

UEN SERVICIO AL CLIENTE PLANIFICACIÓN Y MERCADEO

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ACELERA

2006

INDICE

1.1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
1.2	CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO	4

1.3	ANCHO DE BANDA DE LA CONEXIÓN	4
1.4	CUENTAS DE CORREO	5
1.5	DIRECCIONAMIENTO IP	5
1.6	USOS DEL SERVICIO.....	5
1.7	DISPONIBILIDAD	5
1.8	COBERTURA	6
1.9	TARIFA	6
1.10	FACTURACIÓN	6
1.11	SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA AL CLIENTE	6
1.12	CANTIDAD DE COMPUTADORAS A INSTALAR	7
1.13	CONFIGURACIÓN DE LA COMPUTADORA.....	7
1.14	TARIFAS.....	7
1.15	REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
1.15.1	Los requerimientos mínimos de la computadora deben ser:	8
1.15.2	Los requerimientos de la línea telefónica:.....	9
1.15.3	Configuración de la red interna	9
1.15.4	Requisitos para adquirir el servicio	10
1.16	Equipo terminal (CPE)	10
1.17	RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE	11
1.18	RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL ICE	13
1.19	ASPECTOS SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO	13
1.20	DERECHOS DEL ICE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
1.21	RECONOCIMIENTOS ECONÓMICOS.....	15
1.22	CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES	15
1.23	PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS E INCONFORMIDADES	16
1.24	TRÁMITES QUE PUEDE REALIZAR	16
1.24.1	Cambios de velocidad.....	16
1.24.2	Cambios de cuenta de correo.....	16
1.24.3	Cambios de número.....	16
1.24.4	Retiro temporal del servicio.....	16
1.24.5	Servicio temporal	17
1.24.6	Traslados	17
1.24.7	Retiro definitivo a solicitud del cliente	17
1.24.8	Devolución del depósito de garantía.....	17
1.25	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO	17
1.26	PROCEDIMIENTO PARA REPORTE Y REPARACIÓN DE AVERÍAS ..	18
1.27	ALCANCE PROCESO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS	18
1.28	COBRO DEL EQUIPO TERMINAL (CPE) EN CASO DE PÉRDIDA O DAÑO	18
1.29	COMUNICACIÓN DE LA FACTURA	19
1.30	MEDIOS DISPONIBLES PARA QUE EL CLIENTE REALICE SU PAGO 19	
1.31	MODIFICACIONES TARIFARIAS Y DE TIPO DE SERVICIO	19
1.32	AJUSTE TARIFARIO POR CAMBIO TIPO DE SERVICIO	19
1.33	TARIFA POR TRASLADOS.....	19
1.34	TARIFA POR REINSTALACIÓN.....	20
2	GLOSARIO	20

INTRODUCCIÓN

Las presentes Condiciones regulan todo lo relativo al Servicio de acceso a Internet de alta velocidad conocido como: Acelera y todos aquellos aspectos relacionados con la prestación del mismo y la utilización por parte del cliente.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Acelera es un servicio que ofrece conexión permanente a Internet vía la tecnología ADSL, a una alta velocidad de conexión y con tarifa plana. Se instala sobre una línea telefónica y permite estar conectado a Internet y hablar por teléfono al mismo

tiempo. Para el funcionamiento del servicio se requerirá un equipo terminal o módem CPE y un separador de frecuencias conocido como Splitter.

1.2 CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

El servicio Acelera tiene las siguientes características:

- Servicio de conexión a Internet a alta velocidad
- Velocidades de línea con valores que oscilan entre 128 Kbps y los 4096 Kbps.
- Posibilita la conexión permanente las 24 horas
- Tarifa plana, o sea paga una tarifa fija mensual independientemente del tiempo de uso.
- Es un servicio asimétrico, o sea, que la velocidad para bajar información es mayor que la velocidad para enviar datos a la red.
- Su instalación se realiza sobre la línea telefónica.
- Se asigna una dirección IP Pública Fija
- Cuenta de correo con capacidad de 10 Mbps

1.3 ANCHO DE BANDA DE LA CONEXIÓN

El servicio Acelera cuenta con dos velocidades dada su característica asimétrica, una para el envío y otra para la recepción de datos (Up Stream y Down Stream), siendo la velocidad para bajar información de la red mayor que la velocidad para enviar datos.

