

## 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**:

<b>1. INFORMACION DEL CLIENTE:</b>	
Cliente físico o jurídico:	Cédula o número de identificación:
Representante Legal:	Cédula o número de identificación:
Correo electrónico:	Sexo: M ( ) F ( )

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

<b>2. PROPUESTA COMERCIAL:</b>
El servicio de telefonía fija le permitirá al CLIENTE realizar y recibir llamadas, desde un punto fijo hacia otros servicios fijos o móviles, nacionales o internacionales, conforme las condiciones establecidas en la oferta comercial. Este servicio de voz puede ser adquirido de forma individual, o a través de diferentes planes de voz fija, a precios y/o tarifas preferenciales, así como, otras facilidades que se vayan implementando por parte del ICE. Los precios preferenciales ofrecidos en los planes, representan un beneficio económico para el cliente, en comparación al monto que tendría pagar mensualmente, si se utilizara el mismo servicio no asociado a un plan. Estos beneficios (precios preferenciales) se otorgan a los clientes que suscriben un plan con un plazo permanencia mínima.

<b>3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:</b>
Toda la información referente a los planes, restricciones, facilidades, tarifas, ofertas, cuotas de instalación, cambio de planes, tarifas plena y reducida para el excedente, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web <a href="http://www.kolbi.cr">www.kolbi.cr</a>

<b>4. TIPO DE SERVICIO:</b>
<input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Residencial Privado (1) <input type="checkbox"/> Comercial Privado (1) <input type="checkbox"/> Número especial

(1) no serán incluidos en la guía telefónica impresa o digital y ni se proporcionará por medio del servicio de información de voz.

<b>5. INFORMACION DEL PLAN SELECCIONADO:</b>	
Plan a Contratar:	Permanencia: Mínima: _____ ( ) Sin permanencia    Minutos incluidos: _____ ( ) Solo Red ICE (2)    ( ) Red ICE y otras redes (3)

(2) Todos los minutos excedentes que se generen se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en la web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

(3) Los minutos excedentes en la red ICE y todos los que se generen hacia otras redes se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en nuestro sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

<b>6. DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL: el cliente recibirá un beneficio económico sustancial mensual por el plazo indicado en la tabla anterior de:</b>	
PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO SIN PLAN (IVAI):	Penalización: El monto por retiro anticipado será la Diferencia Mensual Sustancial por los meses disfrutados.
PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO CON PLAN (IVAI):	
DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL (IVAI):	
El CLIENTE manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que este le representa. Este plan se encuentra asociado a una promoción ( ) SI ( ) NO Nombre de la promoción _____; beneficio asociado: _____	

<b>7. RESTRICCIONES QUE EL CLIENTE DESEA ACTIVAR :</b>		
<input type="checkbox"/> Llamadas internacionales salientes	<input type="checkbox"/> Servicio 900 Nacional	<input type="checkbox"/> Otro (s) _____
<input type="checkbox"/> Llamadas internacionales entrantes	<input type="checkbox"/> Servicio 900 Internacional	_____

<b>FACILIDADES QUE EL CLIENTE DESEA ACTIVAR: (algunas de las facilidades podrían generar costo para el usuario )</b>		
<input type="checkbox"/> Llamada en espera	<input type="checkbox"/> Casillero de voz activado	<input type="checkbox"/> Factura Digital, email: _____
<input type="checkbox"/> Identificador de llamadas	<input type="checkbox"/> Control de Consumo (4)	<input type="checkbox"/> Otro (s) _____
<input type="checkbox"/> NO Identificador llamadas	<input type="checkbox"/> Desvío de llamadas	_____

(4) Es una opción disponible para aquellos clientes que han presentado morosidad con el ICE. El servicio tiene un límite de consumo equivalente al monto cancelado como depósito de garantía, por lo que una vez consumido este monto, el servicio será suspendido y se reconectará hasta que se cancele.

<b>8. PRECIO MENSUAL TOTAL:</b>	
El precio final que se cobrará al CLIENTE será el monto total por concepto del plan, facilidades y restricciones contratadas.	
<b>PRECIO MENSUAL</b>	<b>OTROS RUBROS</b>
Costo fijo mensual (IVAI):	Cuota de instalación (6) ( ) SI ( ) NO
Costo por facilidades adicionales (IVAI):	Depósito de Garantía (7) ( ) SI ( ) NO
	Costo de Control de Consumo
Precio Mensual Total (IVAI) (5)	Costo de Número Especial

(5) Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los montos por concepto de minutos que se generen dentro de la misma red fija o hacia la red móvil del ICE o hacia otras redes (fijas o móviles) de otros operadores, los cuales se tasarán conforme a los precios vigentes al momento de utilizarlos. Asimismo, se incluirán en la facturación las llamadas internacionales y todas aquellas generadas a servicios de información y contenido que tienen un cargo adicional.

(6) La cuota de instalación del servicio será de acuerdo al Régimen Tarifario vigente y pagadero por única vez.

