



**FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**Programa Hogares Conectados**

# Manual del Beneficiario



El hogar debe cumplir con los requisitos, procesos  
y plazos estipulados en el presente manual

## ÍNDICE

1. ¿QUÉ ES EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS?.....	4
2. ¿CUÁNTOS PROYECTOS TIENE EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS ACTUALMENTE?.....	4
3. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS?.....	5
4. ¿QUÉ ME BRINDA EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS?.....	8
5. ¿QUÉ DEBE HACER EL PROVEEDOR DE INTERNET PARA INSTALARME EL SERVICIO EN LA VIVIENDA? .....	10
6. ¿QUÉ PASA SI NO PAGO EL SERVICIO DE INTERNET MENSUALMENTE? 11	
7. ¿QUÉ PASA SI ME ROBAN LA COMPUTADORA PORTÁTIL SUBSIDIADA POR FONATEL?.....	12
8. ¿QUÉ PASA SI ME QUIERO SALIR DEL PROGRAMA ANTES DE CUMPLIR EL PLAZO DE SUBSIDIO?.....	13
9. ¿QUÉ PASA MUERE EL TITULAR DEL BENEFICIO (PERSONA QUE FIRMÓ EL CONTRATO HOMOLOGADO CON EL PROVEEDOR)? .....	14
10. ¿QUÉ PASA SI TRASLADO MI DOMICILIO A OTRA UBICACIÓN O DIRECCIÓN? .....	15
11. ¿CÓMO HAGO SI ME QUIERO CAMBIAR DE PROVEEDOR DE INTERNET? .....	17
12. ¿CÓMO HAGO PARA APLICAR LA GARANTÍA DEL EQUIPO BRINDADO (MIFI Y COMPUTADORA PORTÁTIL)?.....	18
13. ¿QUÉ PASA SI EL PROVEEDOR DE INTERNET ME INFORMA QUE UNA VEZ CUMPLIDO EL SUBSIDIO DE 5 AÑOS DEL PROYECTO 1, PUEDO PASARME AL PROYECTO 2 Y TENER EL BENEFICIO POR 3 AÑOS MÁS?....	20

14. ¿QUÉ PASA SI EL PROVEEDOR DE INTERNET ME INFORMA QUE SE TERMINÓ EL PLAZO DE SUBSIDIO Y DEBO PAGAR UN PRECIO MÁS ALTO POR EL SERVICIO DE INTERNET QUE TENGO? ..... 21
15. ¿DÓNDE PUEDO REALIZAR CONSULTAS O QUEJAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET SUBSIDIADO?..... 22
16. ¿QUÉ ES LA BOLETA DE TRÁMITES GENERALES? ..... 22
17. ¿QUÉ ES LA DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON EL PROGRAMA?  
24



## 1. ¿QUÉ ES EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS?

El Programa Hogares Conectados (PHC) es un conjunto de proyectos administrados y financiados por el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para reducir la brecha de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de subsidios.

## 2. ¿CUÁNTOS PROYECTOS TIENE EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS ACTUALMENTE?

El Programa Hogares Conectados tiene dos proyectos, a saber:

**Proyecto 1:** Este proyecto ya fue cerrado, por lo que no se están incorporando más hogares. En él, se aplica un subsidio sobre el precio final del servicio de acceso a Internet fijo con una velocidad de 5/1 Mbps y de una computadora portátil, para que 186 958 hogares en condición de vulnerabilidad económica puedan adquirirlos.

- El subsidio se aplica durante 5 años (60 meses) por hogar, para la adquisición de la computadora portátil como el servicio de acceso a Internet fijo.
  - El monto de la factura mensual que le corresponde pagar al hogar por concepto de la computadora portátil se cancela en su totalidad en 3 años, pero continúa aplicándose el subsidio sobre el servicio de acceso a Internet por 2 años más, hasta completar los 5 años de subsidio.
    - ✓ En caso de que el hogar decida retirarse del programa antes de cumplir los 3 años, debe pagar el monto correspondiente a la computadora portátil por los meses que faltan hasta completar los 3 años. Ver procedimiento 13 de este documento: ¿QUÉ PASA SI ME QUIERO SALIR DEL PROGRAMA ANTES DE CUMPLIR EL PLAZO DE SUBSIDIO?
- Los hogares que pueden participar en este proyecto son seleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) a partir de sus bases de datos.
- Este proyecto no cubre el costo asociado al arrendamiento del dispositivo de propagación de la señal de Internet fijo en el hogar o CPE. El CPE es propiedad del proveedor de Internet, no del hogar. Cuando el hogar se retire del programa debe devolver el CPE al proveedor.
- La meta de hogares por beneficiar con este proyecto (186 958 hogares) ya se alcanzó, razón por la cual se reitera que no se están incorporando nuevos hogares y que su inclusión en el presente documento se hace solo como referencia y para conocimiento de los beneficiarios. Sin embargo, el proyecto sigue activo hasta que los hogares que ya han sido beneficiados cumplan con el plazo de subsidio de 5 años. Se estima que este proyecto finalice en el 2028.

**Proyecto 2:** Este proyecto se encuentra vigente y consiste en aplicar un subsidio sobre el precio final del acceso al servicio de Internet fijo o móvil (Internet fijo en el hogar a través de redes móviles) con una velocidad de 5/1 Mbps, para que 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad económica y con estudiantes en los centros educativos del Ministerio de Educación Pública (MEP) puedan adquirirlo.

- Este proyecto subsidia el servicio de acceso a Internet fijo y móvil.
- Este proyecto no subsidia la computadora portátil.

- Este proyecto cubre el costo total del dispositivo MIFI que se necesita para poder utilizar el servicio de acceso a Internet móvil en todo el hogar. El MiFi es propiedad del hogar, no debe devolverlo al proveedor de Internet cuando concluya el plazo de subsidio o cuando decida retirarse del programa.
- Este proyecto no cubre el costo asociado al arrendamiento del dispositivo de propagación de la señal de acceso a Internet fijo en el hogar o CPE. El CPE es propiedad del proveedor de Internet, no del hogar. Cuando el hogar se retire del programa debe devolver el CPE al proveedor.
- El subsidio (cuyas condiciones se indican en el punto 4.2 del presente documento), se aplica durante 3 años (36 meses) por hogar. En caso de que el hogar decida retirarse del programa antes de cumplir los 3 años, puede hacerlo y no debe cancelar ningún monto adicional. Ver procedimiento 13 de este documento: ¿QUÉ PASA SI ME QUIERO SALIR DEL PROGRAMA ANTES DE CUMPLIR EL PLAZO DE SUBSIDIO?
- Los hogares que pueden participar en este proyecto son seleccionados por el IMAS a partir de sus bases de datos.
- La meta de hogares por beneficiar no se ha alcanzado, razón por la cual se pueden incorporar nuevos hogares.

Se debe hacer la aclaración, de que aunque el Proyecto 1 se encuentra en la actualidad en proceso de cierre, razón por la cual no se están recibiendo más beneficiarios, el presente Manual aplica para aquellos beneficiarios que cuentan con contratos en ejecución de dicho Proyecto, por lo que el Manual aplica tanto para los beneficiarios del Proyecto 1 como del Proyecto 2 en los puntos que correspondan.

### 3. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS?

1. **EL IMAS SELECCIONA LOS HOGARES QUE PUEDEN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA**, a partir de sus bases de datos y los incorpora en la base de datos del programa. El IMAS construye la lista de hogares por beneficiar según criterios socioeconómicos e información de estudiantes del Ministerio de Educación Pública (MEP).
2. El IMAS le comparte la base de datos de hogares que pueden participar en el programa a **LOS PROVEEDORES DE INTERNET**, para que ellos **PROCEDAN A CONTACTAR A LOS HOGARES VÍA TELEFÓNICA**. Esta base de datos es exclusiva del IMAS y no puede ser compartida o utilizada para otros fines que no sean los del Programa. **LOS HOGARES QUE RECIBEN ALGÚN SUBSIDIO DEL IMAS O PARTICIPAN DE ALGÚN PROGRAMA DE ESTA INSTITUCIÓN, TAMBIÉN PUEDEN CONSULTAR EN LA SUCURSAL MÁS CERCANA DE LOS PROVEEDORES DE INTERNET QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS (PHC)** para conocer si están en la lista de hogares por beneficiar a través del programa. Los proveedores de Internet que participan actualmente en el PHC son:
  - Telecable.
  - Liberty.
  - Tigo
  - ICE.
  - Claro.
  - Coopesca.

