

**HOGARES  
CONECTADOS**



# Manual del beneficiario

Guía con los pasos y los requisitos que debe cumplir su hogar, para ingresar y mantenerse activo como parte del Programa Hogares Conectados ejecutado por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

**Diciembre 2020**



## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



Este Manual le ayuda con los siguientes temas:

- 1- ¿Qué es y cómo funciona el Programa Hogares Conectados?
- 2- ¿Cómo saber si soy beneficiario del Programa?
- 3- ¿Cómo se seleccionan los hogares?
- 4- ¿Qué hago si mi familia no es Beneficiaria?
- 5- ¿Por qué si soy beneficiario de los Programas del IMAS no aparezco en el Programa Hogares Conectados?
- 6- Si estoy en el Programa, ¿Cómo solicito el beneficio?
- 7- ¿Cuáles son mis obligaciones?
- 8- ¿Cuánto tengo que pagar?
- 9- Si quiero más servicios, ¿Qué debo hacer?
- 10- ¿Qué pasa si mi computadora se daña?
- 11- ¿Qué pasa si me roban el computador?
- 12- ¿Qué hago si entro en morosidad porque dejé de pagar el recibo mensual?
- 13- ¿Qué pasa si me tengo que retirar del Programa?
- 14- ¿Qué pasa si me cambio de casa?
- 15- ¿Qué hago si adonde me fui a vivir no hay cobertura?
- 16- Cuando tengo problemas o quejas del Operador ¿Qué hago?
- 17- ¿Qué hago si fallece la persona que firmó el contrato?

Cualquier otro tema no cubierto en este documento, conviene que primero lo consulte con el Operador, y luego si necesita más información, lo consulte a los contactos del IMAS o Fonatel que se incluyen en el punto 2.

### 1. ¿Qué es y cómo funciona el Programa Hogares Conectados?

Es una iniciativa de la SUTEL como administradora y ejecutora de los programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) para facilitar a los hogares en condición de pobreza y preseleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Ministerio de Educación Pública (MEP), el acceso a una conexión a Internet de 5 megas. El programa tiene dos proyectos; uno en el cual FONATEL subsidia o paga una parte de la factura de la conexión a internet + una computadora portátil a 186 958 hogares y otro, a través del cual FONATEL subsidia una parte de la factura de la conexión a Internet a 100 684 hogares.

FONATEL paga el 80%, 60% o el 40%, del precio del Internet, según la clasificación socioeconómica (quintil) establecida por el IMAS. El monto por pagar por el hogar dependerá de esta clasificación y el beneficio que recibe (sólo la conexión a Internet o conexión a Internet + computadora portátil del Proyecto al cual está asociado el hogar).



## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



El precio final por pagar lo puede consultar en cualquier sucursal de los operadores que forman parte del programa. La lista de los operadores la puede consultar en el sitio web de SUTEL [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)

#### 2. ¿Cómo saber si soy beneficiario del Programa?

- Favor consulte en la sede más cercana de cualquiera de los operadores que forman parte del Programa Hogares Conectados. La lista de los operadores la puede consultar en el sitio web de SUTEL [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)
- Puede consultar en **SUTEL** a través del  
Click en: <https://sutel.go.cr/fonatel/hogares-conectados-app>  
Teléfono: 800-88 SUTEL (800-88-7-8835)  
Correo electrónico: [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr)
- También, puede consultar en el **IMAS**:  
-Teléfono: 2202-4000 / 2253 5282  
-Sitio web: <http://www.imas.go.cr/>  
- Correo: [hogaresconectados@imas.go.cr](mailto:hogaresconectados@imas.go.cr)

#### 3. ¿Cómo se seleccionan los hogares?

Con relación a la selección de hogares beneficiados del Programa Hogares Conectados, el IMAS (Instituto Mixto de Ayuda Social), y el Ministerio de Educación Pública (MEP) realizan una extracción de sus bases de datos para seleccionar a los hogares. SUTEL no tiene injerencia en esta selección, por lo cual deberá realizar la consulta al IMAS, al call center: 2202-4000, Facebook, chat y twitter en su página web <http://www.imas.go.cr/>

-Teléfono: 2202-4000 / 2253 5282

-Sitio web: <http://www.imas.go.cr/>

- Correo: [hogaresconectados@imas.go.cr](mailto:hogaresconectados@imas.go.cr)

