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

**1. Partes.**

| | |
|---|---|
| Instituto Costarricense de Electricidad | Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario: **1193** |
| Cédula jurídica: 4-000-042139 | 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 URL corta https://bit.ly/4xnOuCf. |
| Dirección física: San José, Sabana Norte, 500 metros al Oeste de la Agencia Nissan, Avenida de las Américas. | Dirección electrónica: Telegest@ice.go.cr. |
| Nombre o razón social del Cliente:<br><br>Conocido como: | Número de teléfono asociado: |
| Número de identificación del Beneficiario: | Número de Contacto (referencia): |
| Nombre del representante o apoderado:<br><br>Conocido como: | Email: |
| Número de identificación del Representante o Apoderado: | |

| | | |
|---|---|---|
| Dirección exacta del domicilio:<br>Provincia: | Cantón: | Distrito: |
| Otras señas: | | |

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

☐ Correo electrónico: _____

☐ Domicilio:

| | | |
|---|---|---|
| Provincia: | Cantón: | Distrito: |
| Otras señas: | | |

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 caratula. Las cuales, además serán notificadas al Beneficiario con carácter informativo.

☐ Correo electrónico: _____

☐ Domicilio:

| | | |
|---|---|---|
| Provincia: | Cantón: | Distrito: |
| Otras señas: | | |

| | | |
|---|---|---|
| Dirección exacta donde se instalará el servicio:<br>Provincia: | Cantón: | Distrito: |
| Otras señas: | | |

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

**2. <u>Servicios incluidos en el contrato</u>.**

**2.1. Servicios fijos**

| **Información del servicio o plan contratado.** | |
|---|---|
| Nombre del plan seleccionado: | Cargo Mensual del servicio (1): |
| Modalidad: | Dúo ☐ |
| Servicios suscritos: Acceso a Internet ☐ | Telefonía ☐ |

(1) El precio final del servicio incluye los impuestos y tasas de ley: 911 (0.75%) y Cruz Roja (1.0%). No incluye el IVA por estar exento. Al precio final anterior se debe sumar el costo final del alquiler mensual del equipo terminal de ¢ 1000.00 (exento del IVA).

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ACCESO A INTERNET** | **Velocidad Comercializada** | | **Cantidad de Direcciones IP Públicas** (2) | **Cantidad de Cuentas de Correo** (3) |
| | Descarga: | Envío: | IPV4:<br>IPV6: | |
| | Cuentas de Correo: | | | |
| | Modalidad: Internet Inalámbrico: _____ Internet Alámbrico: _____ | | | |
| **TELEFONIA** (4) | Modalidad:<br>Voz ☐ | | | |
| | Minutos incluidos (5): _____ ( ) Solo Red Fija ICE ( ) Otras redes fijas<br>( ) Solo Red Móvil ICE ( ) Otras redes móviles | | | |
| | Precio por minuto excedente:<br>a Móvil ICE: _____<br>a Fijo ICE: _____ | | a fijo otras redes: _____<br>a móvil otras redes: _____ | |
| **INSTALACIÓN** | Cuota de Instalación: **NA** | | Depósito de Garantía: **NA** | Fecha de corte de la facturación: |
| | Costo Control de Consumo: | | Costo de Número Especial: | Plazo de Instalación del Servicio (Ver cláusula III sobre el plazo de instalación.) |

(2) El costo puede ser consultado en nuestro sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/4f8unzP.
(3) El Cliente tiene derecho a seis cuentas de correo sin cargo alguno para éste.
(4) El servicio de llamadas, no incluye llamadas de larga distancia internacional, ni los servicios de valor agregado.
(5) 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.

| | | |
|---|---|---|
| kölbi | **CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA.**<br>**N° _____** | **No. Línea Asignada:** |
| **Número de Orden OST:** | N° de Contrato con Cliente:<br><br>**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 de arrendamiento 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.

| **Equipo Terminal** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Precio de alquiler mensual (6)** | **Precio de reposición** |
| Huawei (IDU y ODU) | | | | |

(6): El cobro es mensual y corresponde al precio final del equipo terminal, que está exento de impuestos de ley IVA (13%).

| | |
|---|---|
| **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.<br><br>El plazo se mantiene por la vigencia del contrato entre el ICE y el fideicomiso para la administración de los Fondos de FONATEL. |

**4. Precio Mensual Total pagado por el Fideicomiso:**

| | | |
|---|---|---|
| **Precio Mensual Total** | Precio Mensual del Plan (7) | |
| | Mensual de equipo de Red CPE o Cable módem | |
| | Precio Mensual Total | |

(7) El precio final de cada plan incluye los impuestos y tasas de ley: 911 (0.75%) y Cruz Roja (1.0%). No incluye el IVA por estar exento.