Desde el punto de vista de percepción del cliente se debe comprender la diferencia entre la velocidad de línea y la velocidad de transferencia.

- **Velocidad de Línea** es la velocidad fija y constante, según el tipo de servicio que el cliente contrata, se programa en los equipos, medida en kilobits por segundo (Kbps) para la recepción y envío de datos, por ejemplo 256/128 Kbps, 512/128 kbps, etc. y representa la máxima velocidad que el equipo terminal puede sincronizar dependiendo de la distancia para cada servicio.

Esta velocidad es medida para el segmento de red ubicado entre el CPE del cliente y el DSLAM ubicado en la central del ICE.

- **Velocidad de transferencia** es el desempeño obtenido o percibido por parte de los clientes en cada sesión (por ejemplo, navegación, o transferencia de archivos). Este desempeño está estrechamente ligado con las aplicaciones alojadas en servidores de Internet a los cuales se accesa para cada aplicación.

La velocidad de transferencia no se puede garantizar porque va a depender de factores como: los protocolos para el control y transmisión de la información, la capacidad de los servidores que atienden las consultas, el procesamiento que está llevando a cabo la computadora, la cantidad de clientes haciendo las consultas en un momento dado, el tráfico instantáneo en cada momento en la Red de Internet, las distintas zonas horarias, la ubicación física y conexión de los servidores dada la cobertura global de la Internet, los posibles problemas de configuración, los virus, la cantidad de sesiones establecidas por el cliente, entre otros.

1.4 CUENTAS DE CORREO

Como parte del servicio Acelera se ofrece al cliente una cuenta de correo con capacidad 10 Mbps de espacio para almacenamiento. Las cuentas de correo están alojadas en el dominio ice.co.cr.

1.5 DIRECCIONAMIENTO IP

Todo Servicio Acelera contará con una dirección IP pública fija, la cual pertenece a un conjunto de direcciones del espacio global de Internet, que son irrepetibles y pueden ser vistas desde cualquier parte del mundo, pero que identifican permanentemente una máquina o una red en Internet y se asignan en forma definitiva al cliente mientras éste mantenga el servicio con el ICE.

1.6 USOS DEL SERVICIO

El servicio Acelera puede ser utilizado para navegar en Internet, correo electrónico, hacer compras, bajar fotos, música y video, Tele vigilancia, Videoconferencia, Transmisión de datos entre redes, entre otros.

1.7 DISPONIBILIDAD

El servicio Acelera, estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.8 COBERTURA

El servicio tienen cobertura nacional, pero cabe indicar que el inmueble del cliente se debe encontrar en una zona comprendida dentro de los 4 kilómetros medidos desde la central telefónica que cuente con el equipo necesario para brindar el servicio y a la velocidad de línea que desee el cliente. Este servicio estará sujeto a una prueba de factibilidad técnica que debe realizar el ICE.

La lista de localidades con factibilidad de brindar el servicio Acelera la puede consultar en www.grupoice.com.

1.9 TARIFA

Al suscribir el servicio Acelera se le considerará al cliente la fecha de instalación para que pague una tarifa proporcional considerando solamente los días del mes en que estuvo funcionando el servicio.

El monto de la tarifa por la velocidad que contrate el cliente, estará sujeto a si el equipo terminal CPE es aportado por el ICE o por el cliente.

1.10 FACTURACIÓN

La tarifa mensual plana por el servicio Acelera, será cargada a la factura por servicios de telecomunicaciones del servicio telefónico del cliente, sobre el cual se instaló el servicio. Esta tarifa es en dólares, sin embargo, su facturación se realizará mensualmente en colones, al tipo de cambio correspondiente a la fecha de facturación del servicio.

La primera facturación se hará en forma proporcional dependiendo de la fecha en que sea instalado y se cargará en la siguiente facturación posterior a la instalación del servicio Acelera.

Esto aplica tanto para servicios nuevos como para traslados.

1.11 SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA TELEFÓNICA AL CLIENTE

El Cliente dispondrá de un servicio gratuito de asistencia técnica telefónica (Servicio 119), con el fin de atender cualquier tipo de consulta que afecte el funcionamiento del Servicio Acelera, con horario de 7 a.m. a 10 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8 a.m. a 10 p.m. El objeto de este servicio se limita a asesorar al cliente sobre aspectos generales de la prestación del servicio, no incluye aspectos relacionados con el equipo del usuario o el software del mismo, los cuales son responsabilidad exclusiva del cliente.

