



## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO Y TELEFONÍA IP

**Cláusula Uno. Objeto del contrato.** Entre nosotros Redes Integradas Corporativas SRL con cédula jurídica número 3-102-695468, en adelante **REICO** y **EL CLIENTE** cuyas calidades se describen en la carátula de este contrato, hemos convenido suscribir el presente contrato de Adhesión para la prestación de los servicios suscritos en la carátula, bajo los siguientes términos:

### **Cláusula Dos. Características del servicio.**

**1) Servicio: Acceso a Internet fijo.** Este servicio se ofrece para clientes domiciliarios y consiste en la habilitación de una conexión mediante fibra óptica o inalámbrico desde el domicilio del cliente, a la red de Internet, con una velocidad simétrica y con un pool de direcciones IP privadas de 255 direcciones (máscara /24). Este servicio no tiene límites de carga o descarga de datos, más allá de la velocidad contratada por el cliente. Para brindar este servicio es necesario un equipo terminal provisto por **REICO** en modalidad de alquiler o comodato; o bien puede ser adquirido por el cliente a **REICO** (un solo pago). Igualmente, a preferencia del cliente, puede ser suministrado por **EL CLIENTE**. El precio y características de este equipo, puede ser consultado en la carátula de este contrato y en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/). Este equipo terminal en caso de ser aportado por **REICO**, contará con una propagación inalámbrica en banda libre de 2.4 GHz y/o 5.8 GHz, con una propagación inalámbrica limitada considerando las condiciones constructivas del sitio de instalación y los obstáculos que deba atravesar la señal. Si el cliente requiere propagación adicional dentro de la vivienda o la propiedad donde se ubica la vivienda, es de su responsabilidad instalar los equipos adicionales.

**2) Servicio: Telefonía IP:** Servicio de voz que viaja a través de un protocolo denominado IP, utilizando conexiones SIP para el inicio de sesiones de llamadas telefónicas nacionales e internacionales, por medio de una conexión de Internet. Este servicio se brinda a clientes domiciliarios en conjunto con Internet y requiere de terminales provistos por **REICO** que pueden ser aportados por **REICO** en modalidad de alquiler o comodato, o bien, puede ser adquirido por el cliente a **REICO** (un solo pago). Igualmente, a preferencia de **EL CLIENTE**, puede ser suministrado por él bajo las características técnicas que **REICO** le brinde en su sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/)

**Cláusula Tres. Precios y tarifas del servicio.** **EL CLIENTE** deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice para el servicio de Telefonía IP. Los precios están fijados en dólares americanos (USD), sin embargo, el cliente puede pagar en colones al tipo de cambio de compra fijado por el Banco Central de Costa Rica, a la fecha de pago. Cualquier modificación en el precio, será comunicada previamente a Sutel y se informará al usuario final con un (1) mes de antelación, a través del medio de notificaciones señalado y de dos medios de comunicación masiva y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/). En caso de que **EL CLIENTE** no se encuentre

conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato sin penalización alguna.

**Cláusula Cuatro. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que **EL CLIENTE** solicite a **REICO** la rescisión contractual.

**Cláusula Cinco. Equipos terminales.** **REICO** brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador, estos podrán ser aportados por **EL CLIENTE**, cuyas características mínimas pueden ser consultadas en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/)

Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por **REICO**, deberán estar debidamente homologados por la **SUTEL**. Si **EL CLIENTE** aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, **REICO** no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado.

**Clausula Seis. Permanencia mínima.** Este contrato no tiene condición de permanencia mínima.

**Cláusula Siete. Derechos y obligaciones de EL CLIENTE.** **EL CLIENTE** tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la **SUTEL** y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula Ocho. Derechos y obligaciones de REICO.** **REICO** tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la **SUTEL** y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula Nueve. Facturación.** **REICO** garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por **EL CLIENTE**, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el correo electrónico señalado por el usuario en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación, y con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales. **REICO** podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla

sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

EL CLIENTE deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar un cargo de morosidad, según lo establecido en la respectiva factura.

**Cláusula Diez. Tráfico telefónico excesivo.** REICO emitirá facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo REICO deberá informar al usuario final sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. En caso de que EL CLIENTE consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el usuario asumirá las consecuencias.

**Cláusula Once. Medios de pago.** EL CLIENTE podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/). REICO deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo.

**Cláusula Doce. Tasación y facturación de los servicios.** En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, REICO reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre REICO y EL CLIENTE. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Si EL CLIENTE solicita un estudio en su facturación, no se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si EL CLIENTE no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la SUTEL.

**Cláusula Trece. Suspensión temporal del servicio.** Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, EL CLIENTE deberá ser notificado por REICO.