**5. Autorización para recibir información con fines de venta directa**

| | |
|---|---|
| NO ( )<br>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:<br>( ) correo electrónico: ( ) Servicio Móvil: |

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

| | |
|---|---|
| NO ( )<br>SI ( ) | El Beneficiario otorga su consentimiento para que los datos brindados con ocasión de la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del ICE, los cuales serán tratados de manera confidencial, en los términos de la Ley N° 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones. |

| | | |
|---|---|---|
| kölbi | **CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL PARA EL ACCESO A SERVICIOS FIJOS DE VOZ E INTERNET DE BANDA ANCHA.**<br>**N° _____** | **No. Línea Asignada:** |
| **Número de Orden OST:** | N° de Contrato con Cliente:<br><br>**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 _____ de_____ del _____.

_____ _____

Firma representante del operador/proveedor 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.**

**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 N° _____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 dicho aumento, junto con su compromiso de pago, trámite que no podrá exceder de 1 día natural a partir del registro de consentimiento del 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 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 de conformidad con los plazos establecidos en la siguiente tabla:

1. Internet y Telefonía fija:

| Indicador | Umbral |
|---|---|
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>Infraestructura disponible inmediatamente | 4 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>Infraestructura no disponible inmediatamente | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>Infraestructura externa no existente | 20 días hábiles |

2. Por las condiciones contratadas con el Fideicomiso, no aplican cargos de instalación de servicios a EL BENEFICIARIO.
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. Para tales efectos, 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, lo anterior de previo a la suscripción del presente contrato.
3. Estas condiciones, que fueron previamente identificadas por EL OPERADOR en las visitas de campo realizadas con representantes del BENEFICIARIO y fueron debidamente comunicadas a _____, mediante _____.
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 www.kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/4vm1SEZ.
5. El BENEFICIARIO permitirá que el ICE realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el ICE. En caso de incumplimiento de lo anterior, el usuario final podrá negar el acceso al personal de instalación / desactivación y el ICE no podrá realizar ningún cobro por esa visita técnica. En caso de que el usuario no permita dichas visitas técnicas, el operador se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.
6. Si el OPERADOR no instala el servicio en el plazo estipulado, por causas atribuibles a éste, el BENEFICIARIO podrá: rescindir la relación contractual y realizar la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales y el operador deberá proceder con la anulación de la orden de instalación. En el caso de, que por causas atribuibles al BENEFICIARIO resulte imposible realizar la instalación del servicio, el OPERADOR puede anular la orden de instalación.

**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.

**b. Daño / sustracción del equipo terminal:**

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 reposición.
3. 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.
4. 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 este caso, deberá notificar la situación por escrito a EL OPERADOR. De darse dichos supuestos, EL OPERADOR legitimará a EL BENFICIARIO para que ejercite ante las instancias correspondientes, las acciones o defensas necesarias, sin perjuicio del derecho de EL OPERADOR de ejercerlas directamente.

**c. Instalación del equipo terminal:**

5. 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.
6. 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.

**e. Devolución del equipo terminal:**

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.

**d. Averías:**

8. 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.
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 | Número | Correo Electrónico |
|---|---|---|
| Centro de atención al usuario: | 1193 | soportekolbihogar@ice.go.cr |
| Averías: | 1193 | |

**Clausula V. Tratamiento de Datos Personales:**

En caso de que el Beneficiario autorice en la caratula de este contrato el uso de sus datos personales, el ICE aclara que su fin será para gestionar el servicio contratado y cuando medie consentimiento del Beneficiario de recibir comunicaciones de venta directa, el ICE le brindará información de otros bienes, servicios o productos propios de la Institución. En ningún caso serán conservados y/o tratados de manera que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular. Se informa que, la suscripción del contrato de los servicios de telecomunicaciones genera una base de datos interna de acceso y uso exclusivo del ICE, la cual es de carácter confidencial, aún después de finalizada la relación contractual. Esta es necesaria para la comercialización y facturación del servicio, de no brindarse este consentimiento, no se podrá proceder con la firma del contrato y el Beneficiario puede recurrir a las instancias administrativas o judiciales correspondientes para hacer valer sus derechos. Finalmente, el responsable de la base de datos corresponde al ICE mediante la División Tecnologías de Información de la Gerencia General.

