

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

### Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

#### Consecutivo No. \_\_\_\_\_

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

#### I. DATOS GENERALES DE LAS PARTES:

##### DATOS GENERALES DEL CPSP

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

##### DATOS GENERALES DEL OPERADOR

Nombre o razón social:	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	Cédula Jurídica:	4000042139
------------------------	---	------------------	------------

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

dirección física de los centros de atención:	Edificio de Telecomunicaciones , de la Contraloría General de la República 150 metros al sur, Sabana Sur, San José.	teléfono(s) y correo electrónico:	2000-1026 jocalderonm@ice.go.cr
Centro de atención al cliente:	Call center	teléfono(s) y correo electrónico:	1119 soporte1119@ice.go.cr averías119@ice.go.cr

### II. OBJETO DEL CONTRATO

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

### III. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

#### A. SERVICIO FIJO DE VOZ

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

Indicadores de calidad de los servicios:

Parámetro	Umbral
-----------	--------

Porcentaje de llamadas no exitosas	4%
Calidad de voz	<3.50
Tiempo de restablecimiento de llamada	<8s
Retardo de voz	<300ms

#### B. SERVICIO DE INTERNET DE BANDA ANCHA

1. El servicio de Internet, será prestado de modo inalámbrico o inalámbrico a través de la red de EL OPERADOR.
2. La velocidad máxima del servicio para el acceso inalámbrico a Internet, permitido por la regulación vigente, por lo cual, el desempeño de la velocidad del servicio es de carga y descarga es un 80%, el retardo local <200ms y retardo internacional <300ms.
3. La velocidad inicialmente indicada en este compromiso de adhesión, podrá ser aumentada únicamente si EL BENEFICIARIO a través de \_\_\_\_\_ solicita la autorización al Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) SUTEL-BNCR. Si el Fideicomiso da la autorización, deberá comunicarlo así a EL OPERADOR, junto con su compromiso de pago por ese aumento, caso contrario, el aumento no podrá ejecutarse. Dicho cambio se realizará quince (15) días naturales posteriores a la autorización del Fideicomiso.
4. La información accesada, cursada o recibida a través del servicio de Internet disfrutado por EL BENEFICIARIO, no es monitoreada por EL OPERADOR, ya que éste únicamente actúa como proveedor de acceso a los servicios de Internet y voz, por lo tanto, éste no asume ninguna responsabilidad con respecto a ello, quedando imposibilitado EL BENEFICIARIO, al reclamo de daños y perjuicios en contra de EL OPERADOR.

#### IV. PLAN A CONTRATAR

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

Plan a contratar	Plan Fonatel 4G Dúo Play
Minutos:	
( ) VOZ	<input type="checkbox"/> Red fija ICE <input type="checkbox"/> Solo red móvil ICE
Velocidades:	<input type="checkbox"/> Red fija ICE y otras redes fijas móviles <input type="checkbox"/> Red móvil ICE y otras redes móviles
Envío de datos	MBPS
Recepción de datos	MBPS
( ) INTERNET	
Cantidad de cuentas de correo	Correo
Cantidad de direcciones IP	IP
Cuentas de correo electrónico:	

### V. INTEGRACIÓN DE EQUIPO TERMINAL DE COMUNICACIONES

1. Para la prestación de los servicios incluidos en este compromiso de adhesión, **EL BENEFICIARIO** requiere de la integración de equipo, el cual es puesto a su disposición por parte de **EL OPERADOR**, bajo la figura de arrendamiento, cuyo costo será cancelado por el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) SUTEL-BNCR, de conformidad con los términos pactados en los Contratos suscritos entre **EL OPERADOR** y ese Fideicomiso.
  2. **EL BENEFICIARIO** será responsable de que la manipulación, cambio de la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal, se haga únicamente por medio de **EL OPERADOR**.
  3. **EL BENEFICIARIO**, como depositario de los equipos, será responsable por cualquier daño o sustracción que sufran los mismos en sus instalaciones, salvo daños causados por caso fortuito o fuerza mayor.
  4. **EL BENEFICIARIO** deberá disponer de las condiciones técnicas necesarias para la instalación de dichos equipos de comunicaciones. Estas condiciones, que fueron previamente identificadas por **EL OPERADOR** en las visitas de campo realizadas con representantes del MEP, fueron debidamente comunicadas a \_\_\_\_\_ mediante \_\_\_\_\_.
  5. **EL BENEFICIARIO** se compromete a usar el equipo únicamente en el giro regular de sus actividades, dentro de su capacidad normal y sin abuso del mismo, conservarlo en buen estado y en el lugar designado en este documento, quedando prohibido trasladarlo sin la autorización previa y por escrito de **EL OPERADOR**.
  6. **EL OPERADOR** deberá fijar en un sitio visible del equipo y en forma permanente, una placa, etiqueta o marca que indique que el equipo es propiedad de **EL OPERADOR**.
  7. **EL BENEFICIARIO**, cuando haya notificado averías deberá permitir a **EL OPERADOR** o a quien éste designe, el ingreso a sus instalaciones durante horas hábiles, previa coordinación, para efectuar la inspección y mantenimiento del equipo.
- a. Terminal de Comunicaciones (CPE).
- b. Antena externa.

