



CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre nosotros: **José Eliécer Mora Castro**, mayor de edad, casado, ingeniero, portador de la cédula de identidad número 1-1160-0107, vecino de San José, en mi calidad de **apoderado general**, con facultades suficientes para este acto, de la sociedad **COMUNICACIONES METROPOLITANAS METROCOM S.A.**, una compañía constituida bajo las leyes de la República de Costa Rica, cédula de persona jurídica número 3- 101-744218, domiciliada en San José, Escazú, Guachipefín, edificio Latitud Norte, tercer piso (en adelante "METROCOM") y el **CLIENTE**, cuyas calidades se indican en la Carátula de este Contrato, hemos convenido en la celebración de este **CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, el cual se regirá por las siguientes cláusulas, así como lo que al efecto establezca la normativa de la República de Costa Rica, jurisprudencia aplicable y resoluciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones ("SUTEL").

PRIMERO: Objeto del Contrato:

METROCOM le proveerá al Cliente los siguientes servicios ("Servicios"), conforme al paquete escogido por el Cliente:

- **Transferencia de datos en la modalidad acceso a internet:** Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. El medio físico empujado para la conectividad a internet es fibra óptica que consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con un alto nivel de velocidad, capacidad y seguridad. Los paquetes y las velocidades disponibles se encuentran en la página web www.metrocom.cr

- **Televisión por Cable - Televisión Analógica:** Consiste en un servicio por medio del cual METROCOM, a través de su red de fibra óptica, distribuye al domicilio de sus clientes, una grilla de canales con programación nacional o internacional, sin que los clientes deban contar con diferentes equipos receptores, reproductores o antenas y que están sujetos a disponibilidad de cobertura. Los paquetes y la grilla de canales disponibles se encuentran en la página web www.metrocom.cr

- **Televisión por Cable - Televisión Digital:** Consiste en un servicio por medio del cual METROCOM, a través de su red de fibra óptica y de decodificadores instalados en el domicilio de los clientes, distribuye al domicilio de sus clientes, una grilla de canales *premium* en programación, imagen y sonido, así como aplicaciones interactivas como control de padres, guía interactiva, canales favoritos y "pay per view". Los paquetes y la grilla de canales disponibles se encuentran en la página web www.metrocom.cr

- **Telefonía fija en la modalidad Telefonía IP:** Consiste en un servicio de transmisión de voz empleando el protocolo IP, es decir, es una señal de voz que es transmitida en forma digital en paquetes de datos sobre la infraestructura de fibra, con la utilización de un MTA ("*multimedia terminal adaptador*") en el domicilio del cliente. Los paquetes disponibles de este Servicio se encuentran en la página web www.metrocom.cr

Los Servicios serán brindados de conformidad con los parámetros detallados en el Capítulo III del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios ("RPCS") y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones ("PRUF"), ambos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y serán facturados en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, con indicación del monto en colones, al tipo de cambio vigente del Banco Central de Costa Rica, del día de facturación. El Cliente podrá hacer el pago en dólares o en colones, conforme

los montos indicados. Los términos y condiciones detallados en este Contrato serán aplicados a la Carátula y los anexos, si los hubiere, para efectos de interpretación e integración. En caso de divergencia entre este Contrato, su Carátula y sus anexos, si los hubiere, la Carátula o el anexo, si lo hubiere, deberán prevalecer sobre el Contrato.

SEGUNDO: Niveles de Servicio:

METROCOM se compromete a prestar los Servicios de acuerdo con todos los niveles de calidad y servicio establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, concretamente, el RPCS, RPUF y la resolución RCS-152-2017 de la SUTEL del 31 de mayo de 2017 y, especialmente, el capítulo cuarto, quinto y séptimo del RPCS. Los niveles de calidad de servicio ofrecidos por METROCOM se resumen en la siguiente tabla:

Parámetro	Residencial	Empresarial
Tiempo de entrega del servicio IC-1	≤ 1 día hábil para 98% de los casos	≤ 1 día hábil para 98% de los casos
Tiempo de reparación de fallas IC-2	≤ 1 día hábil para 95% de los casos	≤ 1 día hábil para 95% de los casos
Retardo Local ID-16	50 ms el 95% o más de las mediciones	50 ms el 95% o más de las mediciones
Retardo Internacional ID-17	150 ms el 95% o más de las mediciones	150 ms el 95% o más de las mediciones
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada ID-18 ("throughput")	≥ 80% de la velocidad aprovisionada	≥ 85% de la velocidad aprovisionada
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo IC-7	99.97%	99.97%
Porcentaje de llamadas no exitosas IV-9	4%	4%
Calidad de voz en servicios telefónicos IV-10	MOS ≥ 3.50 para el 95% o más de las mediciones	MOS ≥ 3.50 para el 95% o más de las mediciones
Tiempo de establecimiento de llamada IV-11	Tiempo 5 s para el 95% o más de las llamadas	Tiempo 5 s para el 95% o más de las llamadas
Retardo de voz local IV-12	≤ 300 ms para el 95% o más de las llamadas	≤ 300 ms para el 95% o más de las llamadas

La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder un día hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura, el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

Centro de atención al cliente:

METROCOM cuenta con un centro de atención al cliente, con horario de atención: i) vía telefónica de lunes a domingo las 24 horas del día al número 800-00FIBRA (800-0034272), ii) vía correo electrónico de lunes a domingo desde las 8:00 am hasta las 5:30 pm a la dirección info@metrocom.cr y iii) vía whatsapp al número 8643-1346 con horario de atención lunes a domingo desde las 8:00 am hasta las 5:30 pm.

