	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

## CONTRATO SERVICIOS FIJOS

(Homologado por CONSEJO – SUTEL, Acuerdo 040-072-2025 del 18 de diciembre del 2025)

### 1. Las Partes

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

Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario: **1193**

Página web: [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com)      [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

Apartado Postal: 10032 1000

Otros medios de contacto y horarios atención: Agencias en todo el país, disponibles en: <https://bit.ly/47gwKN1>.

Dirección física: San José, Sabana Norte, 500 metros al Oeste de la Agencia Nissan, Avenida de las Américas.

Dirección electrónica: [Telegest@ice.go.cr](mailto:Telegest@ice.go.cr).

#### 1.1 El Cliente o abonado.

Nombre o razón social del Cliente:

Conocido como:

Número de identificación del Cliente:

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:

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

### 1.2 Notificaciones:

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

- Correo electrónico:
- Mensaje de texto:
- Domicilio:

Provincia:  
Cantón:  
Distrito:  
Otras señas:

### 1.3 Notificación de Facturas:


Favor indicar el correo electrónico para que el ICE le notifique la facturación de su servicio:

- Correo electrónico:

### 1.4 Dirección de instalación: Dirección exacta donde se instalará el servicio:

Provincia:  
Cantón:  
Distrito:  
Otras señas:  
Nodo (nota 1):  
Placa (nota 1):  
Localización (nota 1):

(nota 1): Información de uso interno para los servicios bajo red coaxial-fibra, con los cuales se podrá ubicar el nodo, placa del poste y coordenadas del servicio para su debida instalación.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

## 2. Servicios Fijos: Información del servicio o plan contratado

### a. Nombre del plan seleccionado:

Modalidad: ( ) Individual ( ) Dúo ( ) Triple

### b. Cargo Mensual del servicio:

Precio mensual de los servicios sin plan:

Precio mensual de los servicios con plan (nota 2):

(nota 2): El precio final de cada plan incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13 por ciento), 911 (0.75 por ciento) y Cruz Roja (1.0 por ciento).

### 2.1 ACCESO A INTERNET:

a. **Velocidad Comercializada:** Descarga:                      mbps                      Envío:                      mbps

b. **Cantidad de Direcciones IP Públicas** (nota 3): IPV4:                      IPV6:

(nota 3): El costo puede ser consultado en nuestro sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/3Eucn16>.

### c. Cantidad de Cuentas de Correo (nota 4):

Cuenta 1:    Cuenta 2:  
Cuenta 3:    Cuenta 4:  
Cuenta 5:    Cuenta 6:

(nota 4): El Cliente tiene derecho a tres cuentas de correo electrónico para Hogar, y seis para Pymes, sin cargo alguno para éste.

### 2.2 TELEFONIA:


a. **Modalidad:** ( ) Voz convencional                      o                      ( ) Voz IP

### b. Minutos incluidos:

Red del ICE:                      Red ICE y otras Redes (nota 5):                      Otras Redes (nota 5):

(nota 5): Los minutos excedentes en la red ICE y todos los que se generen hacia otras redes se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en nuestro sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/4615gZK>.



	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**f. Facilidades que el Cliente desea activar:** (algunas de las facilidades podrían generar costo para el usuario)

- Llamada en espera       NO Identificador llamadas  
 Desvío de llamadas       Control de Consumo (nota 9)  
 Identificador de llamadas  
 Otro (s):

(nota 9): Es una opción disponible para aquellos Clientes que presentan deudas vencidas con el ICE, o bien, a solicitud del Cliente. El servicio tiene un límite de consumo equivalente al monto cancelado como depósito de garantía, por lo que una vez consumido este monto, el servicio será suspendido y se reconectará hasta que se cancele su facturación.

## 2.3 TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

**a. Cantidad de Televisores:**

Incluidos en el plan: HD:      SD:  
 Adicionales:      HD:      SD:

**b. Paquetes de Canales** (nota 10):

- HBO Premium     Adultos       Golden Premier  
 Adrenalina       HD Premium     Otro


(nota 10): Como complemento a su plan, el Cliente podrá adquirir los paquetes especializados de canales digitales y cada uno de estos paquetes 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 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.

**c. Facilidad de Grabación:**     NO    o     SI (nota 11)

(nota 11): Los costos de la facilidad de grabación se pueden consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), en los siguientes enlaces: kA TV: <https://bit.ly/3RLsldL>, para Tv Avanzada: <https://bit.ly/43cPpIM>, y para Tv Digital: <https://bit.ly/43ejfN6>.