El servicio de asistencia telefónica incluye el soporte en los siguientes casos:

- Consultas del Servicio (Beneficios, Tarifas, etc.)

- Trámites sobre el servicio Acelera.
- Asistencia técnica y solución de averías para solucionar problemas de conectividad desde el CPE hasta la Red
- Asistencia técnica y solución de averías para solucionar problemas de navegación en la red de Internet.

1.12 CANTIDAD DE COMPUTADORAS A INSTALAR

A continuación se describe la cantidad de computadoras que se recomiendan conectar por modalidad de servicio.

- Servicio con velocidad de 64/32 kbps: se permite la conexión máxima de una computadora.
- Servicio con velocidades de 128/64 kbps a 4096/512 kbps: se permite la conexión máxima de cinco computadoras

1.13 CONFIGURACIÓN DE LA COMPUTADORA

El ICE se encargará de instalar el servicio Acelera en el inmueble del cliente y de dejar configurado el mismo en la computadora del cliente.

Esta configuración consiste en programar en la computadora del cliente la tarjeta de red para que reconozca el direccionamiento IP asignado por el ICE.

El ICE configurará la cantidad de computadoras que se conecten en forma directa al CPE (mientras no se requiera que medie equipo adicional).

1.14 TARIFAS

El cliente deberá pagar las tarifas aprobadas por la ARESEP y publicadas en La Gaceta N° 139 del 19 de julio del 2006.

Tipo de servicio (1)	Velocidad en Kbps	Cuota de instalación	Tarifa mensual con CPE sin I.V. (2)
Servicio Especial (3)	128/64 Kbps	¢20172	\$16
Acelera Hogar Básico	256/128 kbps	¢20712	\$19
Acelera Hogar Medio	512/256kbps	¢20712	\$25
Acelera Hogar Premium	1024/512 kbps	¢20712	\$38
Acelera Hogar Premium	2048/768kbps (4)	¢20712	\$62

Plus			
Acelera Pymes Básico	1536/768 kbps (4)	¢20712	\$72
Acelera Pymes Medio	2048/768kbps (4)	¢20712	\$91
Acelera Pymes Premium	4096/768 kbps (4)	¢20712	\$169

- (1) El tipo de servicio Acelera Hogar y Acelera Pymes son una recomendación por tipo de cliente (residencial y comercial), sin embargo, no significa que un cliente Pymes no pueda adquirir un paquete Hogar o que un cliente residencial no pueda adquirir un paquete Pymes, eso va a depender del uso que deseen hacer del servicio.
- (2) Cuando el CPE es aportado por el cliente las tarifas disminuyen en un dólar. Estos precios no incluyen I.V.
- (3) El servicio especial se brindará por parte del ICE únicamente a aquellos clientes en los que no sea técnicamente posible brindar un servicio de mayor velocidad.
- (4) Para estos servicios se programará la máxima velocidad ascendente que técnicamente sea factible programar. La mínima velocidad ascendente a programar será de 512 Kbps.

Nota: El cliente deberá cancelar un depósito de garantía equivalente a una mensualidad del tipo servicio contratado.

1.15 REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.15.1 Los requerimientos mínimos de la computadora deben ser:

- Procesador Pentium III o superior, con 128 MB de memoria RAM y 40 MB de espacio en disco.
- Sistema operativo: Windows 98 o superior, Linux en cualquier versión o Mac OS 7.0 o superior.
- Es necesario que el computador disponga de una tarjeta ethernet con interfaz 10 BaseT o 10/100 Base T, para poder conectar el equipo terminal ADSL.
- En algunos casos se requerirá que la computadora tenga una conexión USB disponible en lugar de la tarjeta de red (Ethernet).

En caso de requerirse un cable más largo para conexión, el cliente deberá proporcionarlo, considerando lo siguiente:

- Adquirir el cable telefónico de un par con su respectivo conector RJ11.
- Si el cable es del CPE a la computadora, se requiere un cable UTP categoría 5, con conectores RJ45 denominado Straight Through (Plano).
- En caso de que el CPE opere con conexión USB, se requerirá un cable USB.