Solución de averías:

La solución de averías y problemas técnicos no generará un cargo adicional al Cliente, salvo que se determine que la avería es imputable al Cliente. En caso de que se encuentre que la supuesta avería es imputable al Cliente, dicha

visita tendrá un costo para el Cliente indicado en la Carátula de este Contrato y la página web de METROCOM: www.metrocom.cr METROCOM le cobrará al Cliente a partir de la segunda visita que deba realizar en el mismo mes calendario y que sea imputable al Cliente.

Mantenimiento preventivo:

METROCOM realiza regularmente mantenimiento preventivo de sus redes y asegura un sistema de monitoreo de redes de forma continua e ininterrumpida 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año que permite detectar a tiempo cualquier falla referente a los equipos instalados, que paralelamente activa un sistema de notificación que informa al Cliente afectado sobre el caso en cuestión y le indica qué medidas tomar en caso de ser necesario. En la gran mayoría de los casos, el sistema redundante de METROCOM ayuda a evitar que el Cliente perciba la avería.

Interrupción del Servicio y compensación:

El Cliente tendrá derecho a ser indemnizado en caso de que se presenten interrupciones en la red de METROCOM, salvo que METROCOM 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.

Para tales efectos, el cálculo de la indemnización por interrupción temporal y el monto correspondiente a la indemnización será establecido de forma automática por METROCOM conforme a los parámetros y fórmula establecidos en el artículo 22 (veintidós) del RPCS.

El Cliente expresamente entiende y acepta que la responsabilidad de METROCOM por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento METROCOM será responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el Cliente reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de METROCOM, sus apoderados, representantes o agentes, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales de los Servicios.

Además, de conformidad con el artículo 23 del RPCS, en caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con METROCOM 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 del equipo terminal subsidiado por parte de METROCOM en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del Cliente de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del RPCS.

TERCERO: Plazo:

Este Contrato será de plazo indefinido. Cuando el Cliente desee dar por terminado este Contrato, el Cliente deberá: a) comunicarlo a METROCOM con al menos quince (15) días naturales de anticipación; b) devolver cualquier equipo alquilado; y c) estar al día en sus obligaciones de pago. En todos los casos de terminación, si el Cliente tuviera saldos a su favor pagados por anticipado, éstos le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados y se devuelva el equipo arrendado a METROCOM.

CUARTO: Precio:

El Cliente se compromete a pagar a favor de METROCOM el monto correspondiente al Servicio, de conformidad con los precios y cargos

estipulados en la Carátula de este Contrato. Además, el Cliente reconoce y acepta en este acto su deber de pagar la suma indicada en la Carátula de este Contrato por concepto de instalación de los Servicios, si lo hubiera. El cargo por concepto de instalación podrá ser dividido en dos o más mensualidades, tal como se indica en la Carátula de este Contrato, sin perjuicio del derecho del Cliente de cancelarlo en un solo pago si así lo desea. En caso de que sea prorrateado, METROCOM podrá requerirle al Cliente la firma de un pagaré o letra de cambio por un monto no mayor del cargo de instalación para garantizar el pago de parte del Cliente. METROCOM mantendrá sus precios y cargos vigentes en su página web www.metrocom.cr

Las partes reconocen en este acto que METROCOM está facultada para modificar en cualquier momento los precios y cargos de sus Servicios, siempre y cuando le comunique al Cliente con anticipación y respete el procedimiento establecido en la normativa regulatoria que se encuentre vigente. Dicha notificación deberá ser realizada con, al menos, un mes calendario de anticipación. Sin embargo, en caso de que el Cliente no se encuentre de acuerdo con las modificaciones de los precios y cargos en los servicios contratados, el Cliente podrá terminar este Contrato, sin penalidad alguna, pagando cualquier saldo pendiente a METROCOM.

El pago por los Servicios deberá ser realizado por modalidad de mes adelantado durante **los siete primeros días calendario del mes** en que se prestarán los Servicios, para lo cual METROCOM, enviará **el primer día calendario de cada mes** la factura digital al medio fijado para recibir notificaciones, según se detalla en la Carátula de este Contrato. El Cliente deberá pagar su factura por medio de la opción de pago de servicios del banco o entidad financiera de su preferencia.

QUINTO: Modificación de este Contrato:

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales reguladas en el presente documento deberá ser aprobada por la SUTEL y comunicada al