**d. Cantidad de Canales** (nota 12):    Def. Estándar (SD):      Alta Definición (HD):

(nota 12): El ICE al ser una empresa de retransmisión y distribución de señales de TV, le informa al Cliente que los proveedores de tv realizan cambios durante el plazo contratado, tanto en la cantidad de canales como en el contenido. En tal escenario, El ICE lo comunicará a sus suscriptores, con una antelación mínima de diez días naturales.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

## 2.4 INSTALACION:

### a. Cuota de Instalación (nota 13):

(nota 13): Incluye los rubros de materiales, herramientas y mano de obra.

### b. Depósito de Garantía (nota 14):

(nota 14): 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.

### c. Fecha de corte de la facturación:

### d. Costo Control de Consumo:

### e. Costo de Número Especial:

### f. Costo del Cable RG-11 (nota 15):

(nota 15): La instalación del servicio tiene implícita una distancia de 80 metros de cable coaxial RG-11. Cualquier distancia superior a los 80 metros y hasta 120 metros como distancia máxima, tiene un costo adicional para el cliente. Este costo adicional del cable RG-11 se puede consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/3LcKcYg>.


### g. Costo del Ducto (nota 16):

(nota 16): El ICE es responsable por la instalación del servicio, la que realizará de forma externa. En caso de que el cliente solicite la instalación interna deberá cancelar un costo adicional. Este costo se puede consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/3LcKcYg>.

### h. Costo del Amplificador (nota 17):

(nota 17): El amplificador puede ser solicitado por el Cliente para la instalación de más de 4 televisores en un domicilio, el cual estará sujeto a la inspección técnica. Este costo se puede consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). Hogares / asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Digital.



	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

(nota19):Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los montos por concepto de minutos excedentes que se generen dentro de la misma red fija o hacia la red móvil del ICE o hacia otras redes (fijas o móviles) de otros operadores, los cuales se tasarán conforme a los precios vigentes al momento de utilizarlos. Los precios de los minutos excedentes se podrán consultar en el sitio web [www.kolbici.r](http://www.kolbici.r), mediante la URL directa: <https://bit.ly/45SyJGD>. Asimismo, se incluirán en la facturación las llamadas internacionales y todas aquellas generadas a servicios de información y contenido que tienen un cargo adicional. También podrán ser facturadas cuando aplique, otras facilidades tales como y sin limitarse a ellas: pay per view (PPV), video en demanda (VoD), entre otras, que el Cliente utilice. Los precios de las facilidades se podrán consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/3Eu3DIg>. Además, se incluirán los impuestos autorizados por ley (IVA, 911 y Cruz Roja).

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

SI ( ) o NO ( )

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

( ) correo electrónico:

( ) Servicio Móvil:

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

SI ( ) o NO ( )

El Cliente 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 Número 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones.

**7. Autorización para el traslado de cargos de un servicio a otro.**


SI ( ) o NO ( )

El Cliente autoriza a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por otros servicios disfrutados más no cancelados.

**8. Autorización del cliente sobre el límite de consumo de tarificación adicional.**

SI ( ) o NO ( )

El Cliente otorga su consentimiento para que el servicio de tarificación adicional tenga un límite de consumo de ¢ con los impuestos de ley. En caso de que el Cliente y el ICE no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la SUTEL

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 1: OBJETO:**

Regular las relaciones entre el Cliente y el ICE con motivo de la prestación de los servicios indicados en la carátula de este contrato.

**Cláusula 2. FORMALIZACION DEL CONTRATO POR MEDIOS ELECTRONICOS:**

El presente contrato podrá ser formalizado por los medios electrónicos, registrando la firma del Cliente de forma digital o firma física en dispositivo digital, lo cual el Cliente acepta y reconoce que tiene los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos con firma manuscrita. No obstante, una vez suscrito, el Cliente puede autorizar otras formas de suscribir nuevas facilidades relacionadas a los servicios aquí contratados.

**Cláusula 3. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CIP):**

Con la formalización del presente contrato, el Cliente recibirá un código de identificación, secreto, personalísimo e intransferible, cuya entrega podrá realizarse en forma personal, o por el medio electrónico indicado por el Cliente. El ICE implementará las medidas de seguridad que estén a su alcance, a efecto de que las transacciones que realice el Cliente sean seguras, para lo cual podrá bloquear los códigos de identificación por razones de seguridad.

**Cláusula 4. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL CIP:**

El Cliente acepta que las transacciones que registre con su CIP son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si las hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El Cliente asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su CIP a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un Cliente, detecte que su CIP ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que el ICE ha dispuesto para tales fines, según se indica en los canales de atención de este contrato, con lo cual el Cliente quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

**Cláusula 5. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS:**

**5.1 Telefonía Fija:** El servicio de telefonía fija le permitirá al Cliente realizar y recibir llamadas, desde un punto fijo hacia otros servicios fijos o móviles, nacionales o internacionales, tanto de la Red del ICE como de las redes de otros operadores, conforme las condiciones establecidas en la oferta comercial.

