

Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)

SUTEL-BNCR

Contrato No. xxx-2020 Meta 43

Contratación para proveer Servicios de Internet a los beneficiarios del Programa Hogares Conectados con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

CONTRATO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

- Entre nosotros **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**, cédula de persona jurídica número cuatro-cero cero cero-cero cero mil veintiuno, personería que consta al Tomo DOS MIL DIEZ, Asiento CIENTO SETENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE, CONSECUTIVO UNO, SECUENCIA DOS, todos de la Sección Mercantil del Registro Público, representado por el señor **XXXXXXXXXX**, mayor, casado en primeras nupcias, ingeniero agrónomo, vecino de Alajuela, portador de la cédula de identidad número XXXXXXXXXXXXX, en su condición de GERENTE GENERAL con facultades de APODERADO GENERALÍSIMO SIN LÍMITE DE SUMA del **FIDEICOMISO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)** (en adelante denominado el Fideicomiso o Fiduciario), representado en este acto por el FIDUCIARIO, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, con cédula jurídica número cuatro – cero cero cero – cero cero un mil veintiuno, como consta en la certificación de la personería adjunta al presente documento; y el **OPERADOR incluir calidades del representante legal**; acordamos celebrar y formalizar el presente contrato que se regirá por las siguientes condiciones:

ANTECEDENTES

1. FONATEL, por medio del FIDEICOMISO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, está desarrollando el Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados) que consiste en un conjunto de proyectos orientados a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de incentivos a la población que se encuentran en condición de vulnerabilidad socioeconómica.
2. La ejecución del presente Programa tiene sustento en las disposiciones incluidas en las versiones vigentes del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, específicamente en las asociadas con la Meta 43, el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, los artículos 31 al 34 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642; en relación con la obligación de la SUTEL a través de FONATEL para que, de conformidad con el régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad, se pueda:

- Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.
 - Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
 - Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.
 - Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.
3. Inicialmente, este programa contenía, únicamente, un proyecto referente a la aplicación de un subsidio escalonado sobre el precio final del servicio Internet fijo y una computadora portátil, para facilitar la adquisición de estas prestaciones por parte de los hogares en condición de vulnerabilidad (quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5) y preseleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) de sus bases de datos de beneficiarios. El objetivo de este proyecto, que se enmarca en la meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, es eliminar la brecha sobre a la penetración del servicio de Internet existente entre los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y la penetración promedio de este servicio a nivel nacional, según línea base definida con datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2014 (ENAHO 2014) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
4. El primer proyecto del Programa Hogares Conectados contemplaba en su formulación una población objetivo de 140 496 hogares como población objetivo, un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un período de 3 años, el servicio de Internet con una velocidad de 2048/768 Kbps y una computadora portátil sujeta a un precio máximo (US\$450) y características físicas y lógicas mínimas. Mediante Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019, el Consejo de la SUTEL aprobó la ampliación del plazo de

subsidio por hogar de 3 a 5 años y la velocidad del servicio de Internet de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps. Ambos ajustes se comenzaron a implementar desde diciembre 2019. Además, la población objetivo de este programa fue ampliada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICITT), a través del PNDT 2015-2021 el 29 de julio del 2020, pasando de 140 496 a 186 958 hogares beneficiados a diciembre 2021 (MICITT-DEMT-INF-008-2020, remitido mediante oficio MICITT-DM-OF-624-2020 del 09 de julio 2020).