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

### VI. CUSTODIA DEL EQUIPO TERMINAL:

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

instancias correspondientes, las acciones o defensas necesarias, sin perjuicio del derecho de **EL OPERADOR** de ejercitárlas directamente.

8.

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

9.

**EL BENEFICIARIO**, en caso de hurto, sustracción o destrucción del equipo arrendado, deberá informar inmediatamente a **EL OPERADOR** lo sucedido, esto para efectos de la reposición o no del equipo arrendado. En caso de la no reposición del equipo, **EL BENEFICIARIO** queda obligado a comunicar a **EL OPERADOR** tal circunstancia, así como la solicitud de retiro del servicio prestado, para lo cual **EL OPERADOR** cuenta con 15 días naturales. Si se acuerda la reposición del equipo, ésta podrá hacerse por medio del mismo **OPERADOR**, con lo que se garantizará, la calidad, mantenimiento y eficiencia del servicio. **EL OPERADOR** no está obligado a reponer el equipo en casos tales como hurto, robo, pérdida o sustracción, solo lo hará, por temas de garantía del equipo.

### VI. FACTURACION

1. El pago por la prestación de estos servicios, los realizará Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) SUTEL-BNCR, en las condiciones establecidas en los carteles de los concursos adjudicados y los contratos firmados entre el Fideicomiso y **EL OPERADOR**. **EL BENEFICIARIO**, no realizará ningún pago por los servicios, dado que se trata de una subvención con cargo a FONATEL, salvo que se dé un aumento de la velocidad inicial que no sea autorizada por el Fideicomiso.
2. El pago de los servicios se hará a partir del momento en que los mismos estén instalados y recibidos a satisfacción por **EL BENEFICIARIO**.
3. La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los cargos por concepto de Cruz Roja y el Servicio de Emergencias 911. La factura mensual se emite por parte de **EL OPERADOR** de forma digital al Fideicomiso a la dirección de correo electrónico [FIDEICOMISOSUTELBNCR@bnrcr.firebaseio.com](mailto:FIDEICOMISOSUTELBNCR@bnrcr.firebaseio.com) y por mes vencido desglosando el precio mensual de la provisión de los servicios dúo play,

esto de conformidad con el Cartel del Concurso Público N°xxxxxx SUTEL-BNCR, y lo establecido en el contrato \_\_\_\_\_ suscrito el día \_\_\_\_\_ por **EL OPERADOR** y el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) SUTEL-BNCR.

4.

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

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

Fonatel exonerado del impuesto de ventas.  
Bolsa de minutos: Trafico on-net y off-net para destinos fijos y móviles

5. El no pago de la facturación, facultará a **EL OPERADOR**, para que proceda con la suspensión del servicio.

### VII. Depósito de Garantía:

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

### IX. INSTALACIÓN

1. **EL OPERADOR** procederá con la instalación de los servicios acordados con **EL BENEFICIARIO**, una vez que se encuentre debidamente firmado el presente documento, proceso que será acordado entre las partes en la fase de

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

formalización contractual y será documentado en un Anexo, el cual formará parte integral del presente compromiso de adhesión.

2. Cuando las condiciones técnicas lo permitan, **EL OPERADOR** instalará los servicios en un plazo de 15 días naturales, de conformidad con el cronograma acordado entre las partes suscriptores, siempre y cuando **EL BENEFICIARIO** tenga el sitio designado y adecuado para la instalación del equipo asociado a los servicios. Por las condiciones contratadas con el Fideicomiso, no aplican cargos de instalación de servicios a **EL BENEFICIARIO**.