**5.2 Transferencia de Datos:** El servicio fijo de transferencia de datos asimétricos, le permitirá al Cliente acceder a la red mundial de internet a través de:

**Cobre:** Conexión que viaja a través de la red de cobre cuyo medio permite obtener una conexión directa con la red mundial de Internet.


**Conexiones Mixtas:** Combina tecnologías de fibra óptica y cobre para llegar a mayores distancias y ofrecer anchos de banda más altos.

**Conexiones HFC:** Combina tecnologías de fibra óptica y cable coaxial para crear una red de banda ancha.

**Fibra Óptica hasta el hogar:** Lo último en tecnología de conexión de banda ancha para los hogares. Transmite información a través de impulsos de luz, permitiendo descargar gigas en segundos como si se volara a la velocidad de la luz.

**5.3 Televisión por suscripción:** El ICE ofrecerá al Cliente el servicio de Televisión por Suscripción, el cual consiste en la prestación de planes de televisión por medio del uso de conexiones de banda ancha sobre protocolo IP o por Red coaxial-fibra, que le permitirá disfrutar de señales de video de televisión en vivo (broadcasting), videos sobre demanda (VoD), pago por evento (PPV), canales de audio, entre otros. Estos planes pueden ser adquirido por los Clientes de forma individual o agrupados en diferentes planes de servicios **TRIPLE** (paquete integrado de tres servicios voz, internet y televisión) y servicios **DÚO** (paquete integrado de dos servicios: internet -voz; internet – televisión y/o voz – televisión). Los planes Dúo y Triple, pueden ser ofrecidos por medio de la telefonía fija, o bien, por medio de la Telefonía IP, ello de acuerdo a la factibilidad técnica de la zona para la cual se solicita el servicio.

Los servicios individuales o empaquetados poseen precios preferenciales y pueden estar o no asociados a un terminal. Las mensualidades preferenciales ofrecidas en los diferentes planes, representan un beneficio económico para el Cliente, en comparación al monto a pagar mensualmente, si se utilizaran los mismos sin estar asociados a un plazo de permanencia.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

### Cláusula 6. PLAZO DE CONEXIÓN O INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:

Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en el plazo estipulado en la siguiente tabla: **Voz / Internet / TV – Dúo – Triple**

#### 6.1 Condición: IDI: Infraestructura disponible inmediatamente

**Año 2023 en adelante:** 4 días hábiles

**IDI: Infraestructura disponible inmediatamente (abreviado como IDI):** cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente.

#### 6.2 IND: Infraestructura no disponible inmediatamente

**Año 2023 en adelante:** 10 días hábiles

**IND: Infraestructura no disponible inmediatamente (abreviado como IND):** cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor, pero este debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión.

#### 6.3 INE: Infraestructura externa no existente

**Año 2023 en adelante:** 20 días hábiles


**INE: Infraestructura externa no existente (abreviado como INE):** cuando el operador/proveedor ofrece servicios en la zona en la que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor.

El Cliente deberá cancelar todos los costos asociados a la instalación del servicio que se encuentran disponibles en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr); mediante las siguientes URL directas: para la voz: <https://bit.ly/3ErpmjQ>; para datos fijos: <https://bit.ly/3Eucn16> ; para kA TV: <https://bit.ly/3r23KYm> ; para TV avanzada: <https://bit.ly/45VaGVS> y para TV digital: <https://bit.ly/3LcKcYg> Los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar del servicio Telefonía Fija, kATV, TV Avanzada, kolbi Internet, Tv Digital e Internet por red HFC, están debidamente publicados en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/4pE5vDW>.

Cuando por causas atribuibles al ICE se incumpla con los plazos de instalación acordados con el cliente en el contrato, debe en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el titular del servicio, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, así como, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda. Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el ICE, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, realizará la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación de conformidad con lo dispuesto en el contrato. En caso de que el ICE haya brindado algún equipo terminal sujeto a condiciones de permanencia mínima, el cliente debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en el contrato. Cuando el equipo se suministre en otras modalidades, el cliente debe devolverlo al ICE cuando este así lo requiera.

### Cláusula 7. TRASLADO DEL SERVICIO:

Todo traslado del servicio 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. Cuando la factibilidad para trasladar uno o varios

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

servicios resulte negativa, se le informará el 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 o los servicios, en este último caso, siempre y cuando el plazo de permanencia se encuentre vigente y esté asociado a un terminal, deberá cancelar el monto por concepto de penalización por subsidio de equipo terminal indicada en el presente contrato.