5. Mediante Acuerdo 002-064-2020 del 22 de setiembre del 2020, el Consejo de la SUTEL aprobó la incorporación de un segundo proyecto en el marco del Programa Hogares Conectados, amparado en la Meta 43 del PNDT 2015-2021. Con este proyecto se busca beneficiar a 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, a través de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps. Las variaciones de este proyecto respecto al primero son las siguientes:
 - Todos los hogares objetivo son seleccionados por el IMAS y el MEP conjuntamente, con el objetivo de que, además, de la condición de vulnerabilidad socioeconómica, cuenten con estudiantes del MEP.
 - No incluye subsidio para la adquisición de computadora portátil.
 - El período de subsidio es por 3 años y no 5.
 - El servicio de Internet puede ser provisto a través de tecnologías fijas y móviles.
6. La SUTEL promovió el proceso de Precalificación 2015RPP-000001-SUTEL, con el fin de disponer de un registro de operadores precalificados que se encuentren habilitados para la provisión de los servicios objeto del Programa.
7. Como parte del proceso indicado, la empresa **OPERADORA** resultó precalificada para poder proveer las prestaciones objeto del Programa.
8. El FIDEICOMISO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES es el responsable de llevar a cabo las acciones de gestión operativa y financiera necesarias para ejecutar el objeto del Programa.
9. Además de las cláusulas establecidas en este contrato, las partes se obligan a respetar los lineamientos del **PROGRAMA HOGARES CONECTADOS** establecidos en el **Manual de Lineamientos Operativos del Programa Hogares Conectados (Manual)**.

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El objeto del presente contrato es proveer a los beneficiarios del Programa Hogares Conectados, en las condiciones que se definen en el presente contrato, el servicio de Internet, a través de tecnologías fijas o móviles.

CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DEL PROGRAMA. El presente contrato tendrá una vigencia de 4 años que empezarán a regir a partir su firma. El Programa Hogares Conectados tiene una duración máxima de 10 años, sin embargo, el segundo proyecto, relativo a la conectividad de los 100 684 hogares, tiene una duración total de 4 años. Durante el bienio 2020-2021, el Proveedor podrá suscribir contratos de servicio con los beneficiarios del programa de acuerdo con las condiciones de los respectivos contratos de adhesión homologados por SUTEL. Este plazo es independiente de la vigencia de los contratos adhesión que se suscriban con los hogares beneficiados, cuya vigencia se regularán en cada contrato.

CLÁUSULA TERCERA: PRESTACIONES DEL PROGRAMA. Los beneficios que brindará el proveedor a los hogares a través del Programa serán los siguientes:

Tabla 1-B: Prestaciones a proveer a través del Programa Hogares Conectados – Segundo Proyecto (Internet fijo y móvil)

Servicio de acceso a Internet fijo	Servicio de acceso a Internet móvil
<ul style="list-style-type: none"> • Debe garantizar la velocidad de 5/1 Mbps. • Precio Base: 10 000 colones • Tipo de servicio domiciliario (RPCS). • 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”). • Equipo homologado por SUTEL que provea una red local inalámbrica Wi-Fi 802.11 B/G/N o superior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe garantizar la velocidad de 5/1 Mbps y un cupo de descarga de al menos 50 GB para educación (Teams y Zoom), libre consumo para páginas del dominio mep.go.cr y 30 GB para otras aplicaciones y navegación. • Precio base: 10 000 colones. • Tecnología de red compatible con al menos LTE (800, 1800, 2100, 2600), UMTS (800, 1800, 2100), GSM (800, 1800). • Velocidad LTE Cat 3G en adelante, DC-HSPA+ (42 Mbps/11.5Mbps), HSPA (7.2Mbps, 2Mbps). • Dispositivo homologado por SUTEL que provea una red local inalámbrica Wi-Fi: 802.11 B/G/N o superior.

	<ul style="list-style-type: none">• Dispositivo que permita el uso de cualquier SIM independientemente del proveedor, por eventuales traslados de domicilio de los hogares.• Debe soportar al menos 10 dispositivos simultáneos.• 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.• 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.• El dispositivo debe de ser nuevo, de fábrica. No podrá ser equipo reconstruido (refurbished).
--	--

Respecto a la Tabla 1-B debe aclararse lo siguiente:

- a) Las velocidades de carga y descarga del servicio de acceso a Internet del Programa podrán ser actualizadas anualmente de conformidad con lo estipulado en la cláusula sexta del presente contrato con el propósito de adecuarlas a la evolución del mercado de las telecomunicaciones, a partir del análisis de lo dispuesto en la política pública y el marco regulatorio vigente.
- b) El Proveedor no podrá otorgar un dispositivo para el acceso a internet con características físicas y lógicas inferiores a las definidas en la Tabla 1-B.
- c) El Programa no limita la presentación de una oferta de dispositivo con características físicas y lógicas superiores a las especificadas en la tabla 1-B.