#### 4. ¿Qué hago si mi familia no es beneficiaria?

Debe consultar directamente en el IMAS. Call Center 2202-4000 o sitio web <http://www.imas.go.cr/> o al Correo: [hogaresconectados@imas.go.cr](mailto:hogaresconectados@imas.go.cr)



## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



#### 5. ¿Por qué si soy beneficiario de los programas del IMAS no aparezco en la Programa Hogares Conectados?

El Programa Hogares Conectados, usa una base de datos provista por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). Por tanto, es esta institución la que, según criterios socioeconómicos e información del Ministerio de Educación Pública (MEP), selecciona a las familias que podrán ser beneficiadas con el programa y las coloca en una lista que entrega a SUTEL. SUTEL es el administrador del Programa, es decir, paga el subsidio otorgado a los hogares y coordina con los operadores la instalación de servicios y entrega de computadoras, pero no tiene injerencia en la selección de las familias a beneficiar ni en la forma en la que éstas son registradas en la base de datos del IMAS. Por tanto, si tiene dudas sobre su inclusión en la base de datos, debe reportarlo al IMAS, institución que administra la base de datos de beneficiarios del Programa. Los contactos de esta institución son:

- Central: 2202 4000
- Área de Desarrollo Socioeducativo: 2202 41290
- sitio web <http://www.imas.go.cr/>

#### 6. Si estoy en el Programa, ¿cómo solicito el Beneficio?

##### 6.1 ¿Quién me contacta o donde consulto para inscribirme?

- Puedo ser contactado vía telefónica por alguno de los Operadores adscritos al Programa Hogares Conectados. La lista de los operadores la puede consultar en el sitio web de SUTEL [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)
- También puedo ser contactado por funcionarios del IMAS o del Ministerio de Educación para orientarlo de como solicitar el beneficio de internet subsidiado y del equipo cuando corresponde.
- El hogar también puede presentarse o llamar a alguna a los sitios de atención de los operadores adscritos al Programa Hogares Conectados.
- Si el hogar aparece como que ya fue reservado por algún operador, el beneficiario puede llamar al operador que lo tiene reservado y pedir que lo liberen o que le activen el beneficio.
- Si desea el internet con otro operador o el operador le dice que no le puede dar el servicio, debe pedir que lo libere.

##### 6.2 Para inscribirse en el Programa, el beneficiario debe:

- Suministrar su información personal al operador que seleccionó para que le brinde el servicio.
- Debo ser mayor de edad y dar mi número de identificación, ya sea mi cédula, o permiso de residencia.



## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



- El operador de nuevo va a verificar en un Sistema de Cómputo si el hogar cumple con los requisitos y si cumple con los requisitos para darle servicio.
- En el Sistema también se va a indicar si el hogar tiene derecho a internet con equipo o solo a internet.
- Firmar un contrato de servicio con el operador y la Declaración de Compromiso del Beneficiario con el Programa.
- Aceptar y firmar la orden de trabajo emitida por el operador para la instalación del servicio **de internet fijo** y la entrega de la computadora en el hogar si corresponde.
- En caso de que sea **internet móvil**, aceptar y firmar la orden de trabajo emitida por el operador para la instalación del servicio y la entrega del dispositivo MIFI, si así lo dispusiera el operador.

### 6.3 ¿Qué pasos siguen luego?

- El operador verifica si tiene cobertura y si puede dar el servicio en el sitio donde vive el beneficiario. También verifica que el hogar no tenga impedimentos como cuentas pendientes u otros con el operador. El operador debe generar una orden de instalación para que vayan a su casa.
- Si la dirección donde vive no es la dirección que tiene registrada en el IMAS, debe aportarle al Operador un recibo eléctrico o de agua donde conste la dirección donde vive, también puede ir al IMAS a solicitar actualizar la dirección.
- El Operador si no hay problemas de cobertura o de red saturada, instalará el internet, si el hogar es candidato para recibir un computador, se le dará un equipo y se le indicará como funciona la garantía.
- El hogar queda con el internet activado y el computador portátil si le corresponde. Debe procederse a firmar los documentos de entrega y la declaración de compromiso de cumplir con las reglas del Programa Hogares Conectados.
- Si por alguna razón la persona que firmó el contrato con el Operador no está al momento de la visita de los técnicos y no puede firmar el recibo del computador, es mejor que avise al Operador y deje firmado una nota escrita diciendo quién va a firmar el recibo del equipo y que relación de parentesco tiene con usted.
- Los pasos en general se muestran en la siguiente imagen.



# PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

## Manual del Beneficiario



### 7- ¿Cuáles son mis obligaciones?

- En la declaración de compromiso que le entregaron cuando le instalaron el internet vienen instrucciones sobre cuales son mis derechos y mis obligaciones en el Programa Hogares Conectados.
- Debo pagar puntualmente mi recibo por el servicio de internet. Este tiene un monto asociado con mi quintil de ingresos que determinó el IMAS. Así no todos los hogares pagan igual.
- Si soy del grupo que recibió una computadora, pagaré además un pequeño monto por el equipo, a eso se le llama copago. Solo la debo pagar durante los primeros 36 meses que estoy en el Programa Hogares Conectados. La computadora pasa a ser de mi propiedad. No debo devolverla al operador cuando termine los 60 meses de estar en el Programa que el máximo de meses permitido.
- Si me instalaron el servicio de internet de forma móvil y me entregaron un dispositivo MiFi, no debo pagar nada extra a lo que pague por el servicio de internet. El dispositivo Mifi pasa a ser de mi propiedad. Si me traslado con otro operador debo llevarlo para que me lo activen.
- Debo hacer buen uso tanto del equipo como del internet. Estos son recursos valiosos y especialmente importantes cuando en el hogar hay niños y jóvenes estudiando.

### 8 ¿Cuánto tengo que pagar?

- Dependerá de la clasificación socioeconómica establecida por el IMAS. Hay 3 grandes grupos:





## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



- El grupo 1 - Recibe 80% de subsidio, paga ₡3.900 por mes aproximadamente con computadora, sin computador aproximadamente ₡2.500 colones.
- El grupo 2 - Recibe 60% de subsidio, paga ₡9.100 por mes aproximadamente. Sin computadora aproximadamente ₡5.000 mil colones.
- El grupo 3 - Recibe 40% de subsidio, paga ₡12.800 por mes aproximadamente. Sin computadora aproximadamente ₡7.500 colones
- Los montos pueden variar un poco, porque la parte del equipo está asociada al costo del dólar en el momento que le entregan el computador.
- El Operador le dará el monto exacto antes de ingresar al Programa.

#### 9- Si quiero más servicios ¿qué debo hacer?

- El Programa Hogares Conectados solo cubre parte de la factura correspondiente al servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps. Si deseo velocidades superiores debo acordarlo con el operador quien podrá hacerle cargos extra que no están cubiertos por el Programa Hogares Conectados.
- Si deseo otros servicios, como televisión por cable, teléfono fijo u otro servicio, estos están fuera del Programa, y se acuerdan con el operador y tienen cargos extra.
- Si no quiero ningún servicio adicional, el Operador no puede obligarme a que contrate algún otro servicio extra para permanecer en el Programa.

#### 10 ¿Qué pasa si mi computadora se daña?

- Si soy de los hogares que recibió equipo por parte del Operador, al momento de recibir el equipo, me tienen que haber indicado a que número de teléfono llamar para reportar una avería o un daño.
- Debo recordar que la garantía del equipo es solo por el primer año desde que ingresé al Programa. Si el daño es por mal uso o descuido puede ser que no aplique la garantía.
- Si ya paso el año de garantía, siempre puedo reportar y llamar al centro de servicio que el Operador me indicó, pero puede ser que la reparación tenga costos extra.
- Si soy del grupo que recibió la computadora por parte del Ministerio de Educación Pública, la escuela o el centro educativo debe haberme indicado donde reportar el daño o que pasos seguir. No puedo llamar al Operador pues el no tiene este equipo registrado.

#### 11 ¿Qué pasa si me roban el computador?



## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



- Debo ir o llamar al OIJ o a alguna autoridad cercana para que me indiquen como hago para poner la denuncia. Para esto tengo tres días.
- Si la computadora me la dio un Operador de Cable o de telecomunicaciones, debo llevar la copia de la denuncia para que ellos hagan el reclamo y me dejen de cobrar el copago (la parte que yo pago del equipo).
- Por el Momento el Programa no tiene reposición de computadores. Puedo seguir usando el internet subsidiado, pero debo conseguir un equipo por mi propia cuenta.

