

**Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal**

**Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal**

**Consecutivo Número:**

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

Entre nosotros INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, entidad autónoma, con cédula de persona jurídica número cuatro - cero cero cero - cero cuarenta y dos mil ciento treinta y nueve, en Adelante “EL OPERADOR”, y el Centro de Prestación de Servicios Públicos (CPSP) denominado  (NOMBRE DEL CENTRO), en su condición de beneficiario del Proyecto desarrollado bajo el Contrato  en Adelante “EL BENEFICIARIO”, convenimos en suscribir el presente documento que contiene los derechos, obligaciones y términos de la prestación de los servicios que suscribirán ambas partes y que se encuentran amparados a los contratos suscritos entre “EL OPERADOR” y el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, y el Convenio de Cooperación suscrito entre “EL OPERADOR” y el Ministerio de Educación Pública (MEP) Número , la normativa y disposiciones regulatorias vigentes en materia de telecomunicaciones.

**I. DATOS GENERALES DE LAS PARTES:**

**DATOS GENERALES DEL CPSP:**

Código Presupuestario:

BENEFICIARIO (CPSP):  Cédula Jurídica:

Dirección exacta:

Poblado / Distrito:

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

Nombre Representante Legal:  Cédula de Identidad:   
Nombre Director:  Teléfono Director:   
Email Director:  Otro Teléfono Contacto:   
Teléfono Escuela:  Email Escuela:   
Circuito:   
Nombre Supervisor:  Teléfono supervisor:

### **DATOS GENERALES DEL OPERADOR**

Nombre o razón social: INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.

Cédula Jurídica: 4000042139

Dirección física de los centros de atención: Edificio de Telecomunicaciones, de la Contraloría General de la República 150 metros al sur, Sabana Sur, San José.

Teléfono(s) y Fax: 2000-1026, Jocalderonm@ice.go.cr

Centro de atención al cliente: Call center 1119

Página Web, Correo electrónico: [soporte1119@ice.go.cr](mailto:soporte1119@ice.go.cr), averías119@ice.go.cr

## **II. 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 Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL- SUTEL.

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### III. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

#### A. SERVICIO FIJO DE VOZ

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**.
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.
3. Agotada la bolsa de minutos de voz, el servicio solo podrá realizar llamadas de emergencia.
4. Los montos de la bolsa de minutos, no se podrán acumular de un mes a otro.
5. El servicio de llamadas, no incluye llamadas de larga distancia internacional, ni los servicios de valor agregado, ni cobro revertido.

Indicadores de calidad de los servicios:

Parámetro: Porcentaje de llamadas no exitosas  
Umbral: 4 por ciento

Parámetro: Calidad de voz  
Umbral: menor al 3.50

Parámetro: Tiempo de restablecimiento de llamada  
Umbral: menor a 8 segundos

Parámetro: Retardo de voz  
Umbral: menor a 300ms

#### B. SERVICIO DE INTERNET DE BANDA ANCHA

1. El servicio de Internet, será prestado de modo alámbrico o inalámbrico a través de la red de **EL OPERADOR**.
2. La velocidad máxima del servicio para el acceso inalámbrico a Internet, permitido por la regulación vigente, por lo cual, el desempeño de la velocidad del servicio es de carga y descarga es un 80 por ciento, el retardo local debe ser menor a 200ms y retardo internacional es menor a 300ms.

### Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

3. La velocidad inicialmente indicada en este compromiso de adhesión, podrá ser aumentada únicamente si **EL BENEFICIARIO** a través de ; solicita la autorización al Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL. Si el Fideicomiso da la autorización, deberá comunicarlo así a **EL OPERADOR**, junto con su compromiso de pago por ese aumento, caso contrario, el aumento no podrá ejecutarse. Dicho cambio se realizará quince días naturales posteriores a la autorización del Fideicomiso.
4. La información accesada, cursada o recibida a través del servicio de Internet disfrutado por **EI 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 asume ninguna responsabilidad con respecto a ello, quedando imposibilitado **EL BENEFICIARIO**, al reclamo de daños y perjuicios en contra de **EL OPERADOR**.

#### IV. PLAN A CONTRATAR

**Plan a contratar:** Plan Fonatel 4G Dúo Play

( ) **VOZ:** Minutos:

( ) Solo red fija ICE

( ) Solo red móvil ICE

( ) Red fija ICE y otras redes fijas

( ) Red móvil ICE y otras redes móviles

( ) **INTERNET:** Velocidades:

Envío de datos  MBPS

Recepción de datos  MBPS

Cantidad de cuentas de correo:  Correos

Cantidad de direcciones IP:  IP

Cuentas de correo electrónico:

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### V. INTEGRACIÓN DE EQUIPO TERMINAL DE COMUNICACIONES

1. Para la prestación de los servicios incluidos en este compromiso de adhesión, **EI BENEFICIARIO** requiere de la integración de equipo, el cual es puesto a su disposición por parte de **EL OPERADOR**, bajo la figura de arrendamiento, 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:

.