Con el fin de cumplir con las especificaciones de la presente cláusula, el Proveedor se compromete a brindar a los hogares beneficiarios del programa los dispositivos para el acceso al servicio de Internet, de acuerdo con la tecnología de acceso (fija o móvil) y según la oferta presentada por el contratista al pliego cartelario 2015RPP-000001-SUTEL.

La instalación del servicio de Internet debe incluir los dispositivos para la propagación de la señal en el hogar; CPE en el caso del servicio de Internet fijo y MiFi en el caso del servicio de Internet móvil. El MiFi será entregado al Beneficiario el día de la instalación del servicio a internet por parte del Proveedor y, a partir de ese momento, el dispositivo pasará a ser propiedad del beneficiario.

CLÁUSULA CUARTA: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Las condiciones de prestación y calidad del servicio de acceso a Internet son las definidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones vigente, en el Ordenamiento Jurídico que regula la materia y en el contrato de adhesión para Servicios de Telecomunicaciones del proveedor correspondiente para este servicio. Para los incumplimientos que pudieran presentarse en las condiciones de prestación del servicio aplicará lo previsto en dicho Reglamento, el Ordenamiento Jurídico que regula la materia y el Contrato de Adhesión. Para el dispositivo de acceso de la meta 5 aplica, como mínimo, una garantía de 12 meses, la cual debe incluir el mantenimiento correctivo e incluso la reposición del dispositivo cuando sea necesario. El proveedor respetará las cláusulas establecidas en el Manual.

CLÁUSULA QUINTA: SUBSIDIO. Corresponde al pago, con recursos de FONATEL, de un porcentaje del precio base, del servicio de internet, definido para las prestaciones del Programa Hogares Conectados; aplicado por los proveedores registrados a los hogares beneficiarios de forma escalonada según el quintil de ingreso en el que se encuentren. Todos los pagos del subsidio correspondiente serán ejecutados a favor del Proveedor por el Fiduciario. El subsidio correspondiente se aplicará según el siguiente detalle:

Quintil de ingreso	Subsidio de Fonatel	Pago Hogar
Q1	80%	20%
Q2	60%	40%
Q3	40%	60%

CLÁUSULA SEXTA: PRECIOS BASE. Son los precios del servicio de acceso a Internet, sobre los cuales se aplicarán los porcentajes correspondientes al subsidio de Fonatel.

El precio base del servicio de acceso a Internet (fijo o móvil) corresponde a un precio único que incluye la instalación y desconexión, puesta en operación y la provisión mensual del servicio. En el caso del servicio de Internet fijo incluye, también, el uso de un CPE homologado por Sutel (Equipo de comunicación en la ubicación del

Cliente o, por sus siglas en inglés, Costumer Premises Equipment) que provea una red local inalámbrica WiFi, categoría B/G/N o superior.

El Proveedor no podrá aplicar a los hogares beneficiarios cargos adicionales al precio base por las prestaciones del servicio. Los costos por reconexión o traslado de servicios serán asumidos directamente por el Beneficiario.

El hogar beneficiario deberá asumir cualquier costo que se produzca por motivo de requerimientos adicionales a las prestaciones y servicios contemplados en el Programa que el hogar beneficiario solicite al Proveedor. La negativa del Beneficiario a cancelar los cargos por concepto de servicios adicionales o reconexión facultará al Operador o Proveedor para suspender la prestación de los servicios adicionales ofrecidos en este programa.

