

Preguntas Frecuentes CPE y Splitter adquirido por el cliente

Venta

1. ¿Cómo sé cuales equipos CPE puedo adquirir?

Para saber cuales equipos adquirir, el ICE le recomienda consultar la [lista de equipos homologados por el ICE.](#) (Lo que está subrayado que sea un link a la lista)

2. ¿Si adquiero por mi cuenta el CPE y Splitter, el equipo es de mi propiedad o debo aportarlo al ICE?

El CPE y Splitter que adquiere el cliente son de su propiedad, no es un aporte al ICE.

3. ¿Qué opciones tengo para cancelar los montos correspondientes al depósito de garantía y cuota de instalación?

El cliente tiene la opción de cancelar al momento que realiza la formalización del trámite o solicitar un cargo a nómina, en ambos casos la tarifa mensual comenzará a regir una vez que se instale el servicio.

Responsabilidades

4. Cuáles son mis responsabilidades cuando el CPE y Splitter son de mi propiedad?

- El cliente será responsable por la actualización, mantenimiento, reparación o reposición del equipo de su propiedad.
- Deberá preparar la red telefónica interna según las normas establecidas, en caso de que no desee cableado expuesto.

5. ¿Cuáles son las responsabilidades del ICE cuando el CPE es del cliente?

- Instalación, programación del CPE y Splitter cuando el cliente lo solicite.
- Configuración de la computadora cuando el cliente lo solicite.
- Proporcionar y configurar la cuenta de correo, login y password.
- El técnico del ICE, deberá visitar al cliente para hacer las pruebas respectivas y entregar las direcciones IP, aunque la instalación la realice un tercero.
- Facturación del servicio con las tarifas vigentes.

- La atención de averías en el equipo terminal se limitará a parámetros de configuración (dirección IP, Puerta de enlace, Máscara, DNS), en caso de la PC, se verifica la activación del protocolo DHCP.

Tarifas

6. ¿Cuál es la tarifa cuando el CPE y Splitter son adquiridos por el cliente?

Velocidad en Kbps	Cuota de instalación	Depósito de garantía	Tarifa mensual sin I.V.	Tarifa mensual I.V. I.
64 / 32	¢14.000	\$21	\$21	\$23.73
128 / 64	¢14.000	\$24	\$24	\$28.25
256 / 128	¢14.000	\$40	\$40	\$45.2
512 / 128	¢14.000	\$63	\$63	\$71.19
1024 / 256	¢14.000	\$86	\$86	\$97.18
2048 / 256	¢14.000	\$180	\$180	\$203.4
4096/512	¢14.000	\$289	\$289	\$326.57

7. ¿Cuáles son las tarifas del servicio cuando el CPE y Splitter son adquiridos por el ICE?

Velocidad en Kbps	Cuota de instalación	Depósito de garantía	Tarifa mensual sin I.V.	Tarifa mensual I.V.I
64 / 32	¢14.000	\$22	\$22	\$24.86
128 / 64	¢14.000	\$25	\$25	\$28.25
256 / 128	¢14.000	\$41	\$41	\$46.32
512 / 128	¢14.000	\$64	\$64	\$72.32
1024 / 256	¢14.000	\$87	\$87	\$98.31
2048 / 256	¢14.000	\$181	\$181	\$204.53
4096/512	¢14.000	\$290	\$290	\$327.70

Requerimientos de contratación

8. ¿Debo firmar alguna fórmula de contratación por el servicio Acelera, aunque adquiera el CPE y Splitter por mi cuenta?

Sí, debe firmar la fórmula de contratación por el servicio Acelera.

Instalación

9. ¿Quién realiza la instalación del CPE y Splitter el ICE o el Cliente?

Usted tiene la opción de solicitar que el ICE le instale el CPE que adquirió o de solicitar a un tercero que le realice la instalación.