**Cláusula 8. TRASLADOS DENTRO DEL DOMICILIO:**

Cuando las condiciones técnicas lo permitan y a solicitud del Cliente, el ICE podrá realizar traslados de servicios dentro de un mismo inmueble, el Cliente deberá cancelar todos los costos asociados los cuales están disponibles en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). mediante la ruta de acceso: para kA TV: <https://bit.ly/3r23KYm> ; para TV avanzada: <https://bit.ly/45VaGVS> y para TV digital: <https://bit.ly/3LcKcYg>

**Cláusula 9. FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:**

La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el ICE asumirá el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. El ICE asegura que la instalación o conexión de los servicios cumplen con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

**Cláusula 10. PIN Y CONTRASEÑA:**

Para el servicio de TV, y al momento de su instalación y cuando proceda, se le enviará a una dirección de correo electrónico del Cliente, un PIN o CONTRASEÑA, para acceder y controlar ciertas funcionalidades del servicio; ingresar al menú "herramientas", activar o desactivar el control de Padres, rentar video para adultos. Para tales efectos, el Cliente deberá suministrar un correo electrónico para que le sea enviado este PIN.

El Cliente no requerirá de un PIN para comprar contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que acepta que las transacciones que se realicen por parte de él o de terceros, son de su responsabilidad.

**Cláusula 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; de forma masiva, mediante guías (folletos, brochure, otros) impresas, en el sitio web [kolbi.cr](http://kolbi.cr) o por dispositivos dentro del mismo sistema que informen sobre la programación con anticipación a la transmisión del espacio correspondiente. Adicionalmente, los cambios serán notificados al medio señalado en el contrato. En caso de no aceptación, dentro de este mismo plazo, el Cliente tiene el derecho a rescindir anticipadamente el contrato sin penalización. Bajo estos escenarios, únicamente, procede el cobro de la penalización en aquellos planes que a su vez tengan un terminal asociado, exceptuando los equipos de acceso y de red.

**Cláusula 12. 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 del presente contrato. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo contrato.

**Cláusula 13. CAMBIO DE VELOCIDAD DEL SERVICIO:**

Para el servicio de internet que no esté asociado a un plan, el Cliente podrá solicitar un cambio en la velocidad contratada, en cuyo caso se ajustará la facturación al precio correspondiente. El Cliente podrá solicitar el cambio de velocidad en los canales de atención indicados en el presente contrato.

**Cláusula 14. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES:**

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados 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 los Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato.

Con la suscripción del presente contrato, el Cliente acepta las siguientes obligaciones: a) 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 contrato, 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, SMS de carácter masivo (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 no homologados que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados; b) Ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, faculta al ICE para suspender de forma inmediata, parcial o total de pleno derecho, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan; c) El titular del (os) servicio (s) contratado (s) es el único responsable ante el ICE por el uso del servicio que hagan terceros.

**Cláusula 15. OBLIGACIONES DEL ICE:**

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 16. 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 día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al ICE para suspender el servicio de forma inmediata. El ICE no suspenderá o suprimirá los servicios los días sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días el ICE no tenga disponibles o habilitados medios de pago, y no se pueda reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los servicios de emergencia y centros de atención al usuario final.


Antes de proceder con la suspensión temporal, se le informará al Cliente con una antelación mínima de 1 día hábil, al medio registrado en el presente contrato, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reconexión, con el fin de que proceda con el pago efectivo

**Cláusula 17. SUSPENSIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE:**

El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el ICE tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el Cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato. No aplica para planes sujetos a una permanencia mínima.

**Cláusula 18. 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.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

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 Cliente.

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.

Asimismo, faculta al ICE a cobrar la multa por penalización, por el subsidio del terminal.

**Cláusula 19. RECONEXIÓN:**

El Cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio Web [WWW.kolbi.cr](http://WWW.kolbi.cr) mediante las URL´s directas: para el servicio de voz: <https://bit.ly/4qoMXsl>; para los servicios de datos fijos, para kA TV, TV Avanzada y TV Digital: <https://bit.ly/3KV1k7E>. La reconexión de los servicios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil, 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.

**Cláusula 20. 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 21. DESACTIVACIÓN Y DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES:**

El ICE garantizará el derecho a sus clientes, a la desactivación y desconexión de los servicios que contraten de forma adicional al plan, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del cliente por los medios que ponga a disposición el ICE. Dicha gestión tendrá asignado un código de atención que se le brindará al cliente y del cual se dejará constancia en los sistemas del ICE. En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al cliente, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el ICE.

