la instalación de los servicios acordados con EL BENEFICIARIO, una vez que se encuentre debidamente firmado el presente contrato. Los plazos empezaran a contar 1 día hábil después de que se coordine con el cliente la gestión correspondiente. Los plazos son los siguientes:

1. Internet y Telefonía fija:

Indicador: Tiempo de reconexión del servicio
 Umbral: 1 día hábil

Indicador: Tiempo de instalación del servicio Infraestructura disponible inmediatamente
 Umbral: 4 días hábiles

Indicador: Tiempo de instalación del servicio Infraestructura no disponible inmediatamente
 Umbral: 10 días hábiles


Indicador: Tiempo de instalación del servicio Infraestructura externa no existente
 Umbral: 20 días hábiles

Indicador: Tiempo de reparación de fallas
 Umbral: 1 día hábil

2. EL OPERADOR instalará los servicios en un plazo de 1 día hábil después de la coordinación con el cliente, del cronograma para esos efectos, siempre y cuando EL BENEFICIARIO tenga el sitio designado y adecuado para la instalación del equipo asociado a los servicios. Por las condiciones contratadas con el Fideicomiso, no aplican cargos de instalación de servicios a EL BENEFICIARIO.

3. El BENEFICIARIO, será responsable de realizar las adecuaciones necesarias para la instalación de todo el equipo asociado al servicio y sus componentes cuando así aplique. A solicitud del BENEFICIARIO, el OPERADOR podrá hacer la inspección técnica del lugar a donde se instalará el servicio, a efecto de comunicarle por escrito, a ese, el detalle de las adecuaciones que deberá hacer por su cuenta.

4. Será responsabilidad del BENEFICIARIO, permitir el ingreso al CPSP para efectuar la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios en tiempo y forma. El BENEFICIARIO se obliga a mantener los equipos resguardados para el servicio en las condiciones especificadas por EL OPERADOR. Las condiciones mencionadas anteriormente están publicadas en la página web https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/soluciones/soluciones-fonatel/comunidades-konectadas.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

5. Si el OPERADOR no instala el servicio en el plazo estipulado, por causas no justificables, el abonado podrá:

6. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación, cuando aplique, y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales.

7. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación.


Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al BENEFICIARIO, el OPERADOR puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/soluciones/soluciones-fonatel/comunidades-konectadas

Cláusula IV. Derechos y obligaciones de los Beneficiarios:

Los abonados y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable, así como lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

a. Custodia del equipo terminal:

1. Que la manipulación, cambio de la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal, se haga únicamente por medio de EL OPERADOR.
2. Como depositario de los equipos, de cualquier daño o sustracción que sufran los mismos en sus instalaciones, salvo daños causados por caso fortuito o fuerza mayor. El beneficiario deberá pagar el precio por restitución.
3. Disponer, en el lugar de instalación del servicio, de las condiciones técnicas necesarias para la instalación de los equipos de comunicación. Estas condiciones, serán comunicadas por escrito al BENEFICIARIO, una vez que el OPERADOR haga la visita del inmueble, lo cual puede variar, de acuerdo a las condiciones técnicas de cada sede del CPSP.
4. Usar el equipo identificado por una placa, etiqueta o marca que le coloque el OPERADOR, únicamente en el giro regular de sus actividades, dentro de su capacidad normal y sin abuso del mismo debiendo conservarlo en buen estado, quedando prohibido, el traslado sin la autorización previa y por escrito de EL OPERADOR.
5. Cuando haya notificado averías, deberá permitir a EL OPERADOR o a quien éste designe, el ingreso a sus instalaciones durante horas hábiles, previa coordinación, para efectuar la inspección y mantenimiento del equipo.
6. En caso de despojo, perturbación, embargos u otras medidas cautelares que recaigan sobre el equipo, así como por cualquier otro acto de terceros que afecte el uso, goce o libre disponibilidad del mismo, deberá realizar todas las acciones necesarias para recuperarlo, con lo cual, se garantice el uso, goce y libre disponibilidad del mismo. En

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

este caso, deberá notificar la situación por escrito a EL OPERADOR. De darse dichos supuestos, EL OPERADOR legitimará a EL BENEFICIARIO para que ejercite ante las instancias correspondientes, las acciones o defensas necesarias, sin perjuicio del derecho de EL OPERADOR de ejercerlas directamente.

