

## ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEVISION DIGITAL

Hoja:  
1/4

Número de Orden de Servicio (OST):

Número de Línea Asignada:

Consecutivo:

Entre nosotros, **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

**1. INFORMACION DEL CLIENTE:**

Cliente físico o jurídico:	Cédula o número de identificación:
Representante Legal:	Cédula o número de identificación:
Correo electrónico:	Teléfono de contacto:

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

**2. PROPUESTA COMERCIAL:**

El ICE ofrecerá al CLIENTE el servicio de Televisión por Suscripción el cual consiste en la prestación de planes de televisión digital por medio del uso de conexiones de banda ancha sobre protocolo IP, que le permitirán disfrutar de señales de video de televisión en vivo (broadcasting), videos sobre demanda (VoD), pago por evento (PPV), canales de audio, entre otros; con calidad de servicio y una gran variedad de funcionalidades e interactividad.

**3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:**

Toda la información referente a los planes, servicios de valor agregado, requerimientos del televisor, contenido disponible, precios, ofertas, alquiler de equipo y dispositivos, cuotas de instalación, visita del técnico (justificadas o no justificadas), cambio de planes, disponibilidad técnica, áreas de cobertura se podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr) o en el1193.

**4. INFORMACION DEL PLAN SELECCIONADO:**

<b>Nombre del Plan:</b>		<b>Permanencia:</b> ( ) Mínima: _____ ( ) Sin permanencia	<b>Facilidad de Grabación:</b> ( ) En Red ( ) Local
<b>Cantidad TVs: (1)</b>	_____ HD _____ SD	<b>Paquetes de Canales (2):</b> ( ) HD ( ) FOX+ ( ) HBO ( ) Premium Pack ( ) Pack Adultos ( ) Golden Premier ( ) Sport Fighting Network ( ) Otro	

(1) El ancho de banda requerido dependerá de las facilidades y cantidad de televisores solicitadas por el CLIENTE al momento de la compra del servicio

(2) Como complemento a su plan, el CLIENTE podrá adquirir los paquetes especializados de canales digitales y cada uno de estos paquetes especializados tiene un costo adicional, que se cargará dentro de la mensualidad del plan. Por tratarse de un servicio complementario, estos paquetes podrán ser activados o desactivados por el CLIENTE, en cualquier momento dentro o fuera del periodo de permanencia mínima del plan principal; sin penalización alguna. No obstante, cuando el CLIENTE retire uno o varios paquetes especializados, antes de completar el siguiente ciclo de facturación, se le cobrará de forma proporcional el monto correspondiente al periodo utilizado.

**5. DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL: el CLIENTE recibirá un beneficio económico sustancial mensual por el plazo seleccionado de:**

<b>PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO SIN PERMANENCIA (i.v.i.):</b>		<b>Penalización:</b>
<b>PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO CON PERMANENCIA (i.v.i.):</b>		El monto por retiro anticipado será la Diferencia Mensual Sustancial por los meses disfrutados (4).
<b>DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL (i.v.i.): (3)</b>		Así como otros beneficios recibidos y registrados en el presente anexo.
<b>OTROS BENEFICIOS:</b> cuota de instalación (i.v.i):		

(3) La diferencia mensual sustancial es el resultado de la resta del precio mensual del servicio sin plazo de permanencia menos el precio mensual del servicio con permanencia.

El CLIENTE manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que este le representa.

(4) En caso de recibir un beneficio económico sustancial, el monto de penalización aplicará únicamente para los primeros 12 meses de contratado el plan, en los términos establecidos dentro de la cláusula 29 punto b) de este anexo.

**6. DATOS DEL EQUIPO TERMINAL ASOCIADO A PLAN.**

	Aportado por el ICE	Marca	Modelo	IMEI (5)	Serie
	Aportado por el CLIENTE				

(5) Se registrará el IMEI cuando el dispositivo cuente con esta información

En caso de existir un terminal asociado al plan contratado, el CLIENTE recibirá un subsidio por terminal adquirido de:

<b>PRECIO TERMINAL SIN SUBSIDIO (i.v.i.):</b>		<b>Penalización:</b>
<b>PRECIO TERMINAL CON SUBSIDIO (i.v.i.):</b>		El monto por retiro anticipado será de _____.
<b>MONTO SUBSIDIADO (i.v.i.):</b>		

El CLIENTE manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que este le representa.

**7. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:**

<b>Provincia:</b>	<b>Cantón:</b>	<b>Distrito:</b>
<b>Otras señas:</b>		<b>Tels. Referencia:</b>

## ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEVISION DIGITAL

Hoja:  
2/4

Número de Orden de Servicio (OST):

Número de Línea Asignada:

Consecutivo:

**8. ENVIO DE INFORMACION:**

( ) SI El CLIENTE autoriza al ICE a enviarle información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.  
( ) No

**9. PRECIO MENSUAL TOTAL:**

El precio final que se cobrará al CLIENTE, será el monto total por concepto del plan seleccionado, más los paquetes especiales y las facilidades adicionales que contrate el CLIENTE.