- Coopesantos.
- Coopeguanacaste.
- Teki (Cable Pacayas).
- Cable Caribe

El hogar podrá elegir libremente entre los proveedores de Internet que participan en el Programa Hogares Conectados, cuál le brindará el servicio de acceso a Internet subsidiado. El hogar deberá suscribir el respectivo contrato homologado con el proveedor de servicios correspondiente. Ninguna persona podrá limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el hogar respecto al proveedor del servicio durante el plazo de subsidio otorgado en el marco de este programa ( para el PROYECTO 2: 3 años).

3. Cuando el hogar solicita el servicio de acceso a Internet subsidiado en la sucursal más cercana del proveedor de Internet del programa, este **PROVEEDOR CONSULTA EN LA BASE DE DATOS** del programa elaborada por el IMAS, lo siguiente:

- 3.1. **SI EL HOGAR ESTÁ EN LA BASE DE DATOS DEL PROGRAMA:**

- 3.1.1. El proveedor de Internet le explica al hogar las condiciones del programa y de la prestación del servicio de Internet.

- 3.1.2. El proveedor de Internet **VERIFICA SI TIENE COBERTURA EN LA UBICACIÓN DEL HOGAR.**

- Si el proveedor no tiene cobertura en el lugar donde está la vivienda del hogar, el hogar debe acudir donde otro proveedor del programa.
- Si el proveedor tiene cobertura en el lugar donde está la vivienda del hogar, el trámite continúa con la siguiente actividad (número 3.1.3).

- 3.1.3. El proveedor de Internet le solicita al hogar **FIRMAR EL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET HOMOLOGADO POR SUTEL Y EL DOCUMENTO DE COMPROMISO CON EL PROGRAMA, DENOMINADO “DECLARACIÓN DE COMPROMISO DEL BENEFICIARIO”**. Para el proceso de firma del contrato homologado con el proveedor de Internet, resulta importante para el hogar tomar en cuenta lo siguiente:

- a) *Si el hogar ya tiene el servicio de Internet con el mismo proveedor al que está solicitando el programa, este proveedor debe aplicar el descuento correspondiente al subsidio otorgado por el programa.*

- b) *Si el hogar ya tiene el servicio de Internet con otro proveedor diferente al que está solicitando la aplicación del programa, puede optar por lo siguiente:*

- Incorporarse al programa con el proveedor de Internet con el que tiene el servicio actualmente, siempre y cuando éste se encuentre dentro de la lista de proveedores de Internet de este programa.
- Realizar el proceso de desconexión del servicio de Internet con el proveedor actual y, posteriormente, realizar el proceso de incorporación al programa con alguno de los proveedores de Internet de este programa.

- c) *El proveedor de Internet debe suministrar al hogar, copia impresa o digital del contrato homologado (contrato firmado para la provisión del servicio de acceso a Internet) y la Declaración de Compromiso con el Programa, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando el hogar así lo solicite en el futuro.*
- d) *En atención a las disposiciones legales y regulatorias que regulan la materia, el contrato homologado deberá tener al menos la siguiente información:*
- Las calidades completas de las partes contratantes (proveedor de Internet y miembro del hogar que firma el contrato).
  - Las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así como las fechas de pago.
  - Las facilidades o servicios adicionales, que el hogar manifiesta durante la suscripción del contrato y quieren que sean activados.
  - La vigencia del contrato.
  - Las causas de finalización o suspensión anticipada del contrato.
- e) *El proveedor de Internet no puede modificar en forma unilateral (sin consultar al hogar) las condiciones pactadas en el contrato homologado, ni puede hacerlas retroactivas. Tampoco se podrá imponer servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por el hogar y aprobados por la SUTEL.*

**3.2. SI EL HOGAR NO APARECE EN LA BASE DE DATOS del PROGRAMA:** El proveedor de Internet le indicará que no se le puede brindar el beneficio por no cumplir con los requisitos solicitados por el IMAS. *EL PROVEEDOR DE INTERNET NO PUEDE INCORPORAR HOGARES EN LA BASE DE DATOS DE HOGARES QUE PUEDEN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA. EL HOGAR DEBE SOLICITAR LA INCLUSIÓN EN ESTA BASE DE DATOS ANTE EL IMAS Y ESTA INSTITUCIÓN VALORARÁ SI LO INCORPORA O NO.* El hogar puede consultar en esta institución a través de los siguientes contactos:

- Teléfonos: 800-000-4627 / 2202-4000
- Teléfono para personas con discapacidad, mujeres en estado de embarazo o personas adultas mayores: 800 000 4627
- Correo electrónico: [hogaresconectados@imas.go.cr](mailto:hogaresconectados@imas.go.cr)
- Sitio web: <http://www.imas.go.cr/>

**3.3. SI EL HOGAR SE ENCUENTRA EN LA BASE DE DATOS DEL PROGRAMA, PERO YA ALGÚN MIEMBRO DEL NÚCLEO FAMILIAR FUE O SE ENCUENTRA BENEFICIADO CON ESTE MISMO PROGRAMA:** El proveedor de Internet le indicará al hogar que ya aparece como asignado en el sistema y, por tanto, no se le puede brindar el beneficio. *EL PROVEEDOR DE INTERNET NO PUEDE REALIZAR CAMBIOS EN LA BASE DE DATOS DE HOGARES QUE PUEDEN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA. ESTOS CAMBIOS DEBEN SER TRAMITADOS POR EL HOGAR ANTE EL IMAS.* El hogar puede consultar en esta institución, a través de los siguientes contactos:

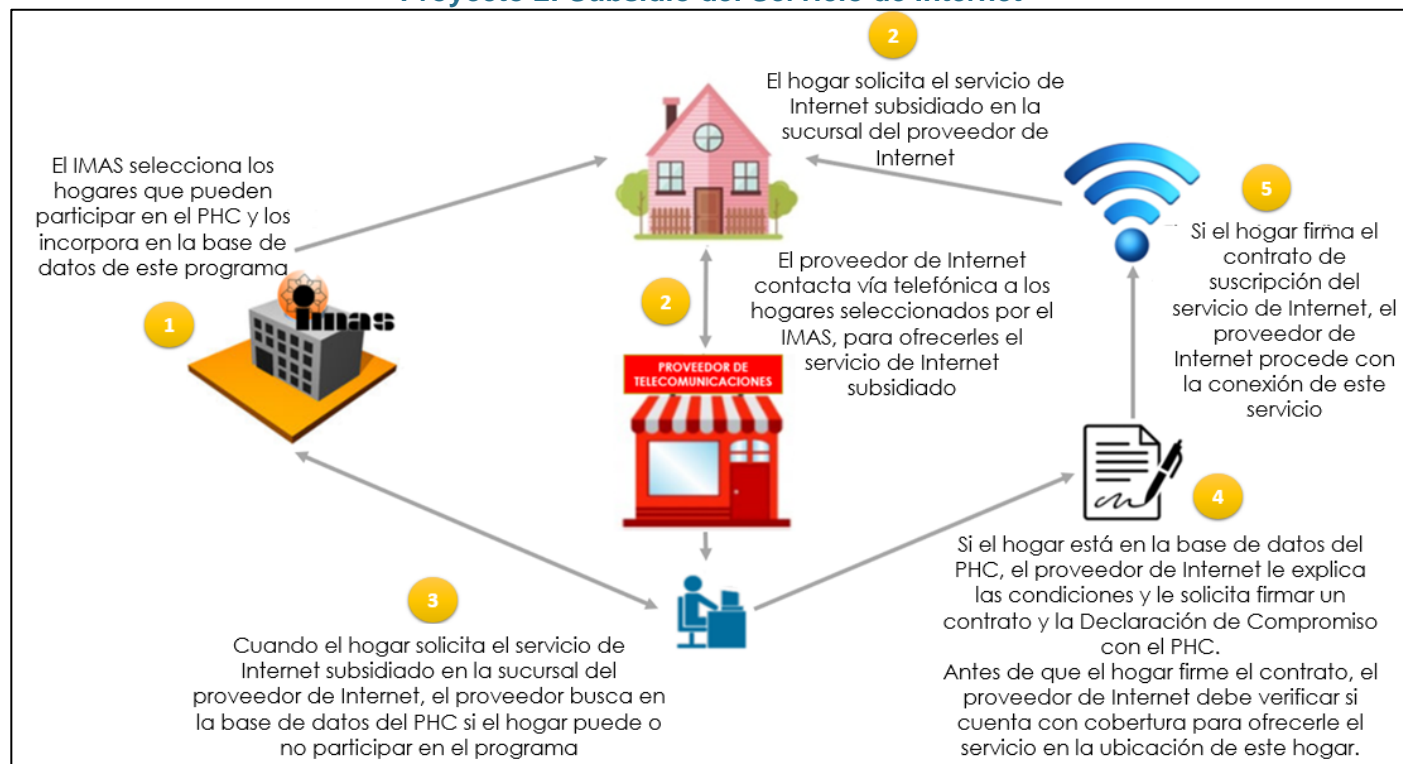
- Teléfonos: 800-000-4627 / 2202-4000



- Teléfono para personas con discapacidad, mujeres en estado de embarazo o personas adultas mayores: 800 000 4627
  - Correo electrónico: [hogaresconectados@imas.go.cr](mailto:hogaresconectados@imas.go.cr)
  - Sitio web: <http://www.imas.go.cr/>
4. Si el hogar firma el contrato homologado y la Declaración de Compromiso, el proveedor realiza la **INSTALACIÓN DEL SERVICIO EN LA VIVIENDA**. El hogar debe aceptar y firmar la orden de trabajo emitida por el operador del servicio para la instalación de este en su domicilio.
- 4.1. La fecha de inicio para la aplicación del subsidio definido en el Programa Hogares Conectados corresponde a la fecha en la cual el hogar firma el contrato homologado del servicio de internet y la Declaración de Compromiso con el programa.

En la ilustración 1 se resume el proceso de asignación de incorporación del hogar al Programa Hogares Conectados.

**Ilustración 1: Funcionamiento del Programa Hogares Conectados  
Proyecto 2: Subsidio del Servicio de Internet**



NOTA: El contrato firmado por el hogar con el proveedor de Internet, corresponde al contrato homologado por la SUTEL.

#### 4. ¿QUÉ ME BRINDA EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS?

Como se indicó antes, solo el PROYECTO 2 del Programa Hogares Conectados se encuentra abierto para beneficiar hogares. A través de este proyecto, FONATEL paga un porcentaje del precio del servicio de acceso a Internet fijo o y la totalidad del dispositivo MiFi para acceder y utilizar este servicio.



El hogar debe hacer uso adecuado del servicio de Internet y del dispositivo MIFI que otorga el programa, según lo que se dispone en el Reglamento Sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF). Este reglamento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://SUTEL.go.cr/normativas?page=2>

#### 4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL (Internet fijo en el hogar a través de redes móviles)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad de 5/1 Mbps. En caso de hogares que se trasladan del PROYECTO 1 al PROYECTO 2 con imposibilidad técnica para suministrar el servicio de Internet con esta velocidad, el proveedor de Internet deberá mantener la velocidad indicada en el contrato homologado firmado para participar en el PROYECTO 1.</li> <li>• Tipo de servicio domiciliario (RPCS).</li> <li>• Incluye la Instalación, puesta en operación, la provisión mensual del servicio y el uso de un CPE (Equipo de comunicación en la ubicación del Cliente o, por sus siglas en inglés, “Customer Premises Equipment”).</li> <li>• Equipo homologado por SUTEL que provea una red local inalámbrica Wi-Fi 802.11 B/G/N o superior (que al menos funcionen en las bandas 2400 MHz y 5800 MHz).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad de 5/1 Mbps y un cupo de descarga de al menos 50 GB para educación (Teams y Zoom) y 30 GB para otras aplicaciones y navegación.</li> <li>• Tecnología de red compatible con al menos LTE (850, 1800, 2100, 2600), UMTS (850, 1800, 2100), GSM (850, 1800).</li> <li>• Velocidad LTE Cat 3G en adelante, DC-HSPA+ (42 Mbps/11.5Mbps), HSPA (7.2Mbps, 2Mbps).</li> <li>• Dispositivo homologado por SUTEL que provea una red local inalámbrica Wi-Fi: 802.11 B/G/N o superior (que al menos funcionen en las bandas 2400 MHz y 5800 MHz).</li> <li>• Debe soportar al menos 10 dispositivos simultáneos.</li> <li>• Incluye SIM configurado para la puesta en operación con el dispositivo y la provisión mensual del servicio en zona donde hay cobertura para cumplir con los requisitos de velocidad.</li> <li>• Manuales del equipo preferiblemente en Idioma Español, los cuales deben hacer referencia al modelo de equipo ofrecido y sus componentes, así como instrucciones para el uso del servicio.</li> <li>• El dispositivo debe de ser nuevo, de fábrica. No podrá ser equipo reconstruido (refurbished).</li> </ul>

#### 4.2. SUBSIDIO APLICADO AL SERVICIO DE INTERNET Y PRECIOS

Lo que se presentará a continuación aplica, únicamente, para el PROYECTO 2 del programa (subsidio para el servicio de Internet), ya que, como se indicó antes, no se están incorporando hogares “nuevos” en el PROYECTO 1 (subsidio para el servicio de Internet y computadora portátil), debido a que ya se completó la meta de hogares por beneficiar en este último proyecto.

Un **subsidio** es un apoyo económico del FONATEL dirigido a los hogares en condición de vulnerabilidad. El FONATEL paga un porcentaje del precio del servicio de Internet al proveedor de este servicio, para que el hogar pague un precio menor. El FONATEL paga el 80%, 60% o el 40% del precio del servicio de Internet, según el quintil de ingreso del hogar. La clasificación en el quintil de ingreso es establecida por el IMAS.

**Tabla 1: Precios y subsidios aplicados en el PROYECTO 2 del Programa Hogares Conectados**

Precio del servicio de Internet (Precio del programa en colones)	Quintil de ingreso (Clasificación según el quintil de ingreso definida por IMAS)	Subsidio (Porcentaje del precio que paga FONATEL)	Copago (Porcentaje del precio que paga el hogar)	Precio final que paga el hogar (precio con descuento en colones) *
₡10 000	1	80%	20%	₡2 295
	2	60%	40%	₡4 590
	3	40%	60%	₡6 885

NOTA: \*El precio final al hogar incluye los siguientes impuestos:

- Impuesto a la Cruz Roja: 1% sobre el total de la factura mensual.
- Impuesto al 911: 0,75% sobre el total de la factura mensual.
- Impuesto al Valor Agregado (IVA): 13% sobre el total de la factura mensual.

**IMPORTANTE:**

- El operador puede ofrecer servicios adicionales a los beneficiarios. **ESTOS SERVICIOS ADICIONALES NO ESTÁN CUBIERTOS POR EL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS NI SERÁN SUBSIDIADOS POR FONATEL;** por tanto, deben tratarse de forma independiente. El operador está en la obligación de informar al beneficiario cuáles son los beneficios que se otorgan a través del programa Hogares Conectados.
- **LA FECHA DE INICIO DEL COBRO DEL MONTO CORRESPONDIENTE AL HOGAR POR PARTE DEL OPERADOR, SERÁ A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE EL OPERADOR REALIZA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGA DEL DISPOSITIVO MIFI, CUANDO ASÍ LO AMERITE.** El hogar debe cumplir con el pago mensualmente, para evitar caer en una situación de morosidad y, la eventual salida del programa en caso de persistencia de la ausencia de este pago en atención a las disposiciones que sobre el tema contiene la regulación correspondiente.