**Cláusula 22. CALIDAD DEL SERVICIO:**

El ICE brindará los servicios con los niveles de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

**SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP:**

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), -Infraestructura disponible inmediatamente-  
**Umbral:** 4 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), - Infraestructura no disponible inmediatamente-  
**Umbral:** 10 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), - Infraestructura externa no existente -  
**Umbral:** 20 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de reconexión del servicio

**Umbral:** 1 día hábil

**Indicador:** Tiempo de reparación de fallas (IC-2)

**Umbral:** 1 día hábil

**Indicador:** Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)

**Umbral:** 99,97 por ciento

**Indicador:** Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)

**Umbral:** IV-9 menor al 4 por ciento

**Indicador:** Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)

**Umbral:** MOS mayor o igual a 3.50

**Indicador:** Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)

**Umbral:** IV-11 menor a 5s

**Indicador:** Retardo de voz (IV-12)

**Umbral:** IV-12 menor o igual a 300 ms

#### **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO:**

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), -Infraestructura disponible inmediatamente-

**Umbral:** 4 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), - Infraestructura no disponible inmediatamente-

**Umbral:** 10 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), - Infraestructura externa no existente –

**Umbral:** 20 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de reconexión del servicio

**Umbral:** 1 día hábil

**Indicador:** Tiempo de reparación de fallas (IC-2)

**Umbral:** 1 día hábil

**Indicador:** Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)

**Umbral:** 99,97 por ciento

**Indicador:** Retardo internacional (ID-17)

**Umbral:** 150 ms

**Indicador:** Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)

**Umbral:** 80 por ciento

En aquellos casos donde el ICE proporcione un equipo de Red y Acceso, llámese CPE con wifi, el ICE garantizará el 80% o más de la velocidad aprovisionada hasta el punto de conexión o donde esté instalado el CPE por medio de ethernet.

### **SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN:**

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), -Infraestructura disponible inmediatamente-  
**Umbral:** 4 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), - Infraestructura no disponible inmediatamente-  
**Umbral:** 10 días hábiles

**Indicador:** Tiempo de instalación del servicio (IC-1), - Infraestructura externa no existente –  
**Umbral:** 20 días hábiles

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


**Indicador:** Tiempo de reparación de fallas (IC-2)  
**Umbral:** 1 día hábil

**Indicador:** Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o “core” (IC-7)  
**Umbral:** 99,97 por ciento

**Cláusula 23. 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](http://WWW.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/4615gZK>.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 24. 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, el Cliente 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 25. ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO:**

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones puede interponer ante el ICE, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el ICE se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio de telefonía fija y/o internet a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo menor a un día hábil para el 95% de los casos. Para los servicios de TV, planes DUO y/o TRIPLE play este plazo será de 1 día hábil.

El usuario final 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.

**Cláusula 26: REPORTE 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.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 27: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD:**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones del ICE, siempre y cuando se cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad, los casos en los cuales se pueda demostrar que el 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.

**Cláusula 28: 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 y el Cliente 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 ICE en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del Cliente de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el presente contrato.

**Cláusula 29. INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL ICE:**

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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los Clientes, usuarios finales o cualquier interesado. 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, o en su defecto, donde se remiten las facturas por el servicio. 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 30. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL:**

La gestión de reclamaciones se tramitará con base en lo señalado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. 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 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, N° 6227, de 2 de mayo de 1978. 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.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 31. FORMAS DE EXTINCIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO:**

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, establecidas en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final 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. Una vez superado este plazo, el ICE no debe continuar facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no lo exonera de su obligación de pago del equipo terminal subsidiado, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios prestados.

En ningún caso, el ICE podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o comodato 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.

**Cláusula 32. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACION ANTICIPADA:**

Serán causas justas para que el usuario final pueda finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a. Modificación de las condiciones contractuales, en caso de que el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones varíe las condiciones contractuales y el precio final del servicio durante la vigencia de la permanencia mínima. b. Que las penalizaciones sean desproporcionadas o abusivas y limiten el derecho de los usuarios finales a elegir y cambiar libremente de operador/proveedor de servicios. c. Que el equipo terminal brindado al cliente como condición para la permanencia mínima no se encuentre debidamente homologado por la Sutel. d. Cuando no se cumpla con lo establecido en la presente resolución y el Reglamento sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales, sobre los términos y condiciones de permanencia mínima. e. Que el contrato de adhesión sujeto a permanencia mínima se encuentre incompleto o carezca de la firma del usuario final o que la información resulte contradictoria o inconsistente.

Además, aquellos contratos en los cuales las condiciones de permanencia mínima no estén debidamente completadas se considerarán como contratos no sujetos a permanencia mínima.