PRECIO MENSUAL		OTROS RUBROS	
Precio Mensual del Plan (i.v.i) (6)		Cuota de instalación (8) ( ) SI ( ) NO	
Precio Mensual por Televisores Adicionales (i.v.i)		Depósito de Garantía (9) ( ) SI ( ) NO	
Precio Mensual por Funcionalidad HD (i.v.i)			
Precio Mensual por Facilidad de Grabación (i.v.i)			
Precio Mensual por Paquetes de Canales (i.v.i)			
Alquiler Mensual de equipo CPE			
Otros (i.v.i)			
<b>Precio Mensual Total (i.v.i) (7)</b>			

(6) Incluye el costo por alquiler del Decodificador o Receptor (Set Top Box y Control remoto) y el costo del servicio. No incluye el costo del alquiler del CPE.

(7) Adicionalmente podrán ser facturadas otras facilidades, tales como y sin limitarse a ellas: pay per view (PPV), video en demanda (VoD), entre otras, que el CLIENTE utilice. Además se incluirán los impuestos autorizados por ley (impuesto de ventas).

(8) Incluye los rubros de materiales, herramientas y mano de obra.

(9) Monto no consumible y que responde por deudas pendientes al momento de finalización de la relación contractual. En caso de no existir deudas pendientes, se realizará la devolución del depósito en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la terminación del contrato.

**10. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:** El CLIENTE podrá comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que acepta que las transacciones que se realicen por parte de él o terceros, son de su entera responsabilidad, por lo que el ICE no hará ningún ajuste en su facturación

**11. CONTENIDO Y CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN:** El ICE no asume ninguna responsabilidad por el contenido y cambios en la programación del servicio de televisión y/o paquetes de canales que se ofrece al CLIENTE. El ICE se reserva el derecho de distribuir o retransmitir los cambios originados por sus proveedores de programación. Las modificaciones en la distribución de canales, deberán informarse dentro de los diez (10) días naturales con antelación a la fecha en que las realicen, sea, mediante guías (folletos, brochure, otros) impresas, en el sitio web kolbi.cr o por dispositivos dentro del mismo sistema que informen sobre la programación con anticipación a la transmisión del espacio correspondiente. En caso de no aceptación, dentro de este mismo plazo, el abonado tiene el derecho a rescindir anticipadamente el contrato sin penalización. No aplica para contratos de permanencia mínima asociados con el subsidio de terminales, salvo si el CLIENTE asume la penalización correspondiente por subsidio del terminal asociado a la oferta comercial.

**12. PLANES DE SERVICIOS, PRECIOS O TARIFAS:** Cuando el CLIENTE contrate un plan de servicios con permanencia mínima, se le aplicarán las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aprobada por la SUTEL y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. No aplica para contratos de permanencia mínima asociados con el subsidio de terminales.

El CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por el ICE es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

**13. OPCIONES SIN PERMANENCIA MINIMA, PRECIOS O TARIFAS:** El CLIENTE podrá suscribir el servicio sin plazo de permanencia mínima, en el entendido que esta opción no incluye beneficios, o descuentos asociados, por lo que, deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente. En caso de producirse alguna variación en el precio y/o tarifa, ésta variación será comunicada con un mes calendario de antelación.

**14. TERMINACION ANTICIPADA:** En el servicio suscrito con permanencia mínima, el CLIENTE se obliga a mantener el servicio por el plazo contratado; por lo que ante un retiro anticipado por causas atribuibles a éste (ejemplo: voluntaria, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido del servicio), deberá reintegrar por concepto de penalización, el beneficio económico recibido al suscribir el plan (precio preferencial, beneficio económico y/o subsidio del terminal) en un solo tracto. De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan, los paquetes de canales, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar.

**15. CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios, de forma posterior a la fecha de vencimiento del plan, se mantendrán las mismas condiciones y tarifas originalmente pactadas, pudiendo retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.

**16. CAMBIO DE PLANES:** Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el CLIENTE podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste, y se le aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada. Para realizar un cambio de plan, el CLIENTE deberá firmar un nuevo Anexo.

**17. TIEMPO DE INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:** Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en un plazo de 6 días hábiles. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles. El CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados a la instalación y traslado disponibles en el sitio web kolbi.cr. Cuando no se inicie la prestación del servicio en los plazos estipulados, el CLIENTE podrá optar por la restitución de la totalidad del cargo pagado y, cuando hubiere lugar, la devolución del monto pagado por el CLIENTE para la adquisición del equipo terminal.