**5. ¿QUÉ DEBE HACER EL PROVEEDOR DE INTERNET PARA INSTALARME EL SERVICIO EN LA VIVIENDA?**

Este procedimiento aplica, únicamente, para el PROYECTO 2 del PHC (subsidio para el servicio de Internet), ya que, como se indicó antes, no se están incorporando hogares nuevos en el PROYECTO 1 (subsidio para el servicio de Internet y computadora portátil).

Para la instalación del servicio de Internet, el proveedor de este servicio debe en atención a la normativa que regula la materia, llevar a cabo lo siguiente:

- 4.2. Instalar y configurar el servicio de Internet fijo o móvil (Internet fijo en el hogar a través de redes móviles)
- 4.3. Entregar el dispositivo de propagación de la señal de Internet en el hogar:
  - En el caso del servicio de Internet móvil, se entrega el dispositivo MiFi al titular del beneficio (mayor de edad con documento de identificación vigente).

- En el caso del servicio de Internet fijo, se entrega el dispositivo CPE al titular del beneficio (mayor de edad con documento de identificación vigente).
- 4.4. Instalar y configurar el dispositivo de propagación de la señal de Internet en el hogar: MiFi en el caso del servicio de Internet móvil y CPE en el caso de Internet fijo.
  - 4.5. Entregar el paquete de bienvenida, el cual contiene información básica sobre el Programa y recomendaciones de uso del CPE en el caso del servicio de Internet móvil y CPE en el caso de Internet fijo.
  - 4.6. Solicitar la firma del beneficiario en el documento de *Entrega Conforme* de los dispositivos de propagación de la señal de Internet en el hogar: MiFi en el caso del servicio de Internet móvil y CPE en el caso de Internet fijo. En este documento debe quedar, claramente, definido la marca, el modelo, el número de serie, el nombre, el número de cédula y la firma del beneficiario.
  - 4.7. El proveedor del servicio de Internet fijo o móvil debe brindar el mantenimiento del servicio durante el tiempo que el subsidio se mantenga activo; sin generar variaciones en el precio base definido y según las disposiciones contenidas en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
  - 4.8. Indicar al hogar, expresamente y por escrito los procedimientos, alcances y condiciones para hacer valer las garantías del dispositivo entregado.

## 6. ¿QUÉ PASA SI NO PAGO EL SERVICIO DE INTERNET MENSUALMENTE?

- 6.1. El hogar tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo del servicio de Internet a través de los medios acordados con el proveedor de Internet, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Protección al Usuario Final vigente.
- 6.2. Los proveedores de Internet tienen la obligación de entregar la factura con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura a través de los medios acordados con el proveedor de Internet, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Protección al Usuario Final vigente. En los casos en que el proveedor de Internet entregue la facturación al hogar de manera posterior al periodo de entrega establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía y en ningún caso se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo.
- 6.3. Los hogares están en la obligación de efectuar el pago correspondiente.
- 6.4. Si se vence el plazo determinado para la cancelación de la factura, habiéndose entregado la factura a través de los medios acordados con el proveedor de Internet, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Protección al Usuario Final vigente, y si el hogar no ha procedido con el pago correspondiente, el proveedor de Internet podrá suspender el servicio.

- 6.5. En caso de que el beneficiario cuyo servicio haya sido suspendido temporalmente, cancele las cuotas pendientes, el operador deberá proceder con la reconexión del servicio y facilitar, de acuerdo con sus políticas, la reincorporación del beneficiario al Programa Hogares Conectados.
- 6.6. Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor debe proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final. La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. La suspensión definitiva del servicio de Internet será catalogada para el Programa Hogares Conectados, como “Salida Anticipada”.

En el caso de los hogares con computadora portátil subsidiada a través del PHC (PROYECTO 1), el proceso de “SALIDA ANTICIPADA” incluye la gestión de cobro de las cuotas pendientes de pago por concepto de la computadora portátil.

- 6.7. La administración del PHC pasará el listado de hogares con “Salida Anticipada” del PHC por morosidad, para que el IMAS investigue las causas que justifican la falta de pago por parte de estos hogares.
  - 6.7.1. En caso de que el resultado del estudio determine que la falta de pago **SE ENCUENTRA JUSTIFICADA POR UN DETERIORO DE LA CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL HOGAR**, no se hará efectivo el cobro de los saldos pendientes por concepto de la computadora portátil.
  - 6.7.2. En caso de que el resultado del estudio determine que la falta de pago **NO SE ENCUENTRA JUSTIFICADA POR UN DETERIORO DE LA CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL HOGAR**, se hará efectivo el cobro de los saldos pendientes por concepto de la computadora portátil.

## 7. ¿QUÉ PASA SI ME ROBAN LA COMPUTADORA PORTÁTIL SUBSIDIADA POR FONATEL?

Las acciones consideradas en este proceso aplican, únicamente, para el caso de los hogares beneficiados a través del PROYECTO 1 del PHC.

En caso de robo de computadora para el acceso a internet, es responsabilidad del hogar beneficiario:

- 7.1. Presentar de forma inmediata la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) y solicitar copia del Acta de Inspección Ocular.
- 7.2. En un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a la interposición de la denuncia ante el OIJ indicada en el punto anterior, presentarse a la sucursal más cercana del operador con el que posee la suscripción del servicio con los comprobantes de respaldo emitidos por el OIJ, así como un detalle por escrito, que contenga un recuento de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada, y de la cantidad de tal pérdida.

- 7.3. El plazo máximo para cumplir con los trámites indicados en los puntos 7.1 y 7.2 anteriores, no podrá sobrepasar los 10 días hábiles contados a partir del robo, pérdida o destrucción del dispositivo.
- 7.4. En caso de que el hogar no presente el comprobante de denuncia ante el OIJ se tomará como falso el robo, por lo tanto, el beneficiario debe pagar el monto correspondiente a las cuotas restantes de la computadora y procederá con la suspensión del servicio.
- El proveedor de Internet informa al hogar acerca de la gestión de cobro que se iniciará.
  - El proveedor de Internet consultará al hogar si desea continuar como beneficiario del Programa solamente con servicio de Internet, aunque no posea computadora. En caso de que el hogar no accediera a seguir en el Programa, el proveedor Internet realiza el trámite para dar de baja al hogar por robo del dispositivo. El operador aplicará el protocolo de desconexión del servicio correspondiente a un cliente regular.
- 7.5. En caso de que el hogar presente comprobante de denuncia ante el OIJ, la gestión de cobro del co-pago correspondiente a la computadora no procederá y se dará por cerrada.
- 7.6. **EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA EL OPERADOR REALIZA REEMPLAZO DE LA COMPUTADORA PORTÁTIL.** El operador informará esta medida al beneficiario del PHC.
- 7.7. El operador suministrará un comprobante del trámite, utilizando la boleta denominada "Boleta General de Trámites, la cual proporciona detalle sobre el dispositivo robado, fechas de interés sobre el trámite y la autorización del hogar para continuar en el Programa sin computadora para el uso del Internet.

## 8. ¿QUÉ PASA SI ME QUIERO SALIR DEL PROGRAMA ANTES DE CUMPLIR EL PLAZO DE SUBSIDIO?

- 8.1. El hogar puede retirarse antes del cumplimiento del plazo del subsidio definido para el programa, según el proyecto en el que se encuentre. En el caso del PROYECTO 1 el plazo de subsidio es de 5 años o 60 meses, mientras que el caso del PROYECTO 2 es de 3 años o 36 meses. En cualquiera de los dos programas el hogar cuenta con la posibilidad de retirarse antes del término de estos plazos, sin embargo, en el caso del PROYECTO 1 el beneficiario debe cancelar al operador las cuotas pendientes por concepto de la computadora portátil. En el caso del PROYECTO 2 este cobro no procede, debido a que sólo se subsidia el servicio a Internet (fijo o móvil).
- 8.2. Como se indicó en el numeral 7 anterior, sólo en casos excepcionales, determinados por el IMAS, el cobro del saldo pendiente del copago de la computadora portátil (PROYECTO 1) quedará sin efecto.