**Cláusula 33. CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN:**

La fórmula para calcular la penalización por retiro anticipado es:

$$\text{Precio Terminal de Contado menos Prima cancelada por el Cliente} = \text{Monto Subsidiado.}$$

En ningún caso, el monto de penalización será superior al valor de contado del terminal. **Cláusula 34. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO:**

El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al Cliente con una antelación de cinco (5) días hábiles a su aplicación al medio señalado en el contrato y en 2 medios de comunicación masiva, así como en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), para la voz: <https://bit.ly/3Vc9xGt>; para datos fijos: <https://bit.ly/42TQkFR>; para TV avanzada: <https://bit.ly/43cPpIM>; para kA TV: <https://bit.ly/3RLsldL>; para Tv digital: <https://bit.ly/43ejfN6>; para planes dúo mediante las URL's directas: <https://bit.ly/4oZYA8p>; <https://bit.ly/4hIkboi>; <https://bit.ly/42NMTs8>; <https://bit.ly/49cL0Jh>; y planes triples mediante la URL directa: <https://bit.ly/47jfVRP>. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el Cliente tiene derecho de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 35. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL:**

Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El ICE notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del ICE en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el ICE informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima. En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el ICE debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el Cliente podrá realizar cualquier gestión relacionada con este servicio, sin costo alguno, a través de la Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico [Telegest@ice.go.cr](mailto:Telegest@ice.go.cr), o cualquier otro punto autorizado por éste.

**Cláusula 36. PLAZO CONTRACTUAL:**

El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el Cliente solicite al ICE la rescisión contractual, indistintamente de que el periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato haya vencido.

**Cláusula 37. PERMANENCIA MÍNIMA:**


Corresponde al plazo mínimo de sujeción establecido en el contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones, por el cual el usuario final se compromete a permanecer con el ICE a cambio del subsidio de un equipo terminal, asociado a una penalización en caso de incumplimiento. Este plazo no es prorrogable. En todo caso, el ICE ofrece opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

**Cláusula 38. TERMINACION ANTICIPADA:**

El Cliente se obliga a mantener los servicios por el plazo de permanencia; 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, cambio de plan), deberá reintegrar por concepto de penalización, el subsidio del terminal otorgado y debidamente registrado en el presente contrato, en un solo tracto. De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El uso y disfrute de los servicios objeto del presente contrato, no están sujetos a la utilización exclusiva del terminal aquí adquirido. El robo, hurto, pérdida, destrucción (total o parcial del bien), aplicación de garantía del terminal, no se consideran causales de terminación anticipada, por lo que el Cliente deberá seguir pagando las mensualidades correspondientes a los servicios contratados.

**Cláusula 39. PERMANENCIA MÍNIMA HOGARES CONECTADOS:**

Para los clientes que suscriban el presente contrato al amparo del Programa de Hogares Conectados, aplicará un periodo de permanencia mínima asociado al programa y no al operador por lo que, la vigencia del presente contrato, se rige por lo establecido en el “Manual de Lineamientos para la Administración Operativa” el cual refiere al “Manual del Beneficiario del Programa Hogares Conectados”, disponible en el sitio WEB [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/3Pv3TwR>, mismo que contempla también, las obligaciones, requisitos, procesos y plazos estipulados de permanencia en el programa, y que son aceptados por el beneficiario, mediante la carta de compromiso que suscriben al momento en que se firma este contrato. Entre otras condiciones, el beneficiario puede

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

retirarse del Programa antes del cumplimiento del plazo de los 3 años de permanencia mínima definido, cancelando el saldo pendiente de la computadora. Sólo en casos excepcionales, determinados por el IMAS, este cobro quedará sin efecto; a saber: 1) Eliminación o reducción significativa del ingreso per cápita del hogar. 2) Muerte del titular del hogar o de la persona que provee el ingreso económico a la familia. 3) Enfermedad y/o incapacidad del titular del hogar o de la persona que provee el ingreso económico a la familia. 4) Causas de fuerza mayor o caso fortuito, como la pérdida material significativa de su patrimonio, que impidan el pago del servicio por parte del beneficiario.

**Cláusula 40: PROCEDIMIENTO PARA RETIRARSE DEL PROGRAMA DE HOGARES CONECTADOS DE FORMA ANTICIPADA:**

Una vez recibido la solicitud de retiro del servicio por parte del beneficiario, el ICE tendrá un plazo de quince (15) días hábiles posteriores para finiquitar la relación contractual. Para esto, el beneficiario debe completar la boleta de “Boleta General de Trámites - FONATEL”, disponible en el sitio [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante la URL directa: <https://bit.ly/3Pv3TwR>. La boleta de “Boleta General de Trámites - FONATEL” debidamente suscita por el beneficiario, autoriza al operador para realizar las siguientes gestiones: **1)** La desconexión del servicio al hogar. **2)** Iniciar una gestión del cobro, de las cuotas mensuales pendientes de pago de la computadora por parte del hogar, a partir del primer día hábil del mes siguiente al registro del retiro anticipado del beneficiario por el operador. El hogar podrá gestionar ante el operador, un arreglo de pago en tractos por un plazo de tiempo máximo de 6 meses, para cancelar las cuotas pendientes.