**18. FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:** La instalación del servicio de televisión digital estará condicionada a la factibilidad, distancia del inmueble con respecto a los nodos y a la cantidad de televisores, cambio en las condiciones de los planes originalmente contratados, entre otros aspectos. Una vez que sea positiva esta factibilidad, se suscribirá el presente anexo.

## ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEVISION DIGITAL

Hoja:  
3/4

Número de Orden de Servicio (OST):

Número de Línea Asignada:

Consecutivo:

**19. TRASLADO DEL SERVICIO:** Todo traslado de servicios, quedará sujeto a disponibilidad técnica. El servicio contratado podrá ser trasladado a un nuevo domicilio, siempre y cuando se cuente con la factibilidad técnica, en cuyo caso el CLIENTE deberá cancelar los costos asociados a la instalación. Cuando la factibilidad para trasladar uno o varios servicios, resulte negativa, se le informará al CLIENTE que no es posible realizar el traslado solicitado, por lo que el CLIENTE podrá optar por mantener los servicios en el lugar donde se encuentran instalados, o bien solicitar el retiro del servicio, en este último caso deberá cancelar el monto por concepto de penalización indicada en el presente Anexo.

**20. TRASLADOS DENTRO DEL DOMICILIO:** Cuando las condiciones técnicas lo permitan y a solicitud del CLIENTE, el ICE podrá realizar traslados del servicio dentro de un mismo domicilio, pero diferente ubicación dentro del inmueble, el CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados a dicho traslado, los cuales están disponibles en el sitio web kolbi.cr.

**21. RED INTERNA:** El ICE es responsable por la instalación del servicio, en ese sentido la instalación será de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por nuestros técnicos. De existir una red interna que ha criterio del personal técnico se considere apta, la misma será utilizada bajo responsabilidad del ICE.

**22. FACTURACIÓN:** La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como ventas, cruz roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio adicional. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúa de lo anterior los cargos generados por el uso de los servicios y facilidades internacionales, en cuyo caso, el ICE informará al CLIENTE del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

**23. MEDIOS DE PAGO:** Para la realización de sus pagos, el CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, cargo a tarjeta de crédito, cobro en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el CLIENTE deberá indicar el número (virtual) de línea asignada.

**24. VISITAS INJUSTIFICADAS:** La imposibilidad de atender una avería, desde la segunda visita, por causas atribuibles al CLIENTE, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de costos incurridos producto de la atención de la solicitud.

**25. CÁLCULO, COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:** El ICE compensará a sus clientes, por las interrupciones sufridas en su servicio de oficio, en la factura correspondiente al periodo siguiente, conforme a la siguiente fórmula:  $PC=PS \times (e^{K(T(1-D)^{-1})})$ , donde: **PC**= Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro con ajuste por compensación. **PS**= Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluado. **K**= Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 2,5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la SUTEL para cada servicio. **T**= Total de horas del periodo evaluado. **D**= Porcentaje de disponibilidad. **I**= Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo evaluado. Se exceptúan de lo anterior, los casos de mantenimiento preventivo debidamente justificado y las interrupciones ocasionadas por casos fortuitos o de fuerza mayor, hecho de un tercero, incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente, en particular para los casos de fraude o mora en el pago, donde se aplicará la suspensión temporal e interrupción respectiva. Conexión por parte del Cliente de equipos terminales no homologados por la SUTEL.


**26. EQUIPOS TERMINALES:** Los equipos terminales (caja decodificadora, CPE, entre otros) que sirven como interfaz para acceder al servicio, serán provistos por el ICE, debiendo el CLIENTE cancelar como cargos adicionales al plan, los montos establecidos en este anexo. De acuerdo a las condiciones técnicas del servicio, el CLIENTE no podrá aportar el equipo terminal. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este Anexo.

**27. DEVOLUCION DE EQUIPO TERMINAL.** EL CLIENTE será responsable por la conservación y la devolución de los equipos terminales una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá además, facilitar al personal técnico del ICE realizar sus actualizaciones y mantenimiento, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, el ICE podrá cargar el valor actual del equipo, según el costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a nombre del CLIENTE.

**28. CALCULO DE LA PENALIZACION:** Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son: a) cuando existe un terminal asociado al plan, la penalización estará definida por: **Penalización = (PT s/s – PT c/s)**, donde PT s/s es el precio del terminal de contado y PT c/s es el precio del terminal con subsidio; b) Cuando existen beneficios económicos en la tarifa o precio de los servicios: **Penalización = (PP s/d - PP c/d) x meses disfrutados**, donde PP s/d corresponde al precio mensual del plan sin descuento y PP c/d es el precio mensual del plan con descuento. Cuando en un mismo plan se otorguen beneficios económicos por descuentos o tarifas preferenciales y terminales asociados, el ICE aplicará ambas penalizaciones, en caso de retiro anticipado. El CLIENTE deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto.