1.15.2 Los requerimientos de la línea telefónica:

- Que sea soportada en un par telefónico de cobre o posibilidad de que se le instale uno.
- Que su línea no esté soportada en tecnología WLL o electrónica en la red
- Que la distancia entre la central telefónica y el inmueble del cliente sea adecuada para permitir la transmisión de la velocidad contratada.
- Tener factibilidad positiva, según mediciones técnicas que realiza el ICE.
- La línea telefónica para la cual se solicita la conexión del Servicio Asimétrico no puede corresponder a una troncal telefónica de una Central Privada de Abonado (PABX).

1.15.2.1 Prueba de factibilidad: La prueba de factibilidad técnica consiste en evaluar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de puertos ADSL en la central telefónica de la localidad donde se ubica el cliente.
- Existencia de un par telefónico de cobre desde la central hasta el inmueble del cliente.
- Distancia apropiada para soportar la velocidad de línea contratada desde la central telefónica hasta el inmueble del cliente.
- Disponibilidad de equipos terminales CPE o que el cliente pueda adquirirlo.
- Calidad del par telefónico de cobre instalado.
- Velocidad de línea solicitada por el cliente.

1.15.3 Configuración de la red interna

Para poder instalar el servicio Acelera es necesario que el cliente acondicione la red telefónica interna del inmueble. Este trabajo podrá ser ejecutado por los técnicos del ICE, siempre y cuando el cliente esté de acuerdo en instalar el cable en forma expuesta (el cable no pasará por ducto). De lo contrario el cliente deberá acondicionar la red telefónica antes de que el ICE realice la instalación del servicio.

Si la línea telefónica sobre la que se va a instalar el servicio tiene un sistema de alarma conectado, el cliente deberá hacer una modificación en el cableado de la red telefónica interna.

El cliente podrá consultar la Guía para preparación del inmueble o sobre la instalación en caso de tener un sistema de la alarma en la página www.grupoice.com, solicitar información al 115 o en cualquier Agencia de Servicios de Telecomunicaciones.

1.15.4 Requisitos para adquirir el servicio

Persona física

- Original y copia de cédula de identidad, en caso de ser extranjero debe presentar documentos que acrediten su permanencia en el país: Cédula de residencia, Permiso temporal de radicación, Carné de refugiado, Carné de residente pensionado o de residente rentista, carné de asilo territorial (vigentes legible y/o en buen estado)

Persona Jurídica

- Original y copia del documento de identificación del representante legal (vigente, legible y en buen estado)
- Original y copia de cédula jurídica
- Original y copia de personería jurídica (no debe exceder un mes posterior a la fecha de emisión)

Las gestiones antes mencionadas, tanto de personas físicas como jurídicas, las podrá realizar un tercero en representación del titular o de la persona que será responsable del servicio, por medio de un poder especial, especialísimo, general o generalísimo. El poder especial original se dejará en el expediente del servicio que lleve el ICE. Cuando en el poder se especifique que el apoderado puede efectuar diferentes actos, el ICE le entregará al interesado fotocopia del poder indicándole cuál de los actos autorizados ya fue ejecutado para evitar un abuso en la utilización del poder.

Ambos tipos de cliente clientes no deben tener deudas con el ICE, que sean producto de la liquidación contable de un servicio anterior.

Si el cliente posee ICECLAVE podrá realizar la gestión en forma remota sin necesidad de presentar documentos adicionales.

1.16 Equipo terminal (CPE)

Para la instalación del servicio el cliente necesita un módem para tecnología ADSL, llamado CPE y un separador de frecuencias conocido como Splitter. Ambos equipos son suministrados por el ICE, sin embargo, en caso que el ICE no tenga disponibilidad de equipos, el cliente podrá adquirirlos por sus propios medios

consultando para ello la lista de equipos homologados por el ICE y que está disponible en la página www.grupoice.com.

El CPE es un módem que se utiliza en tecnología ADSL para la transmisión y recepción de datos. Se encarga de modular y transmitir señales digitales. El CPE se instala junto a la computadora del cliente.

El Splitter es un dispositivo que separa frecuencias, por lo que permite dividir la línea telefónica convencional en dos canales, uno de voz (teléfono o fax) y otro de datos (Internet), sin que el uso de uno afecte el uso del otro.