7. Devolverá el equipo a EL OPERADOR, una vez que se dé la terminación por cualquier causa, del contrato, en el estado y condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste por el uso normal y el transcurso del tiempo.
8. En caso de hurto, sustracción o destrucción del equipo arrendado, deberá informar inmediatamente a EL OPERADOR lo sucedido, esto para efectos de la reposición o no del equipo arrendado. En caso de que el BENEFICIARIO no quiera la reposición del equipo, éste queda obligado a comunicar a EL OPERADOR tal circunstancia, así como la solicitud de retiro del servicio prestado. Si se acuerda la reposición del equipo, el OPERADOR deberá hacerlo 1 día hábil después de coordinarlo con el cliente. Si se acuerda la reposición del equipo, ésta podrá hacerse por medio del mismo OPERADOR, con lo que se garantizará, la calidad, mantenimiento y eficiencia del servicio. La reposición del equipo, por hurto, robo, pérdida o sustracción, deberá ser por cuenta y costo del BENEFICIARIO, salvo en los casos de garantía de equipo, que lo hará el OPERADOR.
9. Debe colaborar y seguir las indicaciones que realice el personal técnico y de servicio de EL OPERADOR con el fin de resolver cualquier avería.
10. Coordinará con EL OPERADOR, la atención de averías, el horario y permiso de ingreso al CPSP.
11. Reportar a EL OPERADOR de forma inmediata, cualquier avería o problema que presente el equipo o los servicios prestados al centro de atención de llamadas de EL OPERADOR, el cual estará disponible las 24 horas los 7 días de la semana. Medios de contacto:

Puesto: Call Center

Correo Electrónico: soporte1119@ice.go.cr y/o averías119@ice.go.cr

Número: 1119


Clausula V. Obligaciones del OPERADOR del servicio de telecomunicaciones:

El OPERADOR de los servicios de telecomunicaciones tendrá todas las obligaciones estipuladas en la General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión, por lo que deberá:

1. Tener al servicio de EL BENEFICIARIO de forma gratuita, servicios de reporte de averías, consulta de facturación e interposición de quejas y reclamaciones por violación de sus derechos como usuario de los servicios de telecomunicaciones brindados por EL OPERADOR y los demás definidos por la Ley 8642. Estos servicios podrán ser tramitados por EL BENEFICIARIO sin costo alguno mediante la línea telefónica 1119 y en la página web

https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/numeros-de-asistencia

así como en las oficinas de atención al cliente, las cuales podrán ser consultadas en la página web de EL OPERADOR o mediante los correos soporte1119@ice.go.cr y averias1119@ice.go.cr. Una vez recibida la solicitud del BENEFICIARIO, le indicará a

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

éste, en el acto, el número que identifica su notificación de avería cuyo trámite no podrá exceder de 1 día natural a partir de la coordinación con el beneficiario, para atender su solicitud, ello dependiendo de los plazos de atención indicados en la cláusula III de este contrato.

Cláusula VI. Suspensión temporal del servicio.

Los servicios, cuyas facturaciones no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidos temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al OPERADOR para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el OPERADOR no tengan disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal, los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser notificado por el operador

Cláusula VII. Suspensión a solicitud del abonado.

El BENEFICIARIO, podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el OPERADOR tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al BENEFICIARIO y al FIDEICOMISO, de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal, ello cuando corresponda. Además, en el período de la suspensión, el BENEFICIARIO o el FIDEICOMISO, deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

De previo a la suspensión del servicio, el responsable del CPSP beneficiado, deberá presentar al operador el visto bueno del Fideicomiso para dicha solicitud.


Cláusula VIII. Suspensión definitiva del servicio.

La falta de pago por parte del FIDEICOMISO o, por el aumento de velocidad, de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador/ proveedor, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Cláusula IX. Reconexión del servicio.

El abonado debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez que el abonado o usuario final cancele los montos adeudados, el OPERADOR debe reconectar el servicio en el plazo de 1 día hábil después de la coordinación para la instalación con el cliente.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Cláusula X. Calidad del servicio.

Conforme lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios: indicadores comunes artículos 26 al 33, indicadores particulares del servicio de voz artículos 35 al 38, indicadores particulares para servicios móviles artículos 40 al 42 e indicadores particulares para servicios de acceso a Internet artículos 44 al 46, se señalan los siguientes indicadores.

1. Indicadores de calidad de los servicios de voz e internet:

- Indicador: Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core”
Umbral: 99,97 por ciento

- Indicador: Retardo local
Umbral: 50 ms

- Indicador: Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada
Umbral: 80 por ciento

- Indicador: Tiempo de establecimiento de llamada
Umbral: 5 segundos

- Indicador: Retardo de voz
Umbral: 300 ms


- Indicador: Porcentaje de llamadas no exitosas
Umbral: menos al 4 por ciento

- Indicador: Calidad de voz en servicios telefónicos
Umbral: MOS mayor o igual a 3.50

El servicio de Internet, será prestado de modo alámbrico o inalámbrico a través de la red de EL OPERADOR, el cual tendrá una velocidad máxima del servicio para el acceso inalámbrico a Internet, de carga y descarga de un 80 por ciento, el retardo local menor a 200 ms y retardo internacional menor a 300 ms.

Cláusula XI. Compensaciones y reembolsos.

El Fideicomiso, que es el responsable del pago de la facturación por los servicios indicados en este documento, tiene el derecho de solicitar y obtener las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. EL OPERADOR debe de reportar al Fideicomiso cualquier condición de avería del servicio y compensar de forma automática aquellas que sean imputables a EL OPERADOR, salvo en el caso de que el beneficiario, por aumento de velocidad cuyo costo sea cubierto por éste, en cuyo caso, se le haría el reconocimiento de forma proporcional.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa de EL BENEFICIARIO.

