



## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO

Entre nosotros, Soluciones Fibertel Sociedad de Responsabilidad Limitada, en adelante denominada FIBERTEL, con cedula jurídica número 3-102-813456 y con domicilio en Cartago, en su condición de operador y prestador de los servicios de telecomunicaciones de Internet Inalámbrico, y, por otro lado, el Cliente, cuyas especificaciones se encuentran en la carátula anterior, hemos convenido celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las disposiciones y cláusulas que se detallan a continuación.

**Cláusula Primera. Objeto del contrato.** El objeto del presente contrato es brindar el servicio de transferencia de datos en las modalidades de acceso a internet y enlaces punto a punto y punto a multipunto, a través de redes inalámbricas que operan en bandas de frecuencia de uso libre.

**Cláusula Segunda. Características del servicio.** Servicios de Internet de Banda Libre de 2400 MHz (2.4 GHz) y 5800 MHz (5.8 GHz), Internet inalámbrico: Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica <http://www.fibertelcr.com>. Los medios físicos para la conectividad a internet son a través de enlace inalámbrico el cual consiste en utilizar una tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de un enlace inalámbrico.

**Cláusula Tercera. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones.** El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán 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. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula Cuarta. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas.

**Clausula Quinta. Permanencia mínima.** Este contrato no posee ningún periodo de permanencia mínima, como lo indica la cláusula cuarta de este mismo contrato, el plazo del contrato es indefinido.

**Cláusula Sexta. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. Si la modificación perjudica las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

Cuando el usuario final solicita ampliar o modificar las condiciones contractuales suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/canales-de-atencion> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

**Cláusula Séptima. Precios o tarifas del servicio.** El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Los precios de los servicios son firmes y definitivos, fijados en colones. Los precios deberán ser pagados en mensualidades anticipadas y su facturación y cobro será efectiva a partir del día en que el servicio quede debidamente instalado.

**Cláusula Octava. Equipos terminales.** El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad de subsidio y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Los operadores/proveedores que incluyan en sus planes de servicios el subsidio o pago en tractos de equipos terminales, deberán informar y orientar al usuario final, sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos



terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad. Cuando el servicio incluya además de los equipos subsidiados, equipo en pago en tramos estos estarán sujetos a las condiciones de la cláusula de permanencia mínima.

Fibertel hará entrega al cliente del equipo necesario para la prestación de los servicios según consta en la caratula del presente contrato durante el servicio, ya sea subsidiado, pagado en tramos o ambos. El cliente será responsable por su conservación y devolución cuando corresponda de los equipos entregados en subsidio.

Desde el momento en que Fibertel le haga entrega del equipo al cliente, el cliente responde por los daños que le llegaren a ocasionar, diferentes al deterioro normal del mismo, no causado por causas atribuibles al cliente. En tal caso, así como en caso de pérdida o robo, el cliente responderá directamente a Fibertel por el precio definido en la caratula y en la página web <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal>, para lo cual el cliente autoriza a Fibertel a incluir el monto dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de los servicios objeto el presente contrato.

En caso de que el cliente adquiera por parte de Fibertel cualquier equipo por medio de compra para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, este tendrá un periodo de garantía según fabricante. La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento de equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, mal trato, alteraciones o cualquier otra causa imputable al cliente o a terceros.

Los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página web <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal>. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

**Cláusula Novena. Entrega y pago de la factura.** La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación.

El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. 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 a partir de su registro o utilización. El operador/proveedor 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, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio según corresponda, así como un monto máximo por 3000 colones, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/servicios-tecnicos> y lo dispuesto en el presente contrato.

**Cláusula Decima. Depósito de garantía.** Fibertel no realizará cobro de depósito de garantía a sus clientes finales.

**Cláusula Décima primera. Medios de pago.** El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios <https://www.fibertelcr.com/medios-de-pago>

Fibertel pone a disposición del cliente los siguientes medios de pago:

- Cuenta Bancaria Colones:** Banco Nacional de Costa Rica: 100-01-097-000326-9  
Cuenta Cliente: 15109710010003262  
Cuenta IBAN: CR6301510971001003262



Sinpe Móvil 6441 6100 a nombre de Soluciones Fibertel  
Pago en Efectivo: Previa coordinación con el cliente

**Cláusula Décima Segunda. Tasación y facturación de los servicios.** El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor 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 el operador/proveedor y el usuario final. 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.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

**Cláusula Décima Tercera. Suspensión temporal del servicio.** Las facturaciones que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

**Clausula Decima Cuarta. Suspensión a Solicitud del Usuario Final.** El usuario final 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 usuario final deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

**Cláusula Décima Quinta. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida, en cuyo caso El incumplimiento de las citadas prácticas, faculta al operador/proveedor para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico..