- a. Terminal de Comunicaciones (CPE).
- b. Antena externa.

Equipo Terminal:

Marca: Huawei (IDU y ODU)

Modelo:

Serie:

Precio de alquiler:

Precio de reposición:

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### VI. CUSTODIA DEL EQUIPO TERMINAL:

1. **EL BENEFICIARIO** será responsable de que la manipulación, cambio de la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal, se haga únicamente por medio de **EL OPERADOR**.
2. **EL BENEFICIARIO**, como depositario de los equipos, será responsable por cualquier daño o sustracción que sufran los mismos en sus instalaciones, salvo daños causados por caso fortuito o fuerza mayor.
3. **EL BENEFICIARIO**, deberá disponer de las condiciones técnicas necesarias para la instalación de dichos equipos de comunicaciones. Estas condiciones, que fueron previamente identificadas por **EL OPERADOR** en las visitas de campo realizadas con representantes del MEP, fueron debidamente comunicadas a , mediante .
4. **EL BENEFICIARIO** se compromete a usar el equipo únicamente en el giro regular de sus actividades, dentro de su capacidad normal y sin abuso del mismo, conservarlo en buen estado y en el lugar designado en este documento, quedando prohibido trasladarlo sin la autorización previa y por escrito de **EL OPERADOR**.
5. **EL OPERADOR** deberá fijar en un sitio visible del equipo y en forma permanente, una placa, etiqueta o marca que indique que el equipo es propiedad de **EL OPERADOR**.
6. **EL BENEFICIARIO**, 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.
7. **BENEFICIARIO** 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 equipo, deberá realizar todas las acciones necesarias para recuperarlo con lo cual, se garantice el uso, goce y libre disponibilidad del mismo. En 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 ejercitarlas directamente.

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

8. **EL BENEFICIARIO** devolverá el Equipo a **EL OPERADOR**, una vez que se dé la terminación del servicio por cualquier causa, en el estado y condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste por el uso normal y el transcurso del tiempo.
9. **EL BENEFICIARIO**, 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 la no reposición del equipo, **EL BENEFICIARIO** queda obligado a comunicar a **EL OPERADOR** tal circunstancia, así como la solicitud de retiro del servicio prestado, para lo cual **EL OPERADOR** cuenta con 15 días naturales. 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. **EL OPERADOR** no está obligado a reponer el equipo en casos tales como hurto, robo, pérdida o sustracción, solo lo hará, por temas de garantía del equipo.

### VII. FACTURACION

1. 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, salvo que se dé un aumento de la velocidad inicial que no sea autorizada por el Fideicomiso.
2. El pago de los servicios se hará a partir del momento en que los mismos estén instalados y recibidos a satisfacción por **EL BENEFICIARIO**
3. La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los cargos por concepto de Cruz Roja y el Servicio de Emergencias 911. La factura mensual se emite por parte de **EL OPERADOR** de forma digital al Fideicomiso a la dirección de correo electrónico [fidfonatel@bancobcr.com](mailto:fidfonatel@bancobcr.com) y por mes vencido desglosando el precio mensual de la provisión de los servicios dúo play, esto de conformidad con el Cartel del Concurso Público Número  FONATEL-SUTEL, y lo establecido en el contrato , suscrito el día , por EL OPERADOR y el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL.

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

4. 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, será cubierto por el Fideicomiso con los recursos de FONATEL.

Plan: Dúo Telefonía + Internet

Bajada en Mbps:  Subida en Mbps:

Minutos:

Plazo:  meses

Precio total del plan con CPE:

Fonatel exonerado del impuesto de ventas.

Bolsa de minutos: Trafico on-net y off-net para destinos fijos y móviles

5. El no pago de la facturación, facultará a **EL OPERADOR**, para que proceda con la suspensión del servicio

### **VIII. Depósito de Garantía:**

**EI OPERADOR** NO cobrará ningún tipo de depósito de garantía al BENEFICIARIO ni al Fideicomiso para la provisión de los servicios aquí contratados.

