Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal
Consecutivo No._____

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

I. DATOS GENERALES DE LAS PARTES:

DATOS GENERALES DEL CPSP

Código Presupuestario:		**BENEFICIARIO (CPSP):**		**Cédula Jurídica:**	
Dirección exacta:				**Poblado / Distrito:**	
Nombre Representante Legal :				**Cédula de Identidad:**	
Nombre Director:				**Teléfono Director:**	
Email Director:				**Otro Teléfono Contacto:**	
Teléfono Escuela:		**Email Escuela:**			
Circuito:		**Nombre Supervisor:**		**Teléfono supervisor:**	

DATOS GENERALES DEL OPERADOR

Nombre o razón social:	**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**	**Cédula Jurídica:**	**4000042139**
Dirección física de los centros de atención:	**Edificio de Telecomunicaciones, de la Contraloría General de la República 150 metros al sur, Sabana Sur, San José.**	**Teléfono(s) y Fax:**	**2000-1026** **Jocalderonm@ice.go.cr**
Centro de atención al cliente: **Página Web:** **WhatsApp**	**Call center 1193** **www.kolbi.cr** **8550-5550 en horario de 7am a 7pm.**	**Reporte de Averías:** **Correo electrónico:**	**1193** **soportekolbihogar@ice.go.cr**

II. OBJETO DEL CONTRATO

Es la prestación de los servicios de Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha, subsidiados por el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), bajo los términos del Contrato N° _____ suscrito entre EL OPERADOR y Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL.

III. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

A. SERVICIO FIJO DE VOZ

1. El servicio de voz se prestará mediante la modalidad de plan post-pago, el cual consta de una bolsa de minutos de voz cuya tarifa fue previamente acordada con el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, siendo éste último, el responsable de la cancelación de la factura de forma mensual a **EL OPERADOR**.
2. La bolsa de minutos es consumible en llamadas realizadas a servicios móviles y fijos dentro de la red de **EL OPERADOR** y hacia la red de cualquier otro operador a nivel nacional.
3. Agotada la bolsa de minutos de voz, el servicio solo podrá realizar llamadas de emergencia.
4. Los montos de la bolsa de minutos, no se podrán acumular de un mes a otro.
5. El servicio de llamadas, no incluye llamadas de larga distancia internacional, ni los servicios de valor agregado, ni cobro revertido.
6. Indicadores de calidad del servicio de voz:

Servicio de Telefonía Fija e IP	
Indicador	**Umbral**
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

B. SERVICIO DE INTERNET DE BANDA ANCHA

1. El servicio de Internet, será prestado de modo alámbrico o inalámbrico a través de la red de **EL OPERADOR**.
2. Los indicadores para el servicio de Internet son:

Servicio de Acceso a Internet FIJO	
Indicador	**Umbral**
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%

Servicio de Acceso a Internet MÓVIL	
Indicador	**Umbral**
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% 4G 70%

3. La velocidad inicialmente indicada en este compromiso de adhesión podrá ser aumentada a solicitud del FIDEICOMISO, quien deberá cancelar lo correspondiente al aumento. Dicho cambio se realizará quince (15) días naturales posteriores a la autorización del Fideicomiso.

4. 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.**

IV. PLAN A CONTRATAR

Plan a contratar	Plan Fonatel 4G Dúo Play	
( ) VOZ	Minutos: _____ (1)	
	( ) Solo red fija ICE ( ) Solo red móvil ICE	( ) Red fija ICE y otras redes fijas ( ) Red móvil ICE y otras redes móviles
( ) INTERNET	Velocidades	
	• Envío de datos	_____ MBPS
	• Recepción de datos	_____ MBPS
	Cantidad de cuentas de correo (2)	_____ Correo
	Cantidad de direcciones IP	_____ IP
	Cuentas de correo electrónico:	

(1) Una vez consumidos los minutos de la bolsa en el servicio de voz, solo se podrá realizar llamadas de emergencia.

(2) El Cliente tiene derecho a seis cuentas de correo sin cargo alguno para éste.

V. INTEGRACIÓN DE EQUIPO TERMINAL DE COMUNICACIONES

1. 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**, bajo la figura de arrendamiento, cuyo costo será cancelado por el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, de conformidad con los términos pactados en los Contratos suscritos entre EL OPERADOR y ese Fideicomiso.

   El equipo mencionado anteriormente, es el siguiente:

   .

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

Equipo Terminal				
Marca	Modelo	Serie	Precio de alquiler (3)	Precio de reposición
Huawei (IDU y ODU)				

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

VI. CUSTODIA DEL EQUIPO TERMINAL:

1. **El BENEFICIARIO** será responsable de que la manipulación, cambio de la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal, se haga únicamente por medio de **EL OPERADOR.**

2. **El BENEFICIARIO**, como depositario de los equipos, será responsable por cualquier daño o sustracción que sufran los mismos en sus instalaciones, salvo daños causados por caso fortuito o fuerza mayor.