Además, el precio base del servicio de acceso a internet (fijo o móvil) podrá ser actualizado anualmente, a partir de la consideración de los siguientes criterios:

- Velocidad mínima de acceso a Internet definida para el Programa, según lo establecido en la cláusula tercera del presente contrato.
- Los precios promedio y mínimo del servicio de acceso a internet fijo y móvil, publicados por la SUTEL en el Informe Anual de Indicadores del Sector Telecomunicaciones y los precios disponibles al usuario final para este servicio en el mercado local.

En el caso del dispositivo para el uso del servicio de Internet con tecnología móvil, el Programa considera un precio máximo de referencia de US\$60.00 (sesenta dólares), asociado a las características mínimas del dispositivo y a las condiciones de actualización de software señaladas en la cláusula tercera. Se cancelará con recursos del FONATEL la totalidad del precio máximo de referencia correspondiente al dispositivo para el acceso a Internet móvil. La diferencia sobre este precio máximo de referencia no será sujeto del subsidio y, por tanto, deberá ser cubierta por el Proveedor.

Cualquier ajuste en los precios, tanto del servicio de acceso a internet (fijo o móvil) como del dispositivo para el uso de este servicio, deberá respetar el principio de intangibilidad patrimonial de los contratos, por lo que no podrán imponerse condiciones económicas que vayan en detrimento del equilibrio económico del contrato.

El Proveedor podrá ofrecer a los hogares beneficiarios el servicio de Internet (fijo o móvil) con velocidades de carga y descarga superiores a las requeridas para el Programa, así como un dispositivo de acceso con características que excedan las

mínimas requeridas. No obstante, el subsidio de FONATEL se aplicará sobre los Precios Base para el servicio y el dispositivo. La distribución del pago del complemento del precio por prestaciones adicionales será por acuerdo privado entre el Proveedor y el hogar beneficiario.

El precio base del servicio de Internet (fijo móvil) y el precio máximo del dispositivo para el acceso del servicio de Internet móvil, son los que se presentan en la siguiente tabla. El precio del servicio de acceso a internet (fijo o móvil) se encuentra expresado en colones y el precio máximo del dispositivo para el acceso del servicio de Internet móvil en dólares:

Servicio	Precio Base del Servicio	Precio Máximo del Dispositivo para el acceso
Internet Fijo	₡10 000,00 (único)	Incluido en el precio base
Internet Móvil	₡10 000,00 (único)	US\$60,00 (máximo)

La moneda de referencia será en colones costarricenses y dólares de los Estados Unidos de América para el servicio de Internet y el dispositivo (servicio de Internet móvil), respectivamente.

CLÁUSULA SÉTIMA: PRECIO FINAL AL HOGAR. Se refiere a los precios de las prestaciones del Programa aplicables directamente a los hogares beneficiarios según el quintil de ingreso. Se obtiene como resultado de descontar del precio base del servicio de Internet fijo o móvil (₡10 000; diez mil colones) el porcentaje del subsidio aplicable al quintil de ingreso en el que se ubica el hogar, indicado en la cláusula quinta del presente contrato.

El precio final al hogar deberá expresarse y cobrarse en colones durante el periodo de 36 meses de Duración del Beneficio.

Los precios finales al hogar beneficiario son mensuales. En el caso que en el transcurso de la duración del beneficio se modifique el precio base para el servicio de acceso a Internet, el precio final al hogar beneficiario se actualizará con base en los nuevos precios base, según lo dispuesto en la Cláusula Sexta del presente contrato.

CLÁUSULA OCTAVA: MODO DE COBRO A LOS HOGARES. El cobro al hogar del precio final por las prestaciones del Programa debe hacerse por mes adelantado, con el propósito de prevenir la falta de pago de servicios ya prestados.

Asimismo, hará los ajustes necesarios para los casos en que la fecha de inicio con el beneficiario corresponda a la facturación mensual correspondiente.

En caso de incumplimiento en el pago mensual, el Proveedor puede proceder con la suspensión del servicio, según el procedimiento o protocolo aplicable a un cliente regular del servicio, registrar la baja en la base de datos de beneficiarios y remitir el caso a la Administración del Programa para su análisis. El Proveedor remitirá las bajas por morosidad a través de los Informes Mensuales de Ejecución del Programa que presente para la liquidación del subsidio.