1.17 RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del cliente, además de las establecidas en la Reglamentación General de Servicios de Telecomunicaciones (RGST), las siguientes:

1.17.1 Cancelar dentro del período establecido el monto correspondiente a la facturación del servicio (definida en el punto 1.14).

1.17.2 Custodiar el equipo terminal 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 responsable por el estado de conservación de dicho equipo, y deberá reponer al costo determinado por el ICE, en caso de daño, extravío, robo, mala operación o reparaciones efectuadas por personas ajenas al ICE. En caso de fallo del equipo deberá reportarlo al ICE.

1.17.3 Reparar los equipos terminales CPE adquiridos por el cliente.

1.17.4 Deberá preparar la red telefónica interna según las normas establecidas, en caso de que no desee cableado expuesto.

1.17.5 Mantener en el mismo lugar los equipos instalados por el ICE y la línea telefónica sobre la cual se presta el servicio. Para un traslado de ubicación deberá informar al ICE (ver punto 1.24.6 y 1.33).

1.17.6 Usar correctamente los Servicios, haciendo un uso razonable bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, a los derechos de terceros o del ICE.

1.17.7 Se considerará terminantemente prohibido el uso de Internet a través de los Servicios del ICE con fines ilegales o no autorizados y en concreto:

- Cualquier forma de violación de los derechos de terceros.

- Actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o sobrecargas no autorizadas de: los contenidos, los servicios prestados por el ICE o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan, ya sean del ICE o de otros Clientes
- Alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas Web personales o correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos.
- Remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje.
- Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos.
- Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo tipo spam (correo electrónico no deseado como publicidad, cadenas de mensajes).
- Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular. El cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita del ICE.
- El cliente deberá manejar en forma confidencial las claves o contraseñas que el ICE le proporcione.
- El cliente debe hacerse responsable de proteger su equipo informático contra virus, hackers, por lo que debe tomar las medidas de seguridad necesarias.

1.17.8 En caso de incumplimiento de lo aquí establecido, el ICE previa notificación al cliente procederá a la suspensión temporal del servicio, hasta tanto no normalice su situación. Si el cliente mantiene el problema o reincide la

violación de lo aquí establecido, previa autorización de la ARESEP, el ICE procederá al retiro definitivo del servicio.

1.18 RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL ICE

- Ofrecer el servicio en forma continua durante las 24 horas, los 365 días del año (Salvo las excepciones indicadas en el presente documento)
- Instalación, programación del CPE y Splitter cuando el cliente lo solicite o los equipos sean propiedad del ICE.
- Configuración de la computadora para utilizar el servicio cuando el cliente lo solicite.
- Proporcionar 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 incluirá solamente solución de problemas desde el CPE hasta la Red.
- Mantenimiento y reparación de los equipos propiedad del ICE
- Atención y reparación de averías propias del servicio de Internet

1.19 ASPECTOS SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

El ICE brinda garantía al cliente de lo siguiente:

- La velocidad de línea contratada
- Servicio las 24 horas, 365 días del año (Salvo interrupciones temporales ocasionadas por averías o causas de fuerza mayor)
- El servicio de soporte vía telefónico para atender dudas o problemas que el cliente tenga con respecto a la navegación en Internet.
- Tiempo de reparación de averías

Por su parte, y con respecto al servicio de acceso a Internet, el ICE no garantiza:

- El acceso a los distintos sitios existentes en Internet

- La privacidad y la seguridad en la utilización del servicio
- Que el cliente o el resto de cumplan con lo estipulado en las presentes Condiciones
- La veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los clientes proporcionan sobre sí mismos o hacen accesibles a otros clientes
- La velocidad de transferencia, la cual es la velocidad efectiva que se experimenta cuando se descarga un archivo.

Cabe indicar que la velocidad real o de transferencia de navegación va a depender de aspectos como:

- La computadora e infraestructura del cliente
- La congestión de la página Web a la que se accesa
- Los protocolos que se están utilizando
- La capacidad del servidor al que se esté accediendo.
- En algunas ocasiones no se alcanzan las velocidades que permite la tecnología ADSL, debido a las características propias del Internet, las cuales son ajenas al ICE.