### 8.3. **Procedimiento para salir del Programa antes de que finalice el plazo de subsidio**

- 8.3.1. El hogar podrá solicitar el retiro del servicio de acceso a internet al operador con el que suscribió el contrato homologado, en el momento que así lo decida. Para esto, el beneficiario debe solicitar al proveedor de Internet que le suministre la “Boleta de Trámites Generales” para realizar el trámite, lo anterior es necesario como un elemento de control para efectos del Programa.
- 8.3.2. En el caso del Proyecto 1, el proveedor de Internet debe informar al hogar las consecuencias del trámite de retiro anticipado del Programa.
- 8.3.3. El proveedor de Internet procederá con la desconexión del servicio (en un máximo de 24 horas.) Esto, no exime al hogar de cancelar deudas que tenga pendientes con el proveedor de Internet por la provisión de este servicio. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales por ejecutar la suspensión de sus servicios. En el caso de los hogares que cuenten con el servicio de Internet fijo, el proveedor de Internet, también, realizará la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad de acceso a internet (CPE).

Se aclara que, el proceso de recuperación del dispositivo no faculta al operador para seguir facturando el servicio de Internet.

- 8.3.4. Como un proceso independiente de la desconexión del servicio de internet, en el caso de los hogares beneficiados a través PROYECTO 1, el proveedor de Internet debe gestionar el cobro de la suma de los saldos al descubierto por concepto del copago de la computadora portátil. Para esto:
  - El proveedor de Internet debe entregarle al hogar la boleta denominada “Boleta de Trámites Generales”, en la cual se incluye la justificación de la salida anticipada del hogar y se señalan los plazos para la resolución del trámite y las consecuencias de éste.
  - La gestión de cobro asociada a los saldos al descubierto o pendientes de pago de la computadora portátil, podrá ser iniciada por el proveedor de Internet el primer día hábil del mes siguiente de la fecha indicada en la boleta “Trámites Generales”. El proveedor de Internet de servicios podrá acordar con el beneficiario un arreglo de pago en tractos con un plazo máximo de 6 meses para la cancelación total del monto adeudado.
  - Solo en casos en los que el IMAS determina que el hogar está una condición de vulnerabilidad económica que le imposibilita cumplir con el pago del co-pago pendiente, se exonera al hogar de pagar los saldos pendientes por concepto de la computadora portátil. Para aplicación de esta medida, el hogar debe informar al proveedor de Internet sobre el deterioro en su condición socioeconómica y aportar documentación de respaldo.

## 9. ¿QUÉ PASA SI MUERE EL TITULAR DEL BENEFICIO (PERSONA QUE FIRMÓ EL CONTRATO HOMOLOGADO CON EL PROVEEDOR)?

- 9.1. Un miembro del Hogar beneficiado debe informar el deceso al proveedor del servicio de Internet, para lo cual se llena la “Boleta General de Trámites” con la firma del miembro del hogar que denuncia el deceso, adicionalmente debe aportar un certificado de defunción emitido por el Registro Civil.
- 9.2. **En caso de no querer continuar con el servicio de Internet del programa:**
- El proveedor de Internet realiza la desconexión de este servicio. En el caso de los hogares que cuenten con conexión a Internet fijo el proveedor de Internet, además, debe recoger el CPE para el funcionamiento del servicio de Internet fijo. Los hogares con conexión a Internet móvil conservan el MiFi, debido a que es de su propiedad.
  - La Administración del Programa comunica al IMAS el fallecimiento del titular del beneficio y la no continuidad del hogar el programa por esta razón.
- 9.3. **En caso de que el hogar desee continuar con el servicio de Internet del programa:**
- El hogar debe informarle al proveedor de Internet que desea continuar con el servicio de Internet subsidiado, para que este proceda a realizar el cambio de titularidad correspondiente.
  - El proveedor de Internet debe tomar los datos de la nueva persona a la que se le debe asignar el beneficio y llenar la información de la “Boleta de Trámites Generales”, indicando el nombre del nuevo titular y las cuotas pendientes del copago asociado a la computadora portátil y cualquier otra información que considere pertinente.
  - El hogar debe firmar la “Boleta de Trámites Generales” y la “Declaración de Compromiso del Programa”, que debe entregarle el proveedor de Internet.
  - El proveedor de Internet debe continuar cobrando al nuevo titular del beneficio el monto de copago adeudado correspondiente a computadora portátil. Este punto aplica, únicamente, para los hogares beneficiados a través del PROYECTO 1.
  - La administración del programa informa al IMAS sobre el fallecimiento del titular del beneficio y la continuidad del hogar en el programa.

## 10. ¿QUÉ PASA SI TRASLADO MI DOMICILIO A OTRA UBICACIÓN O DIRECCIÓN?

- 10.1. El hogar debe informar al proveedor de Internet con al menos 15 días hábiles de antelación y cubrir el costo de reubicación del servicio de Internet, de acuerdo con el monto previamente establecido por el proveedor de Internet para dicho trámite.
- 10.2. El proveedor de Internet desconectará el servicio en la ubicación original y realizará la conexión en la nueva ubicación. En caso del servicio de Internet móvil (Internet fijo al hogar a través de redes móviles) , el dispositivo MiFi debe ser compatible con las redes nacionales de todos los operadores de servicios de telecomunicaciones.
- 10.3. **En caso de que me traslade de casa a una ubicación sin cobertura por el proveedor de Internet con el que suscribí el contrato homologado:**



- El proveedor de Internet desconecta el servicio de Internet en la ubicación actual del hogar. En el caso de los hogares que cuenten con servicio de Internet fijo, el proveedor de Internet, además de la desconexión del servicio, recuperará los dispositivos relacionados con la conectividad de éste (CPE).
- Para hogares del PROYECTO 1: La computadora es propiedad del hogar y, por tanto, éste debe continuar con el pago de las cuotas pendientes por concepto de este dispositivo, mientras se traslada a otro proveedor de Internet con cobertura en la zona. El cobro de los saldos de la computadora portátil las cobra el proveedor actual, hasta que finalice el proceso de cambio de operador.
- Para hogares con Internet móvil: el dispositivo para la propagación del servicio de Internet móvil o MiFi es propiedad del hogar y debe ser utilizado para acceder al servicio de Internet móvil en la nueva ubicación, utilizando el SIM entregado por el nuevo proveedor de Internet. El dispositivo MIFI es pagado por FONATEL y, por tanto, el hogar no debe cancelar cuotas sobre el costo de este dispositivo, sin embargo, debe cuidarlo pues FONATEL solo asigna un MIFI por hogar.
- El hogar debe solicitar al Proveedor actual la Boleta General de Trámites, donde se especifique que el motivo es un traslado, la cantidad de meses que ha estado en el programa, y si tiene saldos del pago de la computadora. Con este documento. Para los hogares que forman parte del PROYECTO 1, este documento debe incluir, también, las cuotas pendientes por concepto de copago del dispositivo y el número de la última cuota de copago.
- El hogar debe entregar la Boleta General de Trámites al nuevo operador, que ha aceptado darle servicio. El Operador realiza los procesos internos para que se realice el traslado de forma que se registre en los sistemas y controles del Programa.

**10.4. *En caso de que me traslade de hogar a una zona donde ningún proveedor de Internet del Programa cuenta con cobertura para brindar el servicio de Internet:***

- 10.1. El hogar debe informar al proveedor de Internet con el que posee la suscripción del servicio con al menos 15 días hábiles de antelación al traslado. En el caso de los hogares beneficiados a través del PROYECTO 1 del PHC el beneficiario debe seguir cancelando al proveedor de Internet con el que suscribió el contrato homologado las cuotas mensuales adecuadas por concepto de la computadora portátil. Esto no aplica para los hogares beneficiados a través del PROYECTO 2 del PHC, debido a que no reciben dispositivos como parte de las prestaciones.
- 10.2. El proveedor de Internet realizará la desconexión del servicio y registra la baja del programa.
- El proveedor de Internet debe entregarle al hogar un documento que respalde la realización del trámite de conclusión del contrato homologado de suscripción.
  - En el caso de los hogares con conexión fija a Internet, el proveedor de Internet procederá con la recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad al servicio de acceso a internet. Esto no aplica para los hogares con conexión a Internet móvil, debido a que el MiFi es propiedad del hogar.
  - En el caso de los hogares beneficiados a través del PROYECTO 1 del PHC, el proveedor de Internet debe iniciar la gestión de cobro de los saldos pendientes por concepto del copago de la computadora portátil el primer día hábil del mes

siguiente de acuerdo con las condiciones de pago acordadas entre el proveedor de Internet y el hogar. En caso de no pago por parte del beneficiario, debe seguirse el proceso indicado en el numeral 6 del presente manual.