**Clausula VI. Obligaciones del OPERADOR del servicio de telecomunicaciones:**

El ICE tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el 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.

**Cláusula VII. Suspensión temporal del servicio por falta de pago.**

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado.

No se ejecutarán suspensiones temporales del servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, salvo que estén habilitados medios de pago y que se puedan hacer reactivaciones del servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final. Antes de proceder con la suspensión temporal, EL OPERADOR informará al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reconexión, con el fin que proceda con el pago efectivo.

**Cláusula VIII. Suspensión definitiva del servicio.**

Posterior a la suspensión temporal, el ICE procederá con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del Cliente y dispondrá de la numeración asociada. La suspensión definitiva se ejecutará en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual se le informará de previo al FIDEICOMISO y al BENEFICIARIO. Si el ICE omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, asumirá los montos por consumos posteriores. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el ICE procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el Cliente incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula IX. Reconexión del servicio.**

La reconexión de los servicios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil, a partir del pago del servicio por parte del fideicomiso, o el que disponga el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente, de lo cual el ICE dejará la constancia respectiva en sus sistemas. Si transcurrido este plazo el ICE no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto. **Para el caso de los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP), no se cobra tarifa por reconexión.**

| Indicador – Tiempo de reconexión del servicio | Umbral |
|---|---|
| Servicio Telefonía fija | ≤ 1 día hábil para el 98% de los casos |
| Servicio acceso a internet fijo | |
| Servicio acceso a internet móvil | 1 día hábil |

**Cláusula X. Reactivación de los servicios:**

La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el ICE dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula XI. Calidad del servicio.**

Conforme lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y sus indicadores comunes particulares del servicio de voz e indicadores particulares para servicios de acceso a Internet establecidos por la normativa vigente, se señalan los siguientes indicadores de calidad de los servicios de voz e internet fijo y móvil:

| **Servicio de Telefonía Fija e IP** | |
|---|---|
| **Indicador** | **Umbral** |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura disponible inmediatamente | 4 días hábiles |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura no disponible inmediatamente | 10 días hábiles |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura externa no existente | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociado a la red del núcleo o “core” (IC-7) | 99.97% |
| Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9) | <4% |
| Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10) | MOS ≥ 3.50 |
| Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11) | <5s |
| Retardo de voz (IV-12) | ≤ 300ms |

| **Servicio de Acceso a Internet FIJO** | |
|---|---|
| **Indicador** | **Umbral** |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura disponible inmediatamente | 4 días hábiles |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura no disponible inmediatamente | 10 días hábiles |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura externa no existente | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociado a la red del núcleo o “core” (IC-7) | 99.97% |
| Retardo Local (ID-16) | 50 ms |
| Retardo Internacional (ID-17) | 150 ms |
| Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18) | 80% |

El servicio de Internet, podrá ser prestado de modo inalámbrico a través de la red de EL OPERADOR, el cual tendrá una velocidad máxima del servicio para el acceso inalámbrico a Internet, con los siguientes indicadores:

| **Servicio de Acceso a Internet MÓVIL** | |
|---|---|
| **Indicador** | **Umbral** |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1) | 4 días hábiles |

| | |
|---|---|
| Infraestructura disponible inmediatamente | |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura no disponible inmediatamente | 10 días hábiles |
| Tiempo de Instalación del Servicio (IC-1)<br>Infraestructura externa no existente | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |
| Disponibilidad del servicio asociado a la red del núcleo o "core" (IC-7) | 99.97% |
| Retardo Local (ID-16) | 200 ms |
| Retardo Internacional (ID-17) | 300 ms |
| Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18) | 3G 60%<br>4G 70% |

**Cláusula XII. Compensaciones y reembolsos.**

El ICE tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones, 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, se 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:

Compensación= 2 * tarifa recurrente * tiempo total de interrupción/Tiempo total del mes o periodo de facturación