(7) Monto no consumible y que responde por deudas pendientes al momento de finalización de la relación contractual. En caso de no existir deudas pendientes, se realizará la devolución del depósito en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la terminación del contrato.

<b>9. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:</b>			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Otras señas:	Tel. Referencia:	Tel. fijo cercano (8):	

(8) Una distancia no mayor a 50 metros del inmueble del Cliente donde se desea instalar el servicio.

<b>10. INFORMACIÓN TELEFÓNICA:</b> El CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada por medio del servicio de información de voz:		
( ) SI deseo incluir datos:	Nombre:	Número telefónico:
( ) No deseo incluir datos	Dirección:	

<b>11. ENVIO DE INFORMACION:</b>	
<input type="checkbox"/> SI	El CLIENTE autoriza al ICE a enviarle información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.
<input type="checkbox"/> NO	

## Anexo de Servicio de Telefonía Fija - Residencial o Comercial

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

**12. PLANES DE SERVICIOS, PRECIOS O TARIFAS:** Cuando el CLIENTE contrate un plan de servicios con permanencia mínima, se le aplicarán las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. El CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por el ICE es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

**13. OPCIONES SIN PERMANENCIA MINIMA, PRECIOS O TARIFAS:** El CLIENTE podrá suscribir el servicio de telefonía fija sin plazo de permanencia mínima, en el entendido que esta opción no incluye beneficios, o descuentos asociados, por lo que deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicara las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente.

**14. TERMINACION ANTICIPADA:** En aquellos servicios suscritos con permanencia mínima, el CLIENTE se obliga a mantenerlos por el plazo contratado; por lo que ante un retiro anticipado por causas atribuibles al CLIENTE (Ejemplo: voluntario, por falta de pago, traslado del servicio con factibilidad negativa, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido del servicio), deberá reintegrar por concepto de penalización, el beneficio económico recibido al suscribir el plan (Ejemplo: precio preferencial, descuento). De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El CLIENTE podrá consultar las multas o penalizaciones aplicables al plan contratado en el sitio [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**15. INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:** Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en un plazo de 6 días hábiles. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles. El CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados.

**16. PRÓRROGA DEL SERVICIO:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando el servicio posterior a la fecha de vencimiento del plan, deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicara las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente. De igual forma, podrá retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.

**17. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O FACILIDADES:** El CLIENTE podrá activar y desactivar otros servicios de Información, contenido, facilidades, tales como, servicios 900, entre otros, a través de los medios dispuestos por el operador (frontales de atención al cliente, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Cuando la solicitud se haga por la WEB, SMS, u otros medios que no sea por medio del frontal de atención al cliente, su acreditación se hará por los medios electrónicos establecidos o cualquier otro medio que demuestre la solicitud del cliente, los cuales formarán parte integral de este Anexo y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

**18. 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, y se le aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada. Para realizar un cambio de plan, el CLIENTE deberá firmar un nuevo Anexo.

**19. FACTURACIÓN:** La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como IVA, cruz roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio 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 exceptúa de lo anterior los cargos generados por el uso de los servicios y facilidades internacionales, en cuyo caso, el ICE informará al cliente del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

**20. 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.

**21. CALCULO DE LA PENALIZACION:** La fórmula para calcular la penalización por retiro anticipado cuando existen beneficios económicos en la tarifa o precio del servicio:  $Penalización = (PP\ s/d - PP\ c/d) \times \text{meses disfrutados}$ , donde PP s/d corresponde al precio mensual del plan sin descuento y PP c/d es el precio mensual del plan con descuento. El CLIENTE deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto. De acuerdo a la oferta comercial, podrán existir combinaciones de ambas modalidades de beneficios económicos.

**22. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la suscripción del presente Anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: a) utilizar el servicio para los fines que fue contratado, por lo que se considerará un uso indebido del servicio, pero sin limitarse a una o más de las siguientes acciones: b) 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. c) realizar comunicaciones masivas no solicitadas, de forma directa o indirecta (terceras personas o medios automatizados). d) Conectar equipos no homologados que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. e) 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 el servicio contratado, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

**23. CONDICIONES DE CALIDAD E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:** El ICE brindará el servicio objeto de este Anexo, conforme las disposiciones de los reglamentos, planes técnicos y otras 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) Condiciones de mantenimiento de 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 período de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97 %, según la metodología incluida en la citada normativa.

**24. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN:** Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este Anexo; b. modificación de las condiciones contractuales; c. fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador; d. violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

**25. SISTEMAS DE TASACION DE LLAMADAS:** El CLIENTE podrá consultar el esquema de transferencia de llamadas y tasación entre redes del mismo operador y las redes de los diferentes operadores en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**26. 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 1193, Servicio 1119, Agencia Virtual y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

**27. PLAZO CONTRACTUAL:** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este Anexo, a excepción del servicio que se contrate de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

El presente Anexo es parte integral del Contrato Universal. Leído lo anterior y estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez jurídica, uno de los cuales le es entregado en este acto al CLIENTE, dado en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
El CLIENTE  
(Nombre y firma)

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