- En caso de que el hogar permanezca en una zona sin cobertura para cualquiera de los proveedores de Internet vigentes, éste se debe pasar a “Contrato Finalizado”. En el caso de los hogares beneficiados a través del PROYECTO 1 el cambio de estado a “contrato finalizado” debe darse una vez que haya recuperado el monto total adeudado por concepto del copago de la computadora portátil.

## 11. ¿CÓMO HAGO SI ME QUIERO CAMBIAR DE PROVEEDOR DE INTERNET?

- 11.1. El proveedor de Internet deberá mantener las facilidades necesarias para que el hogar pueda cambiar a su libre voluntad de proveedor en el momento que así lo decida, sin penalización o multas, siempre y cuando el hogar se encuentre al día con sus deudas.
- 11.2. El hogar debe informar al proveedor de Internet actual.
- 11.3. El proveedor de Internet actual realiza la terminación o finiquito del contrato homologado con el hogar y desconecta el servicio de Internet en la vivienda de este.
  - En el caso de hogares con el servicio de Internet fijo, el proveedor de Internet desconecta el servicio de Internet fijo y retira del hogar el dispositivo CPE.
  - En el caso de los hogares con servicio de Internet móvil, el MiFi es propiedad del hogar y, por tanto, el proveedor de Internet no realiza el retiro de este dispositivo.
- 11.4. La finalización del contrato homologado correspondiente al servicio de Internet fijo o móvil suministrado a través del programa puede ser solicitada por el hogar en cualquier momento y debe hacerse efectiva por parte del proveedor del servicio a partir de este momento. El proveedor de Internet tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual. Como parte de este proceso:
  - El proveedor actual de Internet debe suministrarle al hogar la “Boleta General de Trámites”, lo anterior, para efectos de control de la ejecución del Programa. Esta boleta debe ser completada y sellada por el proveedor de Internet, así como firmada por el miembro del hogar que suscribió el contrato homologado, para que tenga validez. La boleta le permitirá al hogar suscribir un nuevo contrato homologado con otro proveedor de Internet del programa, para contar con el servicio de Internet nuevamente.
  - En caso de existir deudas por concepto del servicio de Internet, el proveedor de Internet actual realiza la gestión de cobro y, en caso de ser necesario, el cobro judicial dentro de este plazo.
- 11.4.1. El hogar debe solicitar nuevamente el servicio ante otro proveedor de Internet registrado en el programa en un plazo no mayor a 60 días naturales (2 meses). Como se indicó antes, los proveedores de Internet que participan en el PHC son:
  - Telecable.
  - Liberty.
  - Tigo

- ICE.
- Claro.
- Coopelesca.
- Coopesantos.
- Coopeguanacaste.
- Teki (Cable Pacayas).
- Cable Caribe.

Para la solicitud del servicio ante el nuevo proveedor de Internet, el hogar debe presentar la “Boleta de Trámites Generales” que le entregó el proveedor de Internet original con el estado de su cuenta y el número de cuotas que ha cubierto por concepto de copago, cuando corresponda. Lo anterior es un elemento necesario para efectos del control de los pagos efectuados por FONATEL y como un instrumento de control de la ejecución del Programa.

- 11.5. En caso de que, en un plazo de 60 días el beneficiario **NO ENCUENTRE** otro proveedor de Internet que brinde el servicio en la nueva ubicación de su vivienda:
- PROYECTO 1 (servicio de Internet y computadora portátil): El proveedor anterior reinicia la gestión de cobro correspondiente a las cuotas pendientes de pago por concepto de la computadora portátil.
  - PROYECTO 2 (servicio de Internet): El hogar continúa en el proceso de “cambio de proveedor de Internet”, hasta que encuentre un proveedor de Internet que pueda brindarle el servicio en el nuevo domicilio. En cualquier momento el hogar puede solicitar la salida del programa, sin tener que cancelar ningún monto adicional.
- 11.6. En caso de que, en un plazo de 60 días el beneficiario **ENCUENTRE OTRO PROVEEDOR** de Internet que brinde el servicio en la nueva ubicación de su vivienda, el nuevo proveedor de Internet otorga el servicio de Internet únicamente, ya que los dispositivos para el acceso y uso del servicio de Internet fijo y móvil fueron entregados por el proveedor de Internet anterior.
- En el caso de los hogares beneficiados a través del PROYECTO 1 del PHC, el nuevo proveedor de Internet recibe del hogar, tanto el pago correspondiente por el servicio de Internet como el pago correspondiente a las cuotas adeudadas a la fecha por concepto del copago de la computadora portátil, de forma mensual y para el resto del plazo del beneficio.
  - En el caso de los hogares beneficiados a través del segundo proyecto del PHC, el proveedor de Internet recibe, únicamente, el pago correspondiente al copago del servicio de Internet.

## 12. ¿CÓMO HAGO PARA APLICAR LA GARANTÍA DEL EQUIPO BRINDADO (MIFI Y COMPUTADORA PORTÁTIL)?

### 12.1. GARANTÍA MIFI

- 12.1.1. El proveedor de Internet entregará al beneficiario un documento de constancia de entrega del MiFi, el cual debe señalar con detalle los casos en los que aplica y no la garantía, el protocolo para hacerla efectiva y los contactos gratuitos del proveedor de Internet para reportar el daño (teléfono y dirección física). El proveedor de

Internet es el responsable de aplicar la garantía, en caso de que aplique en el marco de las condiciones definidas en los documentos entregados con el equipo.

- 12.1.2. El servicio de respuesta por línea telefónica y correo electrónico del centro de soporte técnico del proveedor de Internet debe tener respuesta 24/7/365.

## **12.2. COMPUTADORA PORTÁTIL**

- 12.2.1. El proveedor de Internet entregará al beneficiario un documento de constancia de entrega de la computadora portátil y sus accesorios, el cual debe señalar con detalle los casos en los que aplica y no la garantía, el protocolo para hacerla efectiva y los contactos gratuitos del proveedor de Internet para reportar el daño (teléfono y dirección física).

- 12.2.2. El servicio de respuesta por línea telefónica y correo electrónico del centro de soporte técnico del proveedor de Internet debe tener respuesta 24/7/365.

- 12.2.3. La garantía de los dispositivos debe incluir como mínimo toda falla o defecto que afecte el funcionamiento y desempeño de los equipos y que no sea atribuible al software de terceros (programas que se adicionan a los originalmente cargados en el equipo). Quedan excluidos de la garantía los daños que experimente el equipo y/o accesorios causados por negligencia, impericia, imprudencia, mal uso o contravención a las disposiciones que contiene el manual de uso.

- 12.2.4. La garantía de la computadora deberá cubrir todo remplazo de aquellas partes defectuosas por partes nuevas y en caso de que la falla sea reiterativa (como máximo se repita dos veces), deberá proceder a la sustitución del dispositivo que presenta el daño.

- 12.2.5. Los costos por concepto de soporte por averías serán cubiertos por el proveedor de Internet de las computadoras durante los 12 meses de garantía. **POSTERIOR A LOS 12 MESES DE GARANTÍA LOS COSTOS DE REPARACIÓN CORREN POR CUENTA DEL HOGAR.**

## **12.3. PROCEDIMIENTO PARA APLICAR LA GARANTÍA DE LA COMPUTADORA PORTÁTIL (PROYECTO 1):**

- 12.1. Reportar el daño al proveedor de Internet, a través de los contactos suministrados por este en la “*Constancia de entrega de dispositivo y accesorios*”. El centro de soporte técnico del proveedor de Internet le atenderá vía telefónica y/o por correo electrónico, y buscará ayudarlo con el problema en un plazo máximo 48 horas.