Para efectos de la contabilización de 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 Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. La información se encuentra debidamente publicada en el sitio Web WWW.kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/4yeqYIH

**Cláusula XIII. Condiciones para la compensación por interrupciones en los servicios:**

El ICE compensará a sus Clientes por las interrupciones sufridas en los servicios. Si la afectación es individual, la compensación deberá realizarse como respuesta a una solicitud del Cliente, quien deberá interponer la reclamación respectiva. Si la afectación es grupal, y siempre que sea técnicamente factible individualizar a los Clientes afectados, el ICE los compensará de forma automática. En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de Clientes, el ICE compensará de forma automática a la totalidad de Clientes del servicio afectado. La compensación se materializará como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el ICE y el Cliente afectado.

La compensación será efectuada en el período de Facturación siguiente o en un plazo no superior a 60 días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del Cliente ante el ICE. El ICE no compensará a sus Clientes por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas: 1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda. 2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del ICE. 3. Trabajos de intervención en las redes del ICE debidamente notificados a los Clientes afectados.

**Cláusula XIV. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.**

El ICE, 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 el sitio WEB del ICE o comunicación electrónica directa, informará al Cliente sobre los servicios que se verán afectados, las zonas y el tiempo de afectación. 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 XV. Eximentes de responsabilidad.**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, 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.

**Cláusula XVI. 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 el presente contrato.

**Cláusula XVII. Interposición de la reclamación ante el OPERADOR.**

El ICE dispone de canales de atención para los Clientes y/o usuarios, que tienen por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito y para cada gestión, el ICE le brindará 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 habilitado según lo señalado en el sitio web WWW.kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/4vOtLX9.

Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los Clientes, usuarios finales o cualquier persona interesada o autorizada para realizar la gestión. El ICE atenderá, resolverá y brindará respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación al medio señalado en el contrato. La acción para reclamar, tanto ante el operador como ante el regulador, 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.

**Cláusula XVIII. Procedimiento de intervención de la Sutel.**

La SUTEL intervendrá a solicitud del cliente, usuario final o cualquier persona autorizada, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta el operador/proveedor para brindar una respuesta efectiva al usuario final o cuando en un plazo menor reciba respuesta negativa o insuficiente. 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 en sus oficinas o de forma virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso u otro tipo definido legalmente que permita la identificación del solicitante. 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, N° 6227.La acción para reclamar, tanto ante el operador como ante el regulador, 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.

**Cláusula XIX. Formas de extinción y renovación del contrato.**

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, establecidas en la normativa vigente y especialmente por voluntad del Cliente. Para este último caso, el ICE tendrá un plazo 3 días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato por parte del Cliente para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el Cliente manifiesta al operador su voluntad de dar por terminado el contrato. Una vez superado este plazo, el ICE no debe continuar facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al Cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

En ningún caso, el ICE podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o al pago de mensualidades o deudas pendientes. Para tal fin, los equipos podrán ser devueltos en cualquier centro de Atención al Cliente, a través del cliente o de un tercero autorizado por el Cliente, o bien, se puede coordinar una visita en el lugar donde fue instalado para lo cual el cliente debe cancelar el monto establecido por el ICE, el cual podrá ser consultado en el sitio web kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/4wHOrjP .

**Cláusula XX. Precios y tarifas del servicio.**
**El FIDEICOMISO, cancelará el monto mensual señalado en la carátula de este contrato.**

**Clausula XXI. Plazo contractual.**
El presente contrato es por el plazo indicado en la carátula de este contrato.

**Cláusula XXII. 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 un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. 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 por falta de pago en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales, a partir de su registro o utilización. 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.

**Cláusula XXIII: Factura fraccionada:**
El ICE deberá emitir una facturación fraccionada para aquellos casos en donde el plazo de inicio de operación del servicio no coincida con el ciclo de facturación, en la cual se refleje el monto proporcional a partir de la suscripción del servicio y el consumo realizado en dicho periodo.

**Cláusula XXIV. 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 N° 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 30 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 XXV. 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.

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

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

**Clausula XXVII. 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 1193 para consultas de los servicios, 1193 para reporte de averías 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 el correo soportekolbihogar@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.

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

| | |
|---|---|
| _____ | _____ |
| **El CLIENTE o REPRESENTANTE** | **El ICE o Agente Autorizado** |
| (nombre y firma) | (nombre y firma) |