1.20 DERECHOS DEL ICE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El ICE se reserva el derecho a:

- Interrumpir temporalmente la prestación del servicio en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora del Servicio o de la infraestructura a través de la cual lo presta.
- Modificar las presentes Condiciones y/o cualesquiera otras condiciones de prestación del Servicio a fin de adaptarlos a la evolución del mercado de las telecomunicaciones, los sistemas, infraestructura, o contenidos relacionados con el Servicio.
- Suspender o cancelar total o parcialmente la prestación del Servicio en el caso de que el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presentes Condiciones, y/o haya facilitado datos falsos o incorrectos en la solicitud del Servicio, y/o el ICE tenga indicios razonables de que a través del servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas, ilegales o contrarias a lo estipulado en estas condiciones.

1.21 RECONOCIMIENTOS ECONÓMICOS

El ICE hará reconocimientos económicos al cliente solamente bajo las siguientes situaciones:

- Cuando se compruebe que el equipo terminal CPE aportado por el ICE ocasionó algún tipo de problema en el equipo del cliente (Computadora).
- Si se presentan deficiencias o fallas en el equipo terminal CPE aportado por el cliente y se comprueba que el mismo fue únicamente manipulado por el técnicos del ICE.
- En caso de averías ocasionadas por el ICE, que no puedan ser solucionadas en 72 horas debido a causas de fuerza mayor, se cobrará al cliente en forma proporcional el monto solamente por los días en que estuvo funcionando el servicio.

Por otra parte, el ICE no hará reconocimientos económicos por el mal funcionamiento del Servicio, especialmente en los siguientes casos:

- Si el cliente no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su equipo informático para este servicio.
- Si el cliente introduce algunos elementos de hardware o software a su equipo informático que afecten la prestación del servicio.
- Si los equipos ADSL instalados no fueron homologados por el ICE.
- Si el número de equipos informáticos conectados al servicio objeto de las presentes condiciones excede la recomendación dada por el ICE (punto 1.12).
- El cliente previa cita concertada con el ICE, manifiesta su imposibilidad de cumplir y pide el aplazamiento de la cita.
- Por averías provocadas por causas externas al ICE (Fenómenos naturales)
- Por averías provocadas por un tercero.

1.22 CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

El ICE tiene a disposición de los clientes los siguientes canales de atención:

Solicitud y trámites	<ul style="list-style-type: none">• Agencias de Servicios de Telecomunicaciones
-----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio 115
Reporte de averías y asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio 119

1.23 PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS E INCONFORMIDADES

El cliente puede presentar sus sugerencias e inconformidades del servicio contratado en las Agencias de servicios de telecomunicaciones en todo el país o llamando al 115. En caso de que el cliente no reciba una respuesta satisfactoria puede acudir a la Contraloría de Servicios.

1.24 TRÁMITES QUE PUEDE REALIZAR

1.24.1 Cambios de velocidad

El cliente podrá solicitar aumentos o disminuciones de velocidad según lo requiera. Cabe indicar que el aumento de velocidad queda sujeto a que la línea soporte mayor velocidad, para lo cual se efectuará una prueba técnica.

1.24.2 Cambios de cuenta de correo

El cliente podrá solicitar cambios en la cuenta de correo, en cualquiera de las Agencias de Servicios de Telecomunicaciones o a través del Servicio 115.

1.24.3 Cambios de número

El cliente podrá solicitar cambio de número del servicio telefónico sobre el cual funciona el Servicio Acelera, sin que esto afecte la prestación del servicio.

1.24.4 Retiro temporal del servicio

Los clientes tienen derecho a solicitar la suspensión temporal de sus servicios telefónicos. Esta se hará efectiva en un plazo no mayor a cinco días hábiles. Durante el tiempo que se mantenga esta condición se le facturará la tarifa básica completa y cualquier otro cargo adicional que tuviera el cliente. ¹

¹ Artículo 43, Reglamentación Telefónica, Gaceta N° 185 del 29 de setiembre 1995

1.24.5 Servicio temporal

El cliente podrá solicitar un servicio Acelera de forma temporal², se brindarán por un plazo de 3 meses no renovables y podrán adquirir la categoría de servicio Acelera permanente haciendo la solicitud respectiva al ICE antes de su desconexión. La facturación se realizará en forma proporcional dependiendo de la fecha de instalación o de los días de uso del servicio.