- 12.2. En caso de que el daño o problema no pueda ser solucionado en el plazo señalado a través de los medios indicados en el inciso anterior, el beneficiario debe presentarse a la agencia del proveedor de Internet más cercano a su domicilio con la “*Constancia de entrega de dispositivo y accesorios*”, la computadora portátil y todos los accesorios que esta posee (batería, cargador, otros). El taller, en respuesta de la garantía, contará con un plazo máximo de 10 días hábiles para

revisar, reparar y/o sustituir el dispositivo, así como para notificar al beneficiario la conclusión del trámite, para que éste retire el dispositivo.

- 12.3. Si la computadora requiere ser reemplazada, el proveedor de Internet debe gestionar el cambio por otra con las mismas características. En caso de que el proveedor de Internet no cuente en sus inventarios con otro dispositivo igual, podrá sustituirlo por otro con características similares o superiores, pero nunca inferiores a las indicadas en el contrato homologado original. Este nuevo modelo de estar previamente autorizado por el Fiduciario y el precio máximo de \$450 USD se mantendrá invariable.
- 12.4. No será de recibo por parte del beneficiario la no reparación de la computadora por la falta de repuestos, por lo que de presentarse esta situación o en caso de que no se atienda el reporte en el plazo máximo establecido, la Unidad de Gestión quedará facultada para aplicar las multas que correspondan.

### 13. ¿QUÉ PASA SI EL PROVEEDOR DE INTERNET ME INFORMA QUE UNA VEZ CUMPLIDO EL SUBSIDIO DE 5 AÑOS DEL PROYECTO 1, PUEDO PASARME AL PROYECTO 2 Y TENER EL BENEFICIO POR 3 AÑOS MÁS?

- 13.1. El paso de un proyecto a otro del Programa Hogares Conectados solo aplica en los siguientes casos:
  - a) Para hogares beneficiados con el Programa Hogares Conectados a través del PROYECTO 1 (Internet + computadora por 5 años) y que cuentan con estudiantes en los centros educativos del Ministerio de Educación Pública (MEP). La lista de los hogares que pasan del PROYECTO 1 al PROYECTO 2 la define el IMAS junto con el MEP.
  - b) Para hogares que cumplieron el período de 5 años en su totalidad. No aplica para hogares que salieron del programa antes de este plazo.
  - c) Para hogares que son informados sobre el cambio de un proyecto a otro (cambio del PROYECTO 1 al PROYECTO 2) por parte de los proveedores de Internet del programa.
  - d) Los hogares que terminan el plazo de subsidio de 5 años y no reciben la información por parte del proveedor de Internet, no fueron incluidos por el IMAS en la lista de hogares que pasan al PROYECTO 2 del programa.
  - e) Si un hogar que cumplió el plazo de subsidio de 5 años del PROYECTO 1 y cuenta con estudiantes en el MEP; no recibe la indicación de pasar al PROYECTO 2 y, por tanto, el proveedor de Internet le indica que debe salir del programa, **DEBE CONSULTAR AL IMAS. NI EL PROVEEDOR DE INTERNET NI SUTEL, PUEDEN AGREGAR HOGARES A LA LISTA DE LOS HOGARES QUE PASAN DEL PROYECTO 1 AL PROYECTO 2.**  
El proveedor de Internet debe informar al hogar con un mes calendario de antelación que se ha cumplido el plazo de subsidio y sale del programa.
  - f) Si un hogar que cumplió el plazo de subsidio de 5 años del PROYECTO 1 y cuenta con estudiantes en el MEP, no recibe indicación alguna por parte del proveedor de Internet, debe consultar al proveedor que le brinda el servicio de Internet.

- 13.2. Los hogares que se trasladan del PROYECTO 1 al PROYECTO 2 con servicio de Internet fijo, no resulta necesario la firma de un nuevo contrato homologado, pero el proveedor de Internet debe informarle sobre el traslado con al menos 30 días de anticipación.
- 13.3. Los hogares que se trasladan del PROYECTO 1 al PROYECTO 2 cambiando el servicio de Internet fijo por uno móvil, resulta necesario la firma de un nuevo contrato homologado de adhesión. El proveedor de Internet debe informarle sobre el traslado y la firma del nuevo contrato homologado con al menos 30 días de anticipación.
- 13.4.
- 13.5. El traslado entre proyectos de ninguna forma puede implicar un detrimento en las condiciones y calidad del servicio ofrecido.

#### 14. ¿QUÉ PASA SI EL PROVEEDOR DE INTERNET ME INFORMA QUE SE TERMINÓ EL PLAZO DE SUBSIDIO Y DEBO PAGAR UN PRECIO MÁS ALTO POR EL SERVICIO DE INTERNET QUE TENGO?

- 14.1. Como se indica al inicio de este documento, el Programa Hogares Conectados tiene 2 proyectos:
- **PROYECTO 1:** Subsidio o descuento sobre el precio final del servicio Internet durante 5 años (60 meses) por hogar.
  - **PROYECTO 2:** Subsidio o descuento sobre el precio final del servicio Internet (fijo o móvil) durante 3 años (36 meses) por hogar.
- 14.2. Hay hogares seleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Ministerio de Educación Pública (MEP) que, una vez cumplido el plazo de 5 años del PROYECTO 1 podrán pasar al PROYECTO 2. Las condiciones para pasar del PROYECTO 1 al 2 se especifican en el número 13 anterior.
- 14.3. Los hogares que terminan el plazo de 5 años del PROYECTO 1 y no PASAN AL PROYECTO 2, salen del Programa Hogares Conectados.
- 14.4. Los hogares que terminan el plazo de 3 años del PROYECTO 2, salen del Programa Hogares Conectados. Estos hogares no cuentan con la posibilidad de pasar al PROYECTO 1 ni de permanecer por más tiempo en el PROYECTO 2.
- 14.5. Los hogares que salen del Programa Hogares Conectados y deseen seguir recibiendo el servicio de Internet con el mismo proveedor y con las mismas características que tienen, deberán pagar el precio que el proveedor de Internet defina.
- 14.6. Los hogares que salen del Programa Hogares Conectados y no deseen seguir recibiendo el servicio de Internet con las mismas características, pero si con el mismo proveedor; pueden hacerlo suscribiendo un nuevo contrato de adhesión donde se detallen las condiciones del nuevo plan, pero no se aplicarían los beneficios establecidos en el marco de este programa. El proveedor de Internet le

indicará los pasos a seguir para obtener el servicio de Internet con las características de su preferencia.

- 14.7. Los hogares que salen del Programa Hogares Conectados y no deseen seguir recibiendo el servicio de Internet con el mismo proveedor de Internet, pueden buscar cualquier otro proveedor de Internet que tenga cobertura en la zona donde se ubica su vivienda. El proveedor actual no debe oponerse al finiquito del contrato homologado.

## 15. ¿DÓNDE PUEDO REALIZAR CONSULTAS O QUEJAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET SUBSIDIADO?

- 15.1. Las consultas y quejas sobre el servicio de Internet deben ser presentadas en primera instancia ante el proveedor de Internet, a través de los contactos suministrados en el contrato homologado, los suministrados al momento de firma de este contrato o los contactos disponibles en su sitio web. En el sitio web se la SUTEL, también, se encuentran contactos de los proveedores de Internet que participan en el programa, a través del siguiente enlace: <https://www.SUTEL.go.cr/pagina/programa-2-hogares-conectados-0>

También, puede presentar las consultas o quejas en la sucursal más cercana de los proveedores de Internet del programa; a saber:

- Telecable.
- Liberty.
- Tigo.
- ICE.
- Claro.
- Coopelesca.
- Coopesantos.
- Coopeguanacaste.
- Teki (Cable Pacayas).
- Cable Caribe).