El operador tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el OPERADOR contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

Compensación=

2 multiplicado por la tarifa recurrente multiplicado por (tiempo total de interrupción dividido entre el Tiempo total del mes o periodo de facturación)


Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40 por ciento. Dicha información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del OPERADOR.

Cláusula XII. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.

Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en su sitio WEB o comunicación electrónica directa, debe informar a sus usuarios el tiempo, los servicios y las zonas que se verán afectadas. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula XIII. Eximentes de responsabilidad.

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, siempre y cuando éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el OPERADOR demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguno de estos hechos.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Cláusula XIV. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.

En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el OPERADOR y el BENEFICIARIO el cual, podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del OPERADOR en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida, ello cuando aplique. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la cláusula XIV del presente contrato.


Cláusula XV. Interposición de la reclamación ante el OPERADOR.

El OPERADOR debe disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, el OPERADOR deberá brindarle al usuario final, el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del BENEFICIARIO. El OPERADOR, deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. Podrán disponer de los siguientes canales de atención según lo estipulado en la página Web: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/sugerencias-o-reclamos

Cláusula XVI. Procedimiento de intervención de la Sutel.

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador /proveedor, el usuario 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 pueden 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.

La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, Número 6227, de 2 de mayo de 1978.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Cláusula XVII. Formas de extinción y renovación del contrato.

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al OPERADOR y al Fideicomiso - SUTEL, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de que se den los efectos de la finalización.

El plazo contractual para la provisión del acceso a los servicios de telefonía fija e internet, es el indicado en la caratula de este contrato.

En el evento de caso fortuito o fuerza mayor, o en el cierre o traslado de un CPSP, EL BENEFICIARIO deberá comunicarlo así a EL OPERADOR dentro del plazo de 15 días naturales, previos al cierre o traslado, lo anterior, para proceder con la cancelación del servicio asociado, sin ninguna penalidad adicional para el FIDEICOMISO ni el BENEFICIARIO. EL OPERADOR deberá informar de inmediato al Fideicomiso tal situación. La instalación del servicio en la nueva sede del CPSP quedará sujeta a disponibilidad técnica en la zona.

En caso de que las partes deseen que la prestación del servicio continúe, deberán suscribir un nuevo contrato con el operador.

Cláusula XVIII. Precios y tarifas del servicio.

El FIDEICOMISO, cancelará el monto mensual señalado en la carátula de este contrato.

Clausula XIX. Plazo contractual.


El presente contrato es por el plazo indicado en la carátula de este contrato.

Cláusula XX. Facturación.

El OPERADOR garantizará, que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el BENEFICIARIO, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto, se notificará en el medio seleccionado por el BENEFICIARIO y el FIDEICOMISO, en la carátula de este contrato, con una antelación no menor a seis días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales. El OPERADOR podrá enviar, mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, cuando ello corresponda.

El pago por la prestación de estos servicios, los realizará Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, en las condiciones establecidas en los carteles de los concursos adjudicados y los contratos firmados entre el Fideicomiso y EL OPERADOR.

El BENEFICIARIO, no realizará ningún pago por los servicios, dado que se trata de una subvención con cargo a FONATEL.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Cláusula XXI. Tasación y facturación de los servicios.

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley Número 8642, el OPERADOR, deberá reintegrar al FIDEICOMISO y al BENEFICIARIO, cuando ello corresponda, la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el OPERADOR y el FIDEICOMISO o BENEFICIARIO, cuando corresponda en este último caso. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado o en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Cláusula XXII. Medios de pago.


Las facturas deberán de cancelarse de previo a la fecha de su vencimiento. De acuerdo con lo establecido en el Cartel del Concurso Público: ; así como en el Contrato: ; suscrito entre el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, y EL OPERADOR, el Cargo Básico Mensual, así como cualquier otra obligación de pago aplicable debidamente aprobada por el FIDEICOMISO, será cubierto por el Fideicomiso con los recursos de FONATEL, salvo el caso del aumento de velocidad solicitado por el BENEFICIARIO y que no sea subsidiado por el FIDEICOMISO.

Clausula XXIII. Cesión del contrato

Por tratarse de un servicio financiado con el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, FONATEL, no es procedente la cesión del contrato.

Clausula XXIV. Canales de atención.

El BENEFICIARIO de los servicios de telecomunicaciones, podrá contactar al OPERADOR, de los servicios, mediante los canales de atención; la línea telefónica 1119 y en la página web www.kolbi.cr así como en las oficinas de atención al cliente, las cuales podrán ser consultadas en la página web de EL OPERADOR o mediante los correos soporte1119@ice.go.cr y averias1119@ice.go.cr. En este acto el BENEFICIARIO se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

	CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA. N°	No. Línea Asignada:
Número de Orden OST:	N° de Contrato con Cliente: N° de Contrato de SUTEL-FIDEICOMISO-ICE:	Fecha:

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de: _____, del día _____, del mes: _____ del año: _____ y en este acto se hace entrega de una copia del contrato, la carátula, anexos y todos los documentos que la acompañan.

(nombre y firma)
El Cliente o Representante

(nombre y firma)
El ICE o Agente Autorizado