**29. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la suscripción del presente Anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: **A)** comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal requerido para la utilización del servicio; **B)** abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes instaladas por el ICE; **C)** utilizar los servicios para los fines que fueron contratados, por lo que se considerará un uso indebido de los servicios, pero sin limitarse a, una o más de las siguientes acciones: i) utilizar este servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar, alterar, servicios, sistemas, redes, equipos informáticos, hardware y/o software, propiedad de terceros, tales como, operadores, proveedores, clientes, usuarios, entre otros. Así como, alterar, afectar o dañar de cualquier forma, documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), plataformas, o cualquier otro dispositivo ii) impedir la normal utilización o disfrute de los servicios objeto de este Anexo, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos, por parte de los demás clientes o terceros. iii) Transmitir o difundir elementos que por sus características dificulten el normal funcionamiento de los servicios, redes, plataformas, o cualquier otro dispositivo. iv) Enviar correos electrónicos masivos (tipo spam), o no deseados, comunicaciones masivas no solicitadas, de forma directa o indirecta (terceras personas o medios automatizados), que pueda afectar la operación normal de los servicios contratados, redes, plataformas u otros dispositivos. v) Realizar descargas no autorizadas de contenidos protegidos por leyes de propiedad intelectual o derechos de autor. vi) Conectar equipos de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. **D)** ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, **E)** permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico previa coordinación con el CLIENTE. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, facultará al ICE de pleno derecho, para suspender de forma inmediata, parcial o total, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan. Asimismo, se exime de responsabilidad ante la imposibilidad de atención de averías en los equipos o servicios por causas imputables al CLIENTE.

**30. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS:** El ICE no será responsable por daños en la prestación del servicio, tales como y sin limitarse a éstos: interrupciones, degradación de los índices de Calidad, interferencias y cualquier otro cuya causa le sea imputable al CLIENTE o a terceros. En los casos de mantenimiento preventivo, ampliaciones o mejoras que impliquen la salida total o parcial del servicio, previa información al Regulador, en el mismo sentido, el CLIENTE será debidamente informado a través de distintos medios de comunicación masiva. Las interrupciones ocasionadas por casos fortuitos o de fuerza mayor, debidamente justificado ante el regulador, igualmente eximen al ICE de su responsabilidad respecto al cumplimiento de los parámetros de calidad. El ICE no será responsable por los daños indirectos, incluyendo daños por pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumentos de costo de operaciones. Asimismo, podrían presentarse otros daños no imputables al ICE no contemplados aquí.

<b>ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEVISION DIGITAL</b>			Hoja: 4/4	
Número de Orden de Servicio (OST):	Número de Línea Asignada:	Consecutivo:		

**31. FALLAS O INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO IMPUTABLES AL ICE:** El ICE no será responsable por interrupciones temporales del servicio, provocadas por, pero sin limitarse a: a) por fallas en el equipo terminal (modem, CPE, set top box, cableado), causadas por el CLIENTE con culpa, dolo o negligencia. b) por falta de pago de las mensualidades correspondientes. c) 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 interferencia solar. f) por condiciones atmosféricas adversas. g) por fallas en la transmisión de la señal causadas por el satélite. h) por caso fortuito o fuerza mayor. i) por hecho de un tercero. j) por cualquier otra causa no imputable al ICE. k) por cualquier otra causa imputable al CLIENTE.

**32. 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 registrado. 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.

**33. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN:** Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este Anexo; b. modificación de las condiciones contractuales; c. fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador; d. violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. Se exceptúa de lo anterior, aquellos casos en que exista un terminal asociado a un plan, en cuyo caso, el CLIENTE deberá cancelar el monto subsidiado por el equipo ante una terminación anticipada.

**34. CONDICIONES DE CALIDAD E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:** El ICE brindará el servicio objeto de este Anexo, conforme las disposiciones de los reglamentos, planes técnicos y otras disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que, la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) Condiciones de mantenimiento de la red, debidamente planificado e informado al CLIENTE. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97 %, según la metodología incluida en la citada normativa. El mantenimiento de la red se informará al usuario con 72 horas de anticipación mediante medios masivos.

**35. CANALES DE ATENCION:** El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencias Telefónicas en todo el país, Centro de Soporte 800-003PLAY (800-0037529), Agencia Virtual, Servicio 1193 y Ejecutivo Comercial y Empresarial.

**36. PLAZO CONTRACTUAL:** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este Anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima, en cuyo caso, el CLIENTE deberá informar al operador de su decisión de dar por terminado el contrato con una antelación de al menos 15 días naturales.

Lo no cubierto en el presente Anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez legal, uno de los cuales le es entregado en este acto al Cliente en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**EI CLIENTE**  
**(Nombre y firma)**

\_\_\_\_\_  
**EI ICE o Agente Autorizado**  
**(Nombre y firma)**