1.24.6 Traslados

Si el cliente solicita un traslado del servicio Acelera, dicha solicitud estará condicionada a que en la nueva dirección exista disponibilidad de par de cobre o posibilidad de instalar un servicio y además a que exista factibilidad técnica para la instalación. El cliente que solicita un traslado que no haya firmado el Contrato Único deberá firmarlo, caso contrario no se requerirá firmar nada solo se le imprimirá el comprobante del trámite solicitado.

En caso de que sea factible ejecutar el traslado del servicio, el cliente deberá cancelar la tarifa de instalación del servicio Acelera (indicada en el punto 1.33).

1.24.7 Retiro definitivo a solicitud del cliente

El cliente podrá suspender o retirar en cualquier momento el servicio Acelera, previa comunicación al ICE.

1.24.8 Devolución del depósito de garantía

El monto por depósito de garantía le será devuelto al cliente en la moneda en que fue cancelado, en el momento de efectuarse un retiro definitivo o un traslado a una localidad que no tenga disponibilidad de la red para brindar el servicio.

1.25 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

El ICE suspenderá el servicio en caso de no pago de la factura correspondiente de acuerdo a las políticas de corta y liquidación actuales regulada por lo estipulado en la Reglamentación General de Servicios de Telecomunicaciones (RGST), la cual determina que:

- En caso de que el cliente no cancele la factura después de transcurridos ocho días hábiles de su vencimiento.³

² Se cobrará la cuota de instalación y el depósito de garantía como si fuera un servicio permanente.

³ Artículo 35, inciso c, Gaceta N° 27 del 7 de febrero del 2002

- La liquidación contable del servicio se efectúa tres días posteriores al vencimiento del segundo recibo telefónico consecutivo sin cancelar. ⁴Otro motivo para la suspensión del servicio es el incumplimiento de lo estipulado en el punto 1.17 de las presentes condiciones.

1.26 PROCEDIMIENTO PARA REPORTE Y REPARACIÓN DE AVERÍAS

Antes de reportar una avería el cliente deberá asegurarse de lo siguiente:

- Verificar que no haya daños en el equipo de su propiedad o en la red interna configurada por él.
- Verificar que los equipos estén conectados correctamente a la corriente eléctrica.

Una vez que haya revisado los aspectos señalados anteriormente el cliente podrá llamar en forma gratuita al número telefónico 119 ó al 115, donde un grupo especializado va a atender la solicitud. El cliente podrá reportar las averías durante las 24 horas los 365 días del año.

Se recomienda además consultar la guía para solución de averías publicada en la dirección www.grupoice.com.

1.27 ALCANCE PROCESO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS

El ICE reparará las averías solamente en los siguientes casos:

- Cuando se presenten problemas o averías en la línea telefónica o en el equipo terminal propiedad del ICE.
- Cuando se presenten problemas o averías en la red interna configurada por el ICE en el inmueble del cliente
- Cuando se presenten problemas o averías en los equipos propios del ICE utilizados para la prestación del servicio.

1.28 COBRO DEL EQUIPO TERMINAL (CPE) EN CASO DE PÉRDIDA O DAÑO

⁴ Artículo 35, inciso e, Gaceta N° 27 del 7 de febrero del 2002

En caso de pérdida, daño ocasionados por el cliente o no devolución del equipo terminal proporcionado por el ICE e instalado en el inmueble de cliente, el costo de reposición del equipo será cargado en el recibo telefónico del servicio del cliente.

El monto que se le cobrará al cliente actualmente por el CPE es de \$56.61⁵, sin embargo, este monto puede variar según las condiciones del mercado.

1.29 COMUNICACIÓN DE LA FACTURA

Mensualmente la factura por servicios de telecomunicaciones se dará a conocer al cliente, según los medios y lugares establecidos por el ICE (Recibo telefónico, 187, Factura Digital). Esta factura puede ser impresa o digital.

1.30 MEDIOS DISPONIBLES PARA QUE EL CLIENTE REALICE SU PAGO

El ICE tiene a disposición diversos medios para facilitarle al cliente el pago de la factura de su servicio, entre ellos están: Agencias de servicios de telecomunicaciones, Recaudadores externos (Supermercados, Cooperativas, Mutuales), el Pago Automático de Recibos (PAR), pagos por Internet (a través de los Bancos), mediante entidades autorizadas, entre otros.