#### **12 ¿Qué pasa si entro en morosidad porque deje de pagar el recibo mensual?**

- Debo ir a pagar y llamar al Operador para indicar que estoy poniendo mis cuentas al día.
- Si ya me habían cortado el servicio, debo llamar al operador para revisar cuantos recibos tengo pendientes de pagar. Entonces debo pagar todos los recibos o llegar a algún arreglo de pago si el operador me da esa oportunidad.
- Si ya han pasado muchos meses de no pagar y quiero regresar al Programa, debo contactar al Operador, el de dirá si puede volver a ingresar. Si ya sus cuentas se declararon como incobrables ya no puede volver a ingresar al Programa.

#### **13 ¿Qué pasa si me tengo que retirar del Programa?**

- Le comunico al operador que debo retirarme del Programa y las razones por las que necesito hacerlo
- Si tengo cuotas pendientes de copago (del equipo) las debo pagar.
- Si no puedo pagar esas cuotas debo hacerlo saber al Operador para que el notifique al IMAS la condición que el hogar indica para verificar si se pueden eliminar las cuotas pendientes.

#### **14 ¿Qué pasa si me cambio de casa?**

- Debo avisar al Operador para donde voy, y cual es la nueva dirección.
- Verificar con el si tiene cobertura en la zona donde voy a vivir. Si es así coordino con el Operador el traslado de domicilio.
- Si el Operador no tiene cobertura o capacidad para darme el internet en la casa donde me voy a trasladar, debo pedirle una "boleta de Traslado", donde el va a indicar que estoy al día con los pagos, y cuantos pagos del equipo he hecho, si fue que el me dio el computador.
- Con esa boleta en mano, puedo llamar a otro de los operadores (La lista de los operadores la puede consultar en el sitio web de SUTEL





## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



[www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)) para encontrar uno que tenga servicio. A el operador que puede darme servicio le llevo la boleta y le pido que haga el trámite de traslado.

- El nuevo operador me seguirá cobrando el internet y la cuota que faltan del equipo, si soy del grupo que recibió equipo.

#### 15 ¿Qué pasa si no hay cobertura donde me fui a vivir?

- Si al lugar donde me fui a vivir ningún operador tiene cobertura, para no perder el beneficio, debo pedirle al último operador que me de una boleta de traslado y que me registre en el sistema de cómputo como "traslado a zona sin cobertura"
- Cada cierto tiempo debería de llamar a los números de los operadores que se incluyen en el punto 2 de este manual, para ver ya hay cobertura en la zona donde vivo.
- Si alguno me indica poderme dar el servicio, debo enviarle a la boleta de traslado que me dio el último operador con el que estuve.

#### 16- Cuando tengo problemas o quejas del Operador ¿Qué hago?

- Siempre debo poder conversar y tratar de arreglar los problemas, ya sea de servicio, de montos facturados, de reconexión o cualquier otro con el Operador que me da servicio.
- Si no responde o no me da la respuesta que espero, puedo trasladarme a otro operador o poner una queja en los sitios que se incluyen el punto 2 de este manual para contactar a Fonatel o al IMAS quienes le ayudarán a resolver el problema.
- Siempre hay problemas de saturación y de mucha demanda del internet, por lo que algunas veces la calidad del servicio se desmejora en horas pico, pero el Operador debe mantenerme un buen servicio de internet durante todo el día.
- La velocidad que incluye el Programa se diseño para usos de educación y de aprendizaje, pero no para cargar películas o jugar juegos de alta densidad de datos en línea. También las características de los computadores se diseñaron para temas de enseñanza y aprendizaje.

#### 17 ¿Qué hago si fallece la persona que firmó el contrato?

- Si muere la persona a la cual está el contrato firmado, debo llamar al Operador y presentarle el acta de defunción que me entregó el registro civil.
- Los cargos por copago, (equipo) si soy del grupo que recibió equipo del Operador se deben dejar de pagar.



## PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

### Manual del Beneficiario



- 
- El Operador va a trasladar estos documentos o copia de ellos al Programa para registren el fallecimiento.
  - Si en el hogar hay algún mayor de edad que pueda firmar y quiera seguir con el beneficio, debe indicarlo al Operador para que haga un traslado del contrato y se avise al Programa quien es el nuevo firmante del contrato.
  - Esta nueva persona que firma debe continuar con cumpliendo las obligaciones del punto 7.

Cualquier otro tema no cubierto en este documento, conviene que primero lo consulte con el Operador, y luego si necesita más información, lo consulte a los contactos del IMAS o Fonatel que se incluyen en el punto 2.