3. **El BENEFICIARIO** se compromete a usar el equipo únicamente en el giro regular de sus actividades, dentro de su capacidad normal y sin abuso del mismo, conservarlo en buen estado y en el lugar designado en este documento, quedando prohibido trasladarlo sin la autorización previa y por escrito de **EL OPERADOR**.

4. **EL OPERADOR** deberá fijar en un sitio visible del equipo y en forma permanente, una placa, etiqueta o marca que indique que el equipo es propiedad de **EL OPERADOR**.

5. **EL BENEFICIARIO,** cuando haya notificado averías deberá permitir a **EL OPERADOR** o a quien éste designe, el ingreso a sus instalaciones durante horas hábiles, previa coordinación, para efectuar la inspección y mantenimiento del equipo. El personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el ICE.

6. **BENEFICIARIO** en caso de despojo, perturbación, embargos u otras medidas cautelares que recaigan sobre el equipo, así como por cualquier otro acto de terceros que afecte el uso, goce o libre disponibilidad del equipo, deberá realizar todas las acciones necesarias para recuperarlo con lo cual, se garantice el uso, goce y libre disponibilidad del mismo. En este caso, deberá notificar la situación por escrito a **EL OPERADOR.** De darse dichos supuestos, **EL OPERADOR** legitimará a **EL BENFICIARIO** para que ejercite ante las instancias correspondientes, las acciones o defensas necesarias, sin perjuicio del derecho de **EL OPERADOR** de ejercitarlas directamente.

7. **EL BENEFICIARIO** devolverá el Equipo a **EL OPERADOR**, una vez que se dé la terminación del servicio por cualquier causa, en el estado y condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste por el uso normal y el transcurso del tiempo.

8. **EL BENEFICIARIO**, en caso de hurto, sustracción o destrucción del equipo arrendado, deberá informar inmediatamente a **EL OPERADOR** lo sucedido, esto para efectos de la reposición o no del equipo arrendado. En caso de que **EL BENEFICIARIO** no desee la reposición del equipo, éste queda obligado a comunicarlo a **EL OPERADOR**, así como la solicitud de retiro del servicio prestado, para lo cual **EL OPERADOR** cuenta con máximo de 3 días hábiles para finalizar la relación contractual. 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.

VII. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO.

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

VIII. FACTURACION

1. El pago por la prestación de estos servicios los realizará Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, en las condiciones establecidas en los carteles de los concursos adjudicados y los contratos firmados entre el Fideicomiso y **EL OPERADOR. El BENEFICIARIO**, no realizará ningún pago por los servicios, dado que se trata de una subvención con cargo a FONATEL.

2. El pago de los servicios se hará a partir del momento en que los mismos estén instalados y recibidos a satisfacción por **EL BENEFICIARIO**

3. La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los cargos por concepto de Cruz Roja y el Servicio de Emergencias 911. 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 (exento del IVA). 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.
La factura mensual se emite por parte de **EL OPERADOR** de forma digital al Fideicomiso a la dirección de correo electrónico fidfonatel@bancobcr.com y por mes vencido desglosando el precio mensual de la provisión de los servicios dúo play, esto de conformidad con el Cartel del Concurso Público N° xxxxxx _____ FONATEL-SUTEL, y lo establecido en el contrato_____ suscrito el día _____, **por EL OPERADOR** y el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL. Además, se notificará al usuario para efectos informativos.

4. De acuerdo con lo establecido en el Cartel del Concurso Público _____, así como en el Contrato ___ suscrito entre el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones FONATEL-SUTEL, y **EL OPERADOR**, el Cargo Básico Mensual, así como cualquier otra obligación de pago aplicable, será cubierto por el Fideicomiso con los recursos de FONATEL.

Plan	Bajada en MBPS	Subida en Mbps	Minutos (4)	Plazo	Precio total del plan con CPE (5)
Dúo Telefonía + Internet	6mbps	1mbps	600	60 meses	
Precio (5)					

(4) Bolsa de minutos: Trafico on-net y off-net para destinos fijos y móviles
(5) 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.

Ante el no pago de la facturación por parte del FIDEICOMISO, EL OPERADOR, a partir del tercer (3) día hábil posterior a la fecha de vencimiento del cobro facturado, procederá con la suspensión temporal del servicio.
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.

5. Posterior a la suspensión temporal, EL OPERADOR procederá con la suspensión definitiva del servicio, la cual se ejecutará en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual, se informará de previo al FIDEICOMISO y al BENEFICIARIO sobre dicha condición. Ejecutado lo anterior, se procederá con la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del pago y se dispondrá de la numeración asociada. 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.