**Cláusula 41. FACTURACIÓN:**

El ICE garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el Cliente, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio señalado por el Cliente en la carátula de este contrato, 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 límite 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, a partir de su registro o utilización. Adicionalmente, el ICE podrá enviar mediante mensaje de texto a una línea celular registrada a nombre del Cliente, información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, lo cual no exime al ICE del envío de la factura al medio señalado por el Cliente en el contrato de adhesión.

**Cláusula 42: 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 43. 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 ICE reintegrará a los Clientes afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas con el Cliente. 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 44. DEPÓSITO DE GARANTÍA:**

El ICE podrá solicitar al Cliente el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato. La devolución del depósito de garantía, una vez que el Cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando no mantenga deudas sobre este servicio con el ICE. Adicionalmente, si el Cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el ICE, en el mismo plazo fijado. El depósito de garantía se encuentra debidamente publicado en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante las URL´s directas:

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

para voz: <https://bit.ly/45SyJGD>; para los demás servicios fijos: <https://bit.ly/4IP4SEU>.

**Cláusula 45. MEDIOS DE PAGO:**

El Cliente y/o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de vencimiento. Para la realización de sus pagos podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, cargo a tarjeta de crédito, cobro en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores autorizados en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el Cliente deberá indicar el número de línea asignada. Los puntos de autorizados están disponibles en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). Mediante la ruta de acceso: Hogar / Ayuda / Contáctanos / Red de Pagos Disponibles y en Hogar/ Asistencia / Preguntas Frecuentes / Tv Digital.

**Clausula 46. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

En caso de que el Cliente 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 cliente 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 cliente 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.

**Cláusula 47. OTROS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:**

El Cliente podrá activar y desactivar facilidades de voz, televisores adicionales, facilidad de grabación y paquetes de canales con el costo mensual indicado en la carátula de este contrato, a través de los medios dispuestos por el ICE (frontales de atención a Clientes, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Además, podrá comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que será responsable por las transacciones que se realicen por parte de él o de terceros. Cuando la solicitud se haga por la WEB, SMS, u otros medios que no sea por medio del frontal de atención al Cliente, su acreditación se hará por los medios electrónicos establecidos o cualquier otro medio que demuestre la solicitud expresa del Cliente, los cuales formarán parte integral de este contrato y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

**Cláusula 48. EQUIPOS TERMINALES DE RED Y ACCESO:**


Los equipos terminales de acceso constituidos por: caja decodificadora, STB (Set Top Box), incluyendo cada uno de ellos un control remoto, que sirven como interfaz para acceder a los servicios de telecomunicaciones serán provistos por el ICE y están incluidos dentro del precio del plan. Los equipos que no están incluidos en el precio son: el CPE, ONT, Cable Módem y Equipo Mesh (WiFi extendido) y representan un cargo mensual adicional para el Cliente, siendo el ICE el único responsable de la administración, gestión y configuración de los equipos terminales de red. El Cliente deberá facilitar al personal técnico del ICE realizar actualizaciones, configuraciones y mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos terminales de acceso sea de manera física o remota, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados.

De acuerdo con las condiciones técnicas del servicio; el Cliente podrá o no aportar el equipo terminal, según políticas propias del ICE para ciertos servicios. Cuando el Cliente opte por aportar su propio equipo terminal a utilizar en la red convencional o cobre, el ICE no será responsable por las fallas que ese equipo genere y que afecta la calidad experimentada en el servicio o solución y de realizar configuraciones especiales o adicionales que requiera el equipo del terminal del Cliente. Para el caso de la red de fibra óptica, el cliente no podrá aportar el equipo. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este contrato.

**Cláusula 49. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL DE RED Y ACCESO:** El usuario final deberá realizar la devolución de los equipos terminales (CPEs, ONT y STBs) e intermedios (Switch, PLCs, HPNA y IAD) con sus respectivos adaptadores y controles remotos en servicios de televisión IP en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del operador. El operador pone a disposición del cliente las siguientes opciones o alternativas de devolución: 1- Gestión presencial: que pueda hacer el cliente en cualquier a la Agencia del ICE más cercana. 2- Devolución por parte de terceros: un tercero autorizado por el cliente procede con la devolución de los equipos en sus agencias cuando al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras. 3- Retiro por parte del operador/proveedor: retiro de los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio, para lo cual el cliente debe cancelar el monto establecido por el operador/proveedor. En caso de pérdida, daños (a excepción del desgaste natural del equipo) o la no devolución del equipo, el ICE procederá a su cobro respectivo. Esta información sobre las alternativas de la devolución de los equipos, así como los respectivos costos asociados a la recolección por parte del operador de éstos están publicados en la página WEB del ICE, mediante el URL directo: <https://bit.ly/44Rk53d>, en el apartado de Generalidades de los Servicios. Los costos finales de reposición de los equipos se podrán consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), mediante las siguientes URL directas: para la voz: <https://bit.ly/3ErpmjQ>; para datos fijos: [https:// bit.ly/3Eucn16](https://bit.ly/3Eucn16); para kA TV: <https://bit.ly/3r23KYm>; para TV avanzada: <https://bit.ly/45VaGVS> y para TV digital: <https://bit.ly/3LcKcYg>.