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### IX. INSTALACIÓN

1. El OPERADOR procederá con la instalación de los servicios acordados con **EL BENEFICIARIO**, una vez que se encuentre debidamente firmado el presente documento, proceso que será acordado entre las partes en la fase de formalización contractual y será documentado en un Anexo, el cual formará parte integral del presente compromiso de adhesión.
2. Cuando las condiciones técnicas lo permitan, **EL OPERADOR** instalará los servicios en un plazo de 15 días naturales, de conformidad con el cronograma acordado entre las partes suscribientes, 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, con el fin de cumplir con los requerimientos y especificaciones técnicas que así le haya indicado por escrito **EL OPERADOR**, al momento de realizar la inspección técnica de factibilidad cuando sea requerida. Asimismo, será responsabilidad del BENEFICIARIO, permitir el ingreso al centro educativo 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**.

El Convenio Número  suscrito entre el ICE y el MEP; contienen la totalidad de los requerimientos y especificaciones técnicas que el ICE debe de cumplir para la instalación y que se detallan en la cláusula Número 4.5.

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### X. AVERÍAS

1. **EI BENEFICIARIO** se compromete a 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 [averias119@ice.go.cr](mailto:averias119@ice.go.cr)

**Número:**1119

2. **EI BENEFICIARIO** se compromete a colaborar y seguir las indicaciones que realice el personal técnico y de servicio de **EL OPERADOR** con el fin de resolver cualquier avería.
3. Para la atención de averías, **EI OPERADOR** coordinará con **EL BENEFICIARIO**, el horario y permiso de ingreso al CPSP.
4. El plazo de atención de averías para este tipo de servicios fijos se regulará de conformidad con el reglamento de prestación y calidad de los servicios.

### XI. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS

1. El Fideicomiso, que es el responsable del pago de la facturación por los servicios indicados en este documento, tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. **EI OPERADOR** debe reportar al Fideicomiso cualquier condición de avería del servicio y compensar de forma automática aquellas que sea imputables a **EI OPERADOR**. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa de **EL BENEFICIARIO**.

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### **XII. PLAZO**

1. El plazo de del presente compromiso de adhesión, para la provisión del acceso a los servicios de telefonía fija e internet, es de SESENTA (60) meses contados a partir de que el servicio queda instalado y recibido a satisfacción por **EL BENEFICIARIO** o por quien este designe.

### **XIII. CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR.**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores según lo establece el presente reglamento, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor 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 alguna de estas figuras jurídicas.

El Convenio Número  suscrito entre **EL OPERADOR y EL BENEFICIARIO**; y este documento, contienen la totalidad de los acuerdos que definen los casos fortuitos y/o fuerza mayor entre las partes.

### **XIV. OBLIGACIONES DEL OPERADOR**

Tener al servicio de **EL BENEFICIARIO** de forma gratuita, servicios de reporte de averías, consulta de facturación, condiciones de calidad pactadas y de forma continua 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 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 **averías119@ice.go.cr**. Asimismo, le indicará a **EL BENEFICIARIO** en el acto, el número que identifica su reclamación cuyo trámite no podrá

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

exceder de 10 días naturales. En el caso de reporte de avería se le indicarán los plazos, los cuales no podrá exceder de  para telefonía y  horas para transferencia de datos. Se garantiza el derecho de **EL BENEFICIARIO** a presentar reclamaciones, sin la necesidad de elaboración de un documento formal ni intervención de abogado y por cualquier medio de gestión (correo electrónico, línea telefónica, página web u cualquier otro que **EL OPERADOR** habilite para estos efectos).

### **XV. 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.

Consentimiento del Beneficiario:        ( ) Si    o    ( ) No

### **XVI. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD**

El ICE no será responsable por interrupciones temporales del servicio, provocadas por, pero sin limitarse a: a) por fallas en el equipo terminal causadas por **EL BENEFICIARIO** con culpa, dolo o negligencia. b) por falta de pago por parte del Fideicomiso de las mensualidades correspondientes. e) por orden o resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial, d) por actos de violencia provenientes de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes de la red y/o equipo terminal. e) por caso fortuito o fuerza mayor.fi) por hecho de un tercero. g) por cualquier otra causa no imputable a **EL OPERADOR**. h) por cualquier otra causa imputable a **EL BENEFICIARIO**.

**Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal**

**XVII. ACUERDO**

El Convenio Número  suscrito entre el ICE y el MEP; y este documento, contienen la totalidad de los acuerdos entre las partes a la fecha de hoy, por lo que dejan sin ningún efecto cualquier otro acuerdo o entendimiento anterior.

En fe de lo anterior firmamos tres tantos del presente documento en la ciudad de , del día , del mes de , del año .

Así mismo, en este acto se le da copia al interesado de este documento homologado por parte de la SUTEL el 10 de octubre, 2018.

---

**EL OPERADOR**

---

**EL BENEFICIARIO**