10. ¿Si yo realizo la instalación por mi parte se cobra el monto de cuota de instalación que el ICE tiene definido?

Sí, ya que ese monto corresponde al trámite comercial y a la instalación del servicio, no del equipo terminal.

11. Si adquiero mi CPE y Splitter cuánto tiempo debo esperar para que el ICE me realice la instalación?

El tiempo de instalación será de aproximadamente 10 días*.

* El tiempo puede variar dependiendo de las condiciones técnicas o en caso de eventos imprevistos ajenos a la responsabilidad del ICE.

12. ¿Qué debe proporcionar el ICE al momento de la instalación?

Independientemente de que la instalación la vaya a realizar un técnico del ICE o un tercero, el técnico deberá proporcionarle las cuentas de correo (login y password).

Si el equipo que se le va a instalar es del ICE, deberá aportarlo, además de la fórmula de aceptación del equipo.

13. ¿Se puede instalar el servicio Acelera aunque no haya adquirido mi CPE?

Sí, para esto el técnico utilizará el equipo de pruebas que tiene destinado el ICE para verificar el funcionamiento del mismo.

14. ¿Puedo optar por cambiar el CPE y Splitter de mi propiedad por uno del ICE?

Sí, el cliente podrá cambiar su equipo por uno del ICE, en caso de avería o porque desea realizar el cambio. Cuando se le sustituya el equipo deberá firmar una boleta de recepción del mismo.

* El equipo se sustituirá siempre y cuando el ICE tenga disponibilidad.

Facturación

15. ¿Qué pasa con la facturación si el CPE de mi propiedad falla y el ICE no tiene equipos para sustituirlo?

Si el ICE no cuenta con CPE para sustituir equipo propiedad del cliente, el cliente será responsable por el tiempo que se encuentre sin servicio por falta de CPE, por lo tanto, deberá asumir el pago de la facturación en forma normal.

16. ¿Cambia mi tarifa si sustituyo mi CPE y Splitter por uno propiedad del ICE?

Sí, las tarifas deberán ajustarse de manera que se cobrará un dólar más por mes.

* Aplican las tarifas indicadas en la pregunta 9.

17. ¿Cuál es mi responsabilidad con el equipo terminal CPE y Splitter del ICE?

EL CLIENTE tendrá la custodia del equipo suministrado, el cual deberá devolver al ICE en el momento que éste lo requiera para actualización, mantenimiento, reparación o por finalización del contrato. Asimismo, el CLIENTE será el responsable por el estado de conservación de dicho equipo, y deberá reponer al costo en que fue adquirido por el ICE) en caso de daño, extravío, robo, mala operación o reparaciones efectuadas por personas ajenas al ICE.

18. ¿Si el CPE y Splitter que tengo instalados son del ICE puedo sustituirlos por equipo comprado por mi parte?

Sí, el cliente podrá sustituir si desea el equipo que le proporcionó el ICE por equipo de su propiedad. Sin embargo, deberá informar al ICE para que el equipo que se había instalado sea retirado.

19. El ICE solucionará las averías cuando el CPE y Splitter sean del cliente?

No, el ICE solucionará averías del CPE solamente cuando se trate de problemas de configuración (dirección IP, Puerta de enlace, Máscara, DNS), en caso de la PC se verifica la activación del protocolo DHCP.

20. Si solicito un traslado o reinstalación puedo solicitar simultáneamente el cambio de equipo CPE y Splitter de mi propiedad por equipo del ICE?

Sí, el cliente podrá solicitar el cambio junto con el trámite de traslado o reinstalación, y se realizará un ajuste de la tarifa mensual y del depósito de garantía.

Averías

21. ¿El ICE solucionará las averías cuando el CPE y Splitter sean del cliente?

Sí. El ICE atenderá las averías del servicio, con excepción de aquellas que sean causadas por mal funcionamiento del CPE.

22. ¿Cuál es el número para averías?

El número para reporte de averías es el 119.