**Cláusula 50. VISITAS INJUSTIFICADAS:** Únicamente resulta procedente el cobro a partir de la segunda visita técnica injustificada, donde el ICE demuestre que la situación atendida es imputable al cliente. La imposibilidad de atender una avería previamente coordinada por causas atribuibles al Cliente, desde la segunda visita, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de los costos incurridos. Este costo está disponible en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). en las siguientes rutas de acceso: mediante las siguientes URL directas: para la voz: <https://bit.ly/3ErpmjQ>; para datos fijos: <https://bit.ly/3Eucn16>; para kA TV: <https://bit.ly/3r23KYm> ; para TV avanzada: <https:// bit.ly/45VaGVS> y para TV digital: <https://bit.ly/3LcKcYg>.

**Cláusula 51. RED INTERNA:** El ICE es responsable por la instalación del servicio, la que realizará de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por técnicos del ICE. De existir una red interna el Cliente es responsable por el mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas, en cuyo caso, el ICE no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del Cliente. Si el cliente persiste en el reporte de averías que no son atribuibles a la red del ICE, el ICE está en la facultad de realizar el cobro por visitas injustificadas indicadas en el presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula de visitas injustificadas.


	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 52. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS:**

El Cliente reconoce y acepta que: a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus particularidades técnicas para consultar o transferir datos e información. b) Los datos que circulen en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que transmita o reciba será bajo su riesgo. c) Los datos que circulan en Internet pueden estar condicionados en lo que se refiere a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad intelectual, por lo que acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. d) Está contratando un servicio de acceso a Internet o transferencia de datos, por lo que el ICE no es responsable por la precisión de la información que el Cliente pueda obtener de la red. e) El ICE no será responsable por cualquier daño o perjuicio que sufra el Cliente por pérdida de información, retrasos, entregas erróneas, interrupción en las descargas por parte de éste en su equipo terminal, siempre y cuando no sean atribuibles al ICE. f) Cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea proporcionado por terceros, será responsabilidad de éstos en cuanto a su mantenimiento y soporte. g) Deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. h) El ICE no será responsable ante cualquier daño producido a su equipo terminal o software propiedad del Cliente, causado por virus informáticos (malware), gusanos informáticos, troyanos, rootkits, spyware, adware intrusivo, crimeware y otros software maliciosos e indeseables, razón por la cual, el Cliente deberá contar con los medios de protección ante estas amenazas. i) El servicio de Internet puede contener material no apto para menores por lo que es su responsabilidad velar por el acceso que menores de edad puedan hacer a los servicios contratados, conforme a la legislación costarricense. En general, debe abstenerse de realizar prácticas prohibidas en los términos del Reglamento de Protección Usuario Final.

**Cláusula 53. CESIÓN DEL CONTRATO:**

El Cliente podrá traspasar sus servicios o soluciones de telecomunicaciones, para lo cual deberá completar y suscribir el formulario dispuesto para tal efecto y cumplir con los requisitos establecidos. A la fecha del traspaso el cesionario no deberá tener deudas con el ICE. Asimismo, manifiesta conocer que el servicio objeto de traspaso puede tener cargos pendientes de facturación por lo que asume la responsabilidad de su pago al momento de firmar el traspaso. Si al momento del traspaso, el depósito de garantía del servicio es inferior al vigente, el cesionario deberá cancelar la diferencia a fin de ajustar el monto de acuerdo a las variaciones que se hayan efectuado por efecto del mercado. El ICE se reserva el derecho de aprobar dicho traspaso.

	<b>CONTRATO SERVICIOS FIJOS</b>	No. de Contrato
Número de Orden (OST):	No línea asignada ó Código Cliente:	Fecha

**Cláusula 54. CANALES DE ATENCIÓN:**

El Cliente y/o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al ICE mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato. Además podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, Agencia Virtual, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico [Telegest@ice.go.cr](mailto:Telegest@ice.go.cr), o cualquier otro punto autorizado por éste.

En este acto al Cliente se le hace entrega de una copia del presente contrato, conociendo y aceptando las condiciones pactadas, razón por la cual firmamos, en dos tantos en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**EI CLIENTE o REPRESENTANTE**  
 (nombre y firma)

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