El Proveedor será el único responsable de cualquier saldo al descubierto que se genere por la no ejecución de las acciones de cobro que le corresponden según el contrato de adhesión que deberá suscribir con los beneficiarios del programa.

CLÁUSULA NOVENA: AMORTIZACIÓN DEL DISPOSITIVO. El Fiduciario pagará al Proveedor la totalidad del precio en dólares correspondiente al dispositivo para el acceso del servicio de Internet móvil (MiFi).

CLÁUSULA DÉCIMA: LIQUIDACIONES. El Proveedor podrá solicitar mensualmente la liquidación del subsidio de FONATEL por los servicios prestados para el Programa. La liquidación debe presentarse mensualmente de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Lineamientos Operativos.

El Fiduciario pagará en dólares al Proveedor la totalidad del precio del dispositivo para conexión al servicio de Internet móvil en la liquidación de registro de ingreso de hogares.

El Fiduciario realizará los pagos de las liquidaciones a favor del Proveedor a más tardar 20 días naturales contados a partir de la fecha de aceptación de la liquidación por parte de la Unidad de Gestión, indicar las cuentas corrientes en dólares y colones (NOTA: La cantidad de días se encuentra definida en el Manual de Procedimientos Operativos del Programa)

El Proveedor deberá presentar una factura timbrada que desglose el monto por el servicio de internet y por el dispositivo para el acceso a Internet móvil cuando corresponda y por separado. Además, la factura deberá contener la leyenda: "Factura pagada con recursos del Fideicomiso de FONATEL"

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: INFORME DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA. El Proveedor se compromete a presentar mensualmente el Informe de ejecución del

Programa junto con la solicitud de liquidación del subsidio para que ésta sea procesada. El informe deberá incluir como mínimo:

- El análisis de los datos de solicitudes recibidas, atendidas y no atendidas.
- La justificación de las solicitudes no atendidas.
- El análisis de los datos de los servicios instalados, desactivados y retirados.
- El análisis de los dispositivos entregados.
- Los datos de contabilidad de costos separada.

El Administrador del Programa define en el Manual de Lineamientos un formato para este informe y un procedimiento de presentación, con el objetivo de facilitar al Proveedor el cumplimiento de este requisito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: AUDITORÍA EXTERNA ANUAL DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA. En atención a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642, el Proveedor deberá mantener un sistema de contabilidad de costos separada, la cual debe ser auditada anualmente por una firma de contadores públicos autorizados, acreditada ante la SUTEL. El costo de dicha auditoría será sufragado por el Proveedor. El Administrador del Programa define un formato y un procedimiento de presentación de la contabilidad separada, para facilitar al Proveedor el cumplimiento de este requisito.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El Proveedor brindará las prestaciones objeto del presente Programa en las áreas del territorio nacional conforme a la cobertura y capacidad de servicios vigente del Proveedor al momento de la solicitud del beneficiario.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: VERIFICACIÓN DE ELEGIBILIDAD DE LOS BENEFICIARIOS. El Proveedor accederá a la Base de Datos de Beneficiarios del Programa provista por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), para verificar, mediante su número de cédula, si el solicitante es miembro de un hogar potencialmente beneficiario. En caso positivo, el Sistema de Información de Gestión del Programa le indicará al Proveedor el porcentaje de subsidio que aplica a dicho hogar y la meta a la cual está asociado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS. Para los hogares beneficiarios la suscripción de las prestaciones del Programa se realizará mediante un contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones, suscrito entre el Proveedor y el solicitante. La permanencia del solicitante dentro programa será de 36 meses.

Como parte del proceso de suscripción, el Proveedor deberá proporcionarle al beneficiario la Declaración de Compromiso con el Programa (que se adjunta en el Anexo A al presente contrato), la cual contendrá las condiciones de uso de las prestaciones, bajo las cuales el hogar podrá tener acceso al subsidio correspondiente. Este documento deberá ser remitido al Fiduciario, debidamente firmado por el solicitante, como parte del Informe Mensual de Ejecución del Programa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PROGRAMA.