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a REICO a suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se suspenderán o suprimirán esos servicios los días viernes, sábados o domingos,

o feriados de Ley, salvo que, para esos días, REICO tenga disponibles o habilitados medios de pago, que permitan reactivar el servicio de inmediato una vez efectuado el pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

**Cláusula Quince. Suspensión definitiva del servicio.** A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, REICO procederá con la suspensión definitiva del servicio, previo aviso al deudor y, posteriormente, con la liquidación contable del servicio y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que EL CLIENTE haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

**Cláusula Dieciséis. Suspensión a solicitud de EL CLIENTE.** EL CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al usuario final de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, EL CLIENTE deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

**Cláusula Diecisiete. Depósito de garantía.** Para brindar los servicios suscritos en este contrato, REICO no aplica depósitos de garantía.

**Cláusula Dieciocho. Plazo de conexión o instalación del servicio fijo.** REICO instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la carátula y en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, EL CLIENTE deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/) y en la carátula de este contrato.

Si REICO no instala el servicio en el plazo estipulado, EL CLIENTE podrá: 1. Rescindir el contrato con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles a EL CLIENTE, REICO

puede anular la orden de instalación sin cargos adicionales para **EL CLIENTE**.

**Cláusula Diecinueve. Reconexión del servicio. EL CLIENTE** deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares).

Una vez que **EL CLIENTE** cancele los montos adeudados, **REICO** deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago.

**Cláusula Veinte. Calidad del servicio. REICO** se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE TELEFONÍA IP	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1)	En caso de contar con Internet ya instalado, el plazo es 1 día hábil.
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

**Cláusula Veintiuno. Compensaciones y reembolsos. REICO** brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, **REICO** contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/).

**Cláusula Veintidós. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. REICO** tiene habilitado el teléfono gratuito de centro de atención al usuario señalado en la carátula del presente contrato, para que **EL CLIENTE** interponga reportes ante el operador, por fallas que se presenten en el servicio contratado. **REICO** deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil.

**EL CLIENTE** permitirá que **REICO** realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con **EL CLIENTE** y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que **EL CLIENTE** no permita que se realicen dichas visitas técnicas, **REICO** se encontrará exento de responsabilidad en los términos del artículo 19 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la **SUTEL**.

Si la falla fue ocasionada por **EL CLIENTE**, **REICO** realizará las reparaciones sin ningún costo en la primera visita. A partir de la segunda visita, por razones no imputables a **REICO** cobrará a **EL CLIENTE**, los montos indicados en el sitio WEB: [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/) en la sección de Servicios Domiciliares.

**Cláusula Veintitrés. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. REICO**, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB de **REICO** o comunicación electrónica directa. Para estos efectos,

podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

**Cláusula Veinticuatro. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales **REICO** 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.

**Cláusula Veinticinco. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.** En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con **REICO** y **EL CLIENTE** podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad de **EL CLIENTE** de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula Veintiséis. Formas de extinción y renovación del contrato.** El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del **CLIENTE**. Para este último caso, **REICO** cuenta con quince (15) días hábiles para atender la solicitud del **CLIENTE** y se abstendrá de facturar el servicio contratado y, en caso de existir deudas, tramitará el cobro correspondiente en la vía judicial. La no devolución de los equipos terminales de **REICO** y la existencia de deudas por parte de **EL CLIENTE**, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

**Cláusula Veintisiete. Interposición de reclamaciones ante REICO.** **REICO** dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para **EL CLIENTE** y, para cada gestión, **REICO** deberá brindarle a **EL CLIENTE**, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de **EL CLIENTE**, o cualquier interesado. **REICO** deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

**Cláusula Veintiocho. Procedimiento de intervención de la Sutel.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de **REICO**, **EL CLIENTE** podrá acudir a la **SUTEL**. Las reclamaciones que se presenten ante la **SUTEL** no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma

del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la **SUTEL**. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

**Cláusula Veintinueve. Caducidad de la acción para reclamar.** La acción para reclamar ante **REICO** y la **SUTEL** caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

**Cláusula Treinta. Tratamiento de datos personales.** En caso de que **EL CLIENTE** autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, **REICO** aclara que los datos personales recopilados son para uso interno de **REICO**, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros, únicamente serán utilizados para fines de brindar el servicio, por lo que **EL CLIENTE** deberá mantener actualizada la información con el fin de brindarle un servicio oportuno.

**Cláusula Treinta y uno. Cesión del contrato.** El presente contrato podrá ser cedido por cualquiera de las partes, previa notificación a la otra parte con un mes de antelación, brindando las calidades del nuevo responsable del contrato.

**Cláusula Treinta y dos. Canales de atención. EL CLIENTE** podrá contactar a **REICO**, mediante los canales de atención señalados en la carátula y en la página web [www.reicocr.com/servicios-domiciliares/](http://www.reicocr.com/servicios-domiciliares/), en donde se encuentran los canales para soporte técnico, ventas y financiero.

**Cláusula Treinta y tres. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la **SUTEL**, y ser comunicada a **EL CLIENTE** con una antelación mínima de un (1) mes calendario. Asimismo, en esa propuesta **REICO** informará al usuario final sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

En este acto a **EL CLIENTE** se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma CLIENTE:

\_\_\_\_\_  
Firma REICO

**Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel.**