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

El Convenio N° \_\_\_\_\_ suscrito entre el ICE y el MEP; contienen la totalidad de los requerimientos y especificaciones técnicas que el ICE debe de cumplir para la instalación y que se detallan en la cláusula N° 4.5.

### X. AVERÍAS

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

Puesto	Correo Electrónico	Número
Call Center	soporte119@ice.go.cr averias119@ice.go.cr	y/o 1119

2. **EL BENEFICIARIO** se compromete a colaborar y seguir las indicaciones que realice el personal técnico y de servicio de **EL OPERADOR** con el fin de resolver cualquier avería.
3. Para la atención de averías, **EL OPERADOR** coordinará con **EL BENEFICIARIO**, el horario y permiso de ingreso al CPSP.
4. El plazo de atención de averías para este tipo de servicios fijos se regulará de conformidad con el reglamento de prestación y calidad de los servicios.

### XI. COMPENSACIONES Y REEMBOSOS

1. El Fideicomiso BNCR-SUTEL, que es el responsable del pago de la facturación por los servicios indicados en este documento, tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. **EL OPERADOR** deberá reportar al Fideicomiso cualquier condición de avería del servicio y compensar de forma automática aquellas que sea imputables a **EL OPERADOR**.
- Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa de **EL BENEFICIARIO**.

### XII. PLAZO

1. El plazo de del presente compromiso de adhesión, para la provisión del acceso a los servicios de telefonía fija e internet, es de SESENTA (60) meses contados a partir de que el servicio queda instalado y recibido a satisfacción por **EL BENEFICIARIO** o por quien este designe.

### XIII. CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR

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

## Compromiso de adhesión para la prestación de servicio universal

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

### XIV. **OBLIGACIONES DEL OPERADOR**

Tener al servicio de **EL BENEFICIARIO** de forma gratuita, servicios de reporte de averías, consulta de facturación, condiciones de calidad pactadas y de forma continua e interposición de quejas y reclamaciones por violación de sus derechos como usuario de los servicios de telecomunicaciones brindados por **EL OPERADOR** y los demás definidos por la Ley 8642. Estos servicios podrán ser tramitados por **EL BENEFICIARIO** sin costo alguno mediante la línea telefónica 1119 en la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr), así como en las oficinas de atención al cliente, las cuales podrán ser consultadas en la página web de **EL OPERADOR** o mediante los correos [support1119@ice.go.cr](mailto:support1119@ice.go.cr) y [averias1119@ice.go.cr](mailto:averias1119@ice.go.cr). Asimismo, le indicará a **EL BENEFICIARIO** en el acto, el número que identifica su reclamación cuyo trámite no podrá exceder de 10 días naturales. En el caso de reporte de avería se le indicarán los plazos, los cuales no podrá exceder de \_\_\_\_\_ para telefonía y \_\_\_\_\_ horas para transferencia de datos. Se garantiza el derecho de **EL BENEFICIARIO** a presentar reclamaciones, sin la necesidad de elaboración de un documento formal ni intervención de abogado y por cualquier medio de gestión (correo electrónico, línea telefónica, página web u cualquier otro que **EL OPERADOR** habilite para estos efectos).

### XV. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El CLIENTE da su consentimiento para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros servicios o productos. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados. Los datos obtenidos con este consentimiento, serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual y el ICE no podrá brindar la información personal del usuario a terceros.

<b>Consentimiento</b> Beneficiario	<b>del</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
---------------------------------------	------------	-----------	-----------

### XVI. **EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD**

El ICE no será responsable por interrupciones temporales del servicio, provocadas por, pero sin limitarse a: a) por fallas en el equipo terminal causadas por **EL BENEFICIARIO** con culpa, dolo o negligencia. b) por falta de pago por parte del Fideicomiso de las mensualidades correspondientes. c) por orden o resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial. d) por actos de violencia provenientes de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes de la red y/o equipo terminal. e) por caso fortuito o fuerza mayor. f) por hecho de un tercero. g) por cualquier otra causa no imputable a **EL OPERADOR**. h) por cualquier otra causa imputable a **EL BENEFICIARIO**.

### XVII. **ACUERDO**

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

En fe de lo anterior firmamos tres tantos del presente documento en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

Así mismo, en este acto se le da copia al **BENEFICIARIO** de este documento, homologado por parte de la SUTEL el 11 de octubre, 2018.

\_\_\_\_\_  
**EL OPERADOR**

\_\_\_\_\_  
**EL BENEFICIARIO**