El Programa podrá suspenderse cuando se hubiere verificado que las condiciones de ejecución no permitan el logro de sus metas, sin perjuicio del cumplimiento de los compromisos contractuales contraídos con los beneficiarios y con el Proveedor.

Adicionalmente, el Fiduciario podrá dar por terminado este contrato anticipadamente por razones de caso fortuito, fuerza mayor o interés público debidamente demostradas; sin perjuicio del cumplimiento de los compromisos contractuales contraídos con los beneficiarios y con el Proveedor.

El Proveedor podrá dar por terminado el presente contrato únicamente por razones de caso fortuito, fuerza mayor o por desequilibrio económico del contrato; debidamente acreditadas y verificadas ante el Fiduciario.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: TRÁFICO DE DATOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

El Proveedor deberá presentar cada seis meses, un reporte de tráfico de datos para evaluar la cantidad y uso de las prestaciones que realizan los beneficiarios.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: PROTOCOLO DE ATENCIÓN. Para la ejecución del presente Programa se emitirá un Protocolo para la atención de solicitudes de beneficiarios (incluido en el Manual de Lineamientos Operativos del Programa), sobre el cual la Administración del Programa capacitará a personal del Proveedor, previo a su lanzamiento. Además, el Proveedor se compromete a mantener capacitado en dicho protocolo al personal a cargo de la atención de los hogares objetivo del Programa.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: PROMOCIÓN. La publicidad y difusión del Programa está prevista para que se realice a través de cuatro vías; a saber:

- a. La Estrategia Nacional para la Reducción de la Pobreza del Gobierno de la República.

- b. El Programa Hogares Conectados desarrollado por la SUTEL.
- c. Los proveedores registrados acerca de sus ofertas de servicios para el Programa.
- d. Instituciones articuladas al Programa Hogares Conectados, tales como IMAS, Ministerio de Educación Pública (MEP), Consejo Nacional de Rectores (CONARE), Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), entre otras.

La publicidad que realice el Proveedor sobre su oferta de servicios para el Programa debe ser pagada por éste. En la publicidad podrá utilizar su nombre, logo, slogan y demás elementos propios de su estrategia y actividad de divulgación. El proveedor deberá cumplir con los lineamientos establecidos en la estrategia de comunicación y promoción definida para el Programa, dicha publicidad será verificada a priori por el **Fiduciario**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR. En adición a las obligaciones del Proveedor contenidas a lo largo del presente contrato, el Proveedor también se compromete a:

- a) Mantener una oferta permanente de las prestaciones del Programa durante su vigencia, con los precios y condiciones de prestación señaladas en el presente contrato.
- b) Cumplir con las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como incumplimiento del contrato y causal de resolución contractual.
- c) Proveer las prestaciones del Programa en los distritos administrativos en los que tiene capacidad y se compromete a hacerlo mediante el presente contrato y el Manual de Lineamientos. En el caso que no pueda atender una solicitud de servicio en estos distritos, deberá justificarlo razonadamente en el informe periódico de ejecución del Programa. La justificación será valorada por la Administración del Programa. Si no se considera satisfactoria, procederá la aplicación de las sanciones incluidas en la Ley General de Telecomunicaciones, en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones vigente y en el presente Contrato de Proveedor.
- d) Verificar que el solicitante del beneficio firme el documento denominado **“Declaración de Compromiso con el Programa”** y contrato de

adhesión, y remitirlo al Administrador del Programa para su respectiva custodia.

- e) Toda la información contenida en este contrato y a la luz del proyecto HOGARES CONECTADOS es confidencial. Es deber del PROVEEDOR manipular toda la información y particularmente la base de datos de los posibles beneficiarios del programa con confidencialidad y solo propósito de HOGARES CONECTADOS. Cualquier otro uso será considerado una violación a este contrato y las consecuencias que con ello representa según la legislación vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: ADMINISTRADORES DEL PROGRAMA. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución del presente contrato, velar por el cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones de las partes, así como gestionar y facilitar la coordinación de todos los aspectos técnicos y administrativos que se requieran, los Administradores del Programa serán la SUTEL y el Banco Nacional de Costa Rica, como partes del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL.

El **FIDUCIARIO** designa como Administrador del presente contrato a la señora Lourdes Hernández, Teléfono: 2212-2225, Fax: 2223-6318, correo electrónico: FIDEICOMISOSUTELBNCR@bn-cr.fi.cr

El **PROVEEDOR** por su parte designa para las labores de administración de este contrato a DEFINIR NOMBRE DEL OPERADOR.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD.

EL PROVEEDOR se compromete a guardar absoluta y completa confidencialidad sobre todo dato e información a que tenga acceso durante y después de la vigencia del presente contrato. La violación a las prohibiciones indicadas dará derecho a FONATEL a dar por terminado de forma inmediata con el contrato y a exigir los daños y perjuicios que se hayan ocasionado o que potencialmente se llegarían a ocasionar con tal violación e inclusive a plantear las acusaciones y denuncias penales correspondientes de conformidad con el artículo 203 del Código Penal.

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. LEGISLACIÓN APLICABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El presente documento se regirá e interpretará por las leyes de la República de Costa Rica; Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 y particularmente el MANUAL de Lineamientos para la Administración

Operativa. El Manual de Lineamiento para la Administración Operativa es parte integral de este contrato entre las partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Conviene las partes que cualquier diferencia o reclamación que pudiera surgir por motivo del incumplimiento, aplicación, interpretación y efectos del presente contrato, será resuelta directamente entre ellas, con carácter puramente conciliatorio. Si las partes no pudieran resolver amigablemente la controversia dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción por una de ellas del pedido de solución amigable, presentado por la otra, y a menos que medie una prórroga, el conflicto, disputa o reclamación, deberá ser resuelto mediante procedimiento de Arbitraje de Derecho en los términos en que se describe a continuación:

- Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de Derecho de conformidad con los procedimientos previstos en los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas procesales las partes se someten de forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CICA en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros. Los árbitros serán designados por el CICA. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo los recursos de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los gastos relacionados con el arbitraje y los honorarios de los árbitros serán asumidos por las partes en igual proporción conforme el procedimiento avance, salvo que el Tribunal decidiera otra cosa. Los honorarios de los respectivos asesores y abogados serán asumidos por cada parte. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto y/o honorarios de abogados que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora, a este efecto, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: ESTIMACIÓN DEL CONTRATO. Por su alcance y su naturaleza, el presente contrato es de cuantía inestimable.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: NOTIFICACIONES. Las partes señalan las siguientes direcciones para recibir cualquier tipo de comunicación o notificación en sede administrativa o judicial. En caso de que una de ellas cambie la dirección aquí indicada deberá comunicarlo por escrito a la otra con al menos quince días naturales de anticipación. En el mismo acto deberá señalar la nueva dirección para oír notificaciones. Si la parte que cambia la dirección para recibir notificaciones no cumple con lo señalado en esta cláusula, para todos los efectos, se tendrá como dirección correcta la que aquí se señala o la última que le ha comunicado por escrito a la otra parte y que consta en el expediente administrativo.

FIDUCIARIO: Departamento Fiduciario, segundo piso del Edificio Principal del Banco Nacional de Costa Rica, Avenidas Primera y Tercera, Calles dos y cuatro, San José, Costa Rica. Teléfono: 2212-2225; fax: 2223-6318.

PROVEEDOR: Atención: A DEFINIR POR OPERADORES

En fe de lo anterior, ambas partes suscribimos el presente contrato en la ciudad de San José, Costa Rica a las 10:00 horas del XXXX de XXXXX de 2020.

Sr. _____
FIDUCIARIO

Sr. _____
OPERADOR