IX. 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.

X. DEPÓSITO DE GARANTÍA:

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

XI. INSTALACIÓN

1. **El OPERADOR** procederá con la instalación de los servicios acordados con **EL BENEFICIARIO**, una vez que se encuentre debidamente firmado el presente

compromiso de adhesión. Posteriormente, en el momento en que se realiza la instalación, el cliente deberá firmar la boleta correspondiente, que forma parte del expediente para el FIDEICOMISO.

2. **EL OPERADOR** instalará los servicios, siempre y cuando **EL BENEFICIARIO** tenga el sitio designado y adecuado para la instalación del equipo asociado a los servicios. Por las condiciones contratadas con el Fideicomiso, no aplican cargos de instalación de servicios a **EL BENEFICIARIO**.

Los plazos de instalación son los siguientes:
Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en el plazo estipulado en la siguiente tabla:

Condición	Voz / Internet / TV – Dúo – Triple
IDI	4 días hábiles
IND	10 días hábiles
INE	20 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.

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.

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.

3. **El BENEFICIARIO**, será responsable de realizar las adecuaciones necesarias para la instalación de todo el equipo asociado al servicio y sus componentes cuando así aplique, con el fin de cumplir con los requerimientos y especificaciones técnicas que así le haya indicado por escrito **EL OPERADOR,** al momento de realizar la inspección técnica de factibilidad cuando sea requerida. Asimismo, será responsabilidad del BENEFICIARIO, permitir el ingreso al centro educativo para efectuar la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios en tiempo y forma. El BENEFICIARIO se obliga a mantener los equipos resguardados para el servicio en las condiciones especificadas por **EL OPERADOR**.

4. **El BENEFICIARIO,** deberá disponer de las condiciones técnicas necesarias para la instalación de dichos equipos de comunicaciones. Estas condiciones, que fueron previamente identificadas por EL OPERADOR en las visitas de campo realizadas con representantes del MEP, fueron debidamente comunicadas a _____, mediante _____.

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.

El Convenio No._____ suscrito entre el ICE y el MEP; contienen la totalidad de los requerimientos y especificaciones técnicas que el ICE debe de cumplir para la instalación y que se detallan en la cláusula N° 4.5.

XII. AVERÍAS

1. **El BENEFICIARIO** se compromete a reportar a **EL OPERADOR** de forma inmediata, cualquier avería o problema que presente el equipo o los servicios prestados al centro de atención de llamadas de **EL OPERADOR**, el cual estará disponible las 24 horas los 7 días de la semana. Medios de contacto:

Puesto	Número gratuito	Correo Electrónico
Centro de atención al usuario:	1193	soportekolbihogar@ice.go.cr
Averías:	1193	

2. **El BENEFICIARIO** se compromete a colaborar y seguir las indicaciones que realice el personal técnico y de servicio de **EL OPERADOR** con el fin de resolver cualquier avería.
3. Para la atención de averías, **El OPERADOR** coordinará con **EL BENEFICIARIO**, el horario y permiso de ingreso al CPSP.
4. El plazo de atención de fallas para este tipo de servicios fijos se regulará de conformidad con el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el cual corresponde a 1 día hábil.

XIII. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS

El ICE tiene el deber de prestar el servicio aquí contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio, con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad en los términos indicados en el presente contrato. 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.

XIV. 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 se efectuará como respuesta a una solicitud del Cliente afectado, 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.

XV. PLAZO

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.

El plazo se mantiene por la vigencia del contrato entre el ICE y el fideicomiso para la administración de los Fondos de FONATEL.

XVI. CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR.

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores según lo establece el presente compromiso, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

El Convenio No._____ suscrito entre **EL OPERADOR y EL BENEFICIARIO**; y este documento, contienen la totalidad de los acuerdos que definen los casos fortuitos y/o fuerza mayor entre las partes.

XVII. OBLIGACIONES DEL OPERADOR

El OPERADOR de los servicios de telecomunicaciones tendrá todas las obligaciones estipuladas 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente compromiso de adhesión.

XVIII. 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.

Consentimiento del Beneficiario	**SI**	**NO**

XIX. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones del ICE, 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.

XX. 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 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.

XXI. 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.

XXII. ACUERDO

El Convenio No._____ suscrito entre el ICE y el MEP; y este documento, contienen la totalidad de los acuerdos entre las partes a la fecha de hoy, por lo que dejan sin ningún efecto cualquier otro acuerdo o entendimiento anterior.

En fe de lo anterior firmamos tres tantos del presente documento en la ciudad de_____, el día _____de _____ del 20__.

Así mismo, en este acto se le da copia al interesado de este documento homologado por parte de la SUTEL el 13 de enero del 2026, según acuerdo SUTEL 020-004-2026.

EL OPERADOR	**EL BENEFICIARIO**