

# Anexo de Servicio de Telefonía

## Fija

### Residencial o Comercial



OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

#### INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico: \_\_\_\_\_ Cédula o número de identificación: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_ Cédula o número de identificación: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. **PROPUESTA COMERCIAL.** El ICE ofrecerá el servicio de telefonía fija que le permitirá al CLIENTE realizar y recibir llamadas a través de un terminal telefónico fijo hacia cualquier lugar con acceso telefónico sea nacional o internacional, hacia un terminal celular o fijo, conforme las siguientes condiciones y oferta comercial.

#### 2. TIPO DE SERVICIO.

☐ Residencial ☐ Comercial ☐ Control de Consumo € \_\_\_\_\_

#### 3. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.

Plan a Contratar:	_____ Cantidad minutos incluidos (1)
Permanencia Mínima:	
Precio Mensual del Plan (i.v.i):	

Nota (1): Los minutos excedentes se cobrarán al precio de forma adicional al plan.

#### 4. SERVICIOS/FACILIDADES ADICIONALES.

Servicio	Costo de activación	Precio Mensual (i.v.i)

Servicios o facilidades que el Cliente no desea activar:	Una vez que el Cliente ha seleccionado las restricciones de su servicio, en este cuadro se desplegará automáticamente el nombre de las mismas, por ejemplo: servicio 900, llamadas internacionales, números privados,...
--	--

#### 5. ALQUILER EQUIPO DE ACCESO A LA RED

Equipo Alquilado(2)	Precio Mensual (i.v.i)

Nota (2): Las descripción de los equipos, marca, modelo, serie, y otras características quedarán registradas en el formulario de instalación de equipos, mismo que será parte integral de este anexo.

#### 6. PRECIO MENSUAL TOTAL(3)

Cuota de Instalación	Depósito de Garantía	Tarifa Básica	Tarifa Plana	Total Mensual (i.v.i)(3)

En caso de que el servicio telefónico se brinde por medio de caja interna o acometida permanente, la cuota de instalación tiene un costo de: \_\_\_\_\_

Nota (3): Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los excedentes que se generen en los servicios de voz no comprendidos dentro del plan, servicios internacionales y todas aquellas llamadas generadas a servicios especiales que tienen un cargo adicional. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional y roaming internacional, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

7. **INFORMACION Y GUIA:** El CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada a través del servicio de información de voz:

( ) SI deseo incluir datos:	Nombre:	_____	Número telefónico:	_____
( ) No deseo incluir datos:	Dirección:	_____		

#### 8. ENVIO DE INFORMACION:

## Anexo de Servicio de Telefonía

### Fija Residencial o Comercial

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

- ( ) SI El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y /o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.
- ( ) No

**9. OPCION NO SUJETA ALPLAZO DE PERMANENCIA MINIMA:** En caso de que el CLIENTE no desee contratar ningún plan sujeto a un plazo de permanencia mínima, podrá suscribir los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes.

**10. CONSUMO CONTROLADO:** En los casos en donde el CLIENTE ha presentado morosidad con el ICE, se le brindará la opción de Consumo Controlado. Es un servicio con límite de consumo, equivalente al monto cancelado como depósito de garantía. Una vez consumido el monto definido por el ICE el servicio podrá ser suspendido y se reconectará una vez que cancele el monto adeudado. De registrarse cargos después de superado el límite de consumo, el ICE asumirá su responsabilidad.

**11. TERMINACION ANTICIPADA:** Cuando un CLIENTE haya suscrito un plan con permanencia mínima, deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días), traslado del servicio con factibilidad negativa, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la del plan (descuentos aplicados, promociones, regalías, valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferencias, entre otros, según la naturaleza del plan seleccionado). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de servicios adicionales (facilidades) y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com)

**12. CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

**13. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS:** El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, entre otros, que no estén estipulados en el presente Anexo, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

**14. CAMBIO DE PLANES:** Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste. En caso de que el Cliente desee cambiar a un plan inferior de menor valor al originalmente contratado, se aplicará la penalización correspondiente. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo anexo.

**15. TARIFAS:** El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a las resoluciones emitidas por la SUTEL. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.

**16. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:** El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa del CLIENTE. El Cliente podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.

**17. EQUIPO TERMINAL DE ACCESO A RED:** Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder a este, serán provistos por el ICE, para lo cual el CLIENTE deberá cancelar los cargos mensuales establecidos en este anexo. En caso de que el CLIENTE aporte el equipo terminal, se regirá por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal.

**18. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la suscripción del presente anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) utilizar los servicios para los fines que fueron contratados, por lo que se considerará un uso indebido de los servicios, pero sin limitarse a, una o más de las siguientes acciones: i) utilizar este servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar, alterar, servicios, sistemas, redes, equipos informáticos, hardware y/o software, propiedad de terceros, tales como,

operadores, proveedores, clientes, usuarios, entre otros. Así como, alterar, afectar o dañar de cualquier forma, documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), plataformas, o cualquier otro dispositivo ii) impedir la normal utilización o disfrute de los servicios objeto de este anexo, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos, por parte de los demás CLIENTES o terceros. iii) Transmitir o difundir elementos que por sus características dificulten el normal funcionamiento de los servicios, redes, plataformas, o cualquier otro dispositivo. iv) Enviar correos electrónicos SMS, MMS de carácter masivo (tipo spam), o no deseados, comunicaciones masivas no solicitadas, de forma directa o indirecta (terceras personas o medios automatizados), que pueda afectar la operación normal de los servicios contratados, redes, plataformas u otros dispositivos. v) Realizar descargas no autorizadas de contenidos protegidos por leyes de propiedad intelectual o derechos de autor. vi) Conectar equipos no homologados que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. B) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, faculta al ICE para suspender de forma inmediata, parcial o total de pleno derecho, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

**19. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:** El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) Interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97 %, según la metodología incluida en la citada normativa.

**20. PRESELECCION:** Cuando el Cliente opte realizar sus comunicaciones locales e internacionales a través de otro operador o proveedor mediante el sistema de preselección, entiende y acepta que se le aplicará en su facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

**21. CONDICIONES DE CALIDAD:** EL ICE brindará los servicios asociados a la oferta conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

**22. CANALES DE ATENCION:** El Cliente podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Telegestión 1115, Servicio 1119, Agencia Virtual y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

**23. PLAZO CONTRACTUAL:** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
EL CLIENTE  
(nombre y firma)

\_\_\_\_\_  
El ICE o Agente Autorizado  
(nombre y firma)