1.31 MODIFICACIONES TARIFARIAS Y DE TIPO DE SERVICIO

El ICE podrá modificar o reajustar las tarifas y tipos de servicios aquí definidos, en virtud de los cambios que se requieran, previa aprobación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). Los servicios previamente definidos y prestados se migrarán a los nuevos tipos de servicios, procurando mantener la mayor equivalencia de características.

1.32 AJUSTE TARIFARIO POR CAMBIO TIPO DE SERVICIO

Cuando un cliente realice un cambio de tipo de servicio se realizará un ajuste en la facturación correspondiente a la tarifa de la nueva velocidad o tipo de servicio, así mismo se ajustará el correspondiente depósito de garantía.

En la siguiente facturación después de realizado el cambio se le cargará la nueva tarifa por el servicio Acelera.

1.33 TARIFA POR TRASLADOS

⁵ Este monto se cargará en colones al tipo de cambio del día en que se realice el cobro.

Cuando un cliente realice un traslado se cobrarán ¢ 18 500 por traslado de la línea telefónica (¢8235 en caso de existencia de caja interna) más ¢ 14 000 por instalación del Servicio Acelera en la nueva ubicación.

Si el cliente desea traslado solamente del servicio Acelera deberá cancelar únicamente los ¢ 14 000 de instalación.

1.34 TARIFA POR REINSTALACIÓN

En caso de que a un cliente se le liquide la línea telefónica y solicite reinstalación deberá pagar los montos correspondientes por depósito de garantía y cuota de instalación tanto del Acelera como por la línea telefónica convencional.

2 GLOSARIO

ADSL: son las siglas para Asymmetric Digital Subscriber Line (Línea de Abonado Digital Asimétrica).

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Asimétrica (Asymmetric): Velocidad de recepción de datos mayor que la velocidad para enviar datos.

CPE o Módem ADSL: es un módem que se utiliza en tecnología ADSL para la transmisión y recepción de datos. Se encarga de modular y transmitir señales digitales.

Digital: La información se transmite en forma de códigos binarios (bits).

Dirección IP Pública: conjunto de direcciones del espacio global, por lo que son irrepetibles y pueden ser vistas desde cualquier parte del mundo.

Down Stream: Velocidad de recepción de información de la red.

DSLAM: Multiplexor de línea de abonado digital, es un equipo que posee las tarjetas o puertos para ADSL que permiten la conexión a Internet.

Electrónica en la red: sistema electrónico utilizado para multiplicar pares telefónicos.

Ethernet: Norma o estándar que determina la forma en que los puertos de la red, envían y reciben datos sobre un medio físico compartido.

Hacker: Individuo que haciendo uso de sus conocimientos informáticos produce códigos que alteran los sistemas informáticos.

ICECLAVE: Es un número de identificación personal gratuito, secreto e intransferible que permite realizar trámites, modificar y solicitar servicios de forma fácil y confiable.

Kbps: Kilo bits por segundo

Línea (Line): Par de cobre que soporta el servicio telefónico y el de datos.

MB: Mega byte, es una medida de la cantidad de datos informáticos equivalente a un millón de bytes.

Prueba de factibilidad: consiste en el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Disponibilidad de puertos ADSL en la central telefónica local.
- Existencia de un par de cobre desde la central hasta el inmueble del cliente.
- Distancia máxima de 3.5 Km., desde la central telefónica hasta el inmueble del cliente.
- Disponibilidad de equipos terminales CPE o que el cliente pueda adquirirlos.
- Calidad del par telefónico de cobre instalado.
- Velocidad de transmisión solicitada por el cliente.

Pymes: Pequeñas y Medianas empresas

RAM: Random Access Memory, Memoria de acceso aleatorio.

RJ 11: Conector modular par líneas telefónicas

RJ45: Interfaz física para conectar redes de cableado estructurado

Splitter: es un dispositivo que separa frecuencias, por lo que permite dividir la línea telefónica convencional en dos canales, uno de voz (teléfono o fax) y otro de datos (Internet), sin que el uso de uno afecte el uso del otro.

Subscriber (Subscriber): Persona que contrata el servicio.

Up Stream: Velocidad para envío de información hacia la red.

UTP: Cable de par trenzado

USB: Universal Serial Bus

WLL: Wireless Local Loop, es un sistema de telefonía inalámbrico utiliza señal celular para brindar el servicio, es conocido como Celular Fijo.