**Cláusula Décima Sexta. Condiciones y plazos de instalación/conexión.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

Las partes acuerdan que Fibertel instalará el servicio en los días que se indican a continuación, contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato:



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

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com>. y en la carátula de este contrato.

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a éste, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://fibertelcr.com/cancelacion>

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/cancelacion>.

**Cláusula Décima Séptima. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula Décima Octava. Reconexión del servicio.** Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/servicios-tecnicos>.

El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

**Cláusula Décima Novena. Traslado Del Servicio.** Se debe recalcar que todo traslado de servicios, están sujetos a la disponibilidad técnica de Fibertel ,también se debe verificar la factibilidad técnica, y alcance de red, en todo caso, el usuario final debe cancelar los costos que genere la instalación nueva. Dicho monto se encuentra debidamente publicado en el sitio web <https://www.fibertelcr.com/servicios-tecnicos>. Si el traslado no puede ser efectivo porque la factibilidad es negativa el CLIENTE debe de tomar la decisión si continuar con el servicio en la misma instalación de antes o bien retirar el servicio.

**Cláusula Vigésima. Cambios De Velocidad.** La velocidad está sujeta a petición del Usuario Final y siempre y cuando sea factible y se ajuste a la oferta comercial del operador, si desea cambiarla se justifica en la facturación la velocidad y el nuevo precio, de conformidad con la oferta y costo proporcional a la oferta establecida. Adicionalmente el usuario final acepta y conoce que conforme a lo dispuesto en el Reglamento de protección al usuario final deberá suscribir el consentimiento de dicho cambio la que podrá ser por medio de correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos. El operador por su parte está obligado a consignar el consentimiento expreso y conservarlo hasta por dos meses después de culminada la relación.



**Cláusula Vigésima Primera. Calidad del servicio.** El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

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 Vigésima Segunda. Compensaciones y reembolsos.** El operador/proveedor 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, el operador/proveedor 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 la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB <https://fibertelcr.com/calidad-de-servicio> del operador/proveedor.

**Cláusula Vigésima Tercera. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la

carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: <https://www.fibertelcr.com/servicios-tecnicos>.

**Cláusula Vigésima Cuarta. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al



menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor 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 Vigésima Quinta. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor 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 Vigésima Sexta. 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 que el usuario final proceda a rescindir el contrato con el operador/proveedor sin que le aplique ningún tipo de penalización en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula Vigésima Séptima. Formas de extinción del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor incluyendo los equipos entregados cuando esto ocurra, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

**Cláusula Vigésima Octava. Devolución de equipos terminales.** Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal>.

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB: <https://www.fibertelcr.com/equipo-terminal>.

**Cláusula Vigésima Novena. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor.** Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, 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. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.





**Cláusula Trigésima. Procedimiento de intervención de la Sutel.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. 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 la normativa.

**Cláusula Trigésima Primera. Caducidad de la acción para reclamar.** La acción para reclamar ante el operador 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 Trigésima Segunda. Tratamiento de datos personales.** El usuario final autoriza a Fibertel para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado, bajo ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de ningún modo, a su titular. Los datos obtenidos con este consentimiento serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual y Fibertel no podrá brindar la información personal del usuario a terceros.

**Cláusula Trigésima Tercera. Cesión del contrato.** El presente contrato, no podrá ser cedido por el cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito por parte de Fibertel, quien se reserva el derecho de realizar una inspección para garantizar el cumplimiento de las normas y cláusulas aquí acordadas. Fibertel podrá cuando se evidencie que el Cliente vendió, arrendó o cedió de forma alguna los derechos, beneficios o los servicios que otorga el presente contrato a terceras personas, suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva.

**Cláusula Trigésima Cuarta. Canales de atención.** El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con los servicios ofrecidos, a través de los siguientes puntos de contacto:

Aspectos técnicos, reporte de averías y reclamaciones Tel: 800 FIBERTEL / 6009-6202

Aspectos administrativos y comerciales Tel: 800 FIBERTEL /6644-6100

Correo Electrónico: [info@fibertelcr.com](mailto:info@fibertelcr.com)

Fibertel pone a disposición del Usuario Final para la atención de incidentes y soporte técnico, en un esquema de disponibilidad de 24x7x365 en horario de 7:00a.m. a 6:00 p.m. Asimismo, Fibertel garantiza que una vez recibido un reporte por interrupción o falla del servicio una vez recibido se compromete a atender el mismo en un plazo máximo de 1 día hábil.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital 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, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:



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