- 15.2. En caso de no contar con respuesta, el hogar puede consultar en SUTEL, a través del call center de esta institución:

- Teléfono: 800-88 SUTEL (800-88-7-8835)
- Correo electrónico: [info@SUTEL.go.cr](mailto:info@SUTEL.go.cr)

- 15.3. También, puede consultar en el IMAS:

- Teléfonos: 800-000-4627 / 2202-4000
- Teléfono para personas con discapacidad, mujeres en estado de embarazo o personas adultas mayores: 800 000 4627
- Correo electrónico: [hogaresconectados@imas.go.cr](mailto:hogaresconectados@imas.go.cr)
- Sitio web: <http://www.imas.go.cr/>

## 16. ¿QUÉ ES LA BOLETA DE TRÁMITES GENERALES?



La Boleta de Trámites Generales es un documento físico o digital, que debe ser facilitado por el proveedor de Internet al hogar, para realizar una serie trámites del programa (reporte de la pérdida o robo de la computadora portátil, salida anticipada del hogar del programa, cambio de proveedor de Internet, reporte de cambio de titular del beneficio, reporte de fallecimiento de la persona que suscribió el servicio).

La Boleta de Trámites Generales debe contener toda la información requerida y contar con la firma del titular del beneficio (persona que firmó el contrato homologado del servicio de Internet) y el sello del proveedor de Internet correspondiente.

**Boleta General de Trámites**

**Marque con X el tipo de trámite a realizar**

Salida Anticipada   
  Traslado a zona Sin Cobertura   
  Robo de Dispositivo   
  Otro: \_\_\_\_\_  
 Baja por Morosidad   
  Cambio de Operador   
  Fallecimiento del Titular

Numero de Contrato:		Fecha Ingreso al programa:		Fecha de Salida al programa:	
Nombre Beneficiario:					
Número de Identificación:				Quintil Asignado:	

Razón por la cual realiza el trámite

En caso de robo, indicar la siguiente información (Aplica solo para hogares asociados a la meta 5 del PNDT)			
Fecha del robo reportada:		Serie del equipo:	
<b>Nota:</b> es necesario que adjunte la documentación que indica el Manual en el apartado 4.1.1.5			

En caso de Cambio de Operador, indicar la siguiente información (Solo para hogares de la meta 5 PNDT)			
Cuotas pendientes:		Monto adeudado del dispositivo:	

<b>Firma Beneficiario:</b>	
<b>Cédula:</b>	

Observaciones Internas	
<b>Responsable Atención de Trámite:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	

Original: Beneficiario Copia: Operador

**17. ¿QUÉ ES LA DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON EL PROGRAMA?**

Es un documento que una persona del hogar mayor de edad debe firmar, aceptando el beneficio del Programa Hogares Conectados, así como los deberes y responsabilidades que este conlleva.

## DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON EL PROGRAMA

El suscrito, XXXXXXX, mayor, casado, (oficio), vecino de XXXXXX, cédula de identidad XX - XXX - XXX, en mi condición de BENEFICIARIO del Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados), declaro lo siguiente y firmo al pie de dicho documento:

1. El suscrito ha sido seleccionado para el Programa Hogares Conectados (PHC).
2. Con X se marca el producto que estoy recibiendo por parte del OPERADOR:
  - a. () **PHC Internet Fijo + Computadora Portátil (meta 5)**. Bajo esta modalidad el PHC subsidia 1 conexión al servicio de Internet Fijo y la comprar de 1 computadora portátil. Para recibir este beneficio, mi hogar deberá mantenerse dentro del Programa durante 5 años (60 meses), además debo cancelar el pago correspondiente al servicio de internet y computadora, ambos subsidiados por 3 años (36 meses) y después solo lo correspondiente al servicio de internet, también subsidiado por 2 años adicionales (24 meses).
  - b. () **PHC internet fijo o móvil (meta 43)**. Bajo esta modalidad, el PHC subsidia solo 1 conexión al servicio de internet. Para recibir este beneficio, mi hogar deberá mantenerse dentro del Programa durante 3 años (36 meses) y cancelar el pago correspondiente al precio del servicio de internet subsidiado por este mismo periodo. Cuando la instalación del servicio de Internet es móvil (Internet fijo al hogar a través de redes móviles) se entrega, además, un dispositivo para propagar este servicio en la vivienda (MiFi).

El subsidio es un rebajo sobre los precios, que aplica el operador y es financiado con recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL). Además, FONATEL subsidia completamente el dispositivo MiFi, por lo que pasa a ser propiedad del hogar.

3. Me doy por enterado y me comprometo a asumir todas las obligaciones, derechos y sanciones, que implica ser beneficiario de este programa, los cuales se resumen a continuación:

### 3.1. Obligaciones

- a. Mantenerse dentro del Programa durante el tiempo que me corresponde según lo que indica el punto 2 anterior.
- b. Cuidar diligentemente los dispositivos que se me entregan: La computadora portátil en caso del **PHC Internet Fijo + Computadora Portátil (meta 5) señalado** en el punto 2 anterior y el MiFi en el caso del **PHC internet fijo o móvil (meta 43)** cuando la instalación requiera ser móvil. En caso de pérdida o robo de la computadora portátil o el MiFi, éstos **NO serán reemplazados** por el operador. El programa subsidia, únicamente 1 dispositivo por hogar.
- c. Utilizar el beneficio que se me ha brindado. El servicio de Internet es para uso del hogar.
- d. Pagar el copago correspondiente al operador que me está brindando el servicio por el plazo establecido en el contrato homologado. El copago es el monto que le corresponde pagar al hogar después de aplicar el subsidio.
- e. Asumir cualquier costo que se produzca por motivo de requerimientos adicionales a las prestaciones y servicios contemplados en el Programa. El Programa Hogares Conectados solo incluye subsidio para la adquisición del servicio de Internet, cualquier servicio adicional contratado por el hogar con el proveedor, corre por cuenta del hogar.

- f. En caso de que el dispositivo para la propagación del Internet fijo en el hogar (CPE) o el dispositivo para la propagación del servicio de Internet móvil en el hogar (MiFi); presenten alguna falla, me comprometo a reportarlo al operador a los contactos provistos por éste para la gestión de averías.
- g. En caso de que la computadora portátil presente alguna falla, me comprometo a llevar dicho dispositivo a las oficinas del operador o donde el me indique para su respectiva revisión y reparación.
- h. En caso de robo o hurto del equipo, deberé interponer la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial OIJ y reportarlo de inmediato al Operador.
- i. Cumplir con los requisitos, procesos y plazos estipulados en el documento denominado "*Manual del Beneficiario del Programa Hogares Conectados*", disponible en el sitio web del IMAS <http://www.imas.go.cr> y en el sitio web de la SUTEL [www.SUTEL.go.cr](http://www.SUTEL.go.cr).

**3.2. Sanciones:** En caso de no pagar el copago correspondiente, el operador podrá:

- a. Suspender el servicio de Internet de forma temporal o definitiva según corresponda.
- b. Posibilidad de perder el beneficio que se me ha otorgado de forma permanente.
- c. Cualquier incumplimiento de parte mía, el operador reportará al Programa de Hogares Conectados y éste a las instituciones relacionadas con este programa, tales como pero no limitadas al IMAS u otras instituciones afines.
- d.

**3.3. Derechos:** Reconozco que tengo los siguientes derechos.

- a. Mientras sea beneficiario y cumpla con mis obligaciones, gozaré del beneficio otorgado por FONATEL por toda la duración de este Programa.
  - b. Recibiré un servicio con los niveles de calidad pactados en el contrato de adhesión homologado y establecidos reglamentariamente, , tanto a nivel de servicio de internet como de cumplimiento de garantía sobre los equipos.
  - c. Cualquier otro derecho relacionado directa y estrictamente con este beneficio.
4. Autorizo que mi información de contacto, como números de teléfono o dirección, pueda ser compartida con los operadores, instituciones y empresas involucradas en el Programa Hogares Conectados, para efectos de promoción, suministro de información y soporte, siempre relacionados con este Programa, en caso necesario.

Es todo. San José, xxxx horas del xx de xxxxx de 2023.

Firma. \_\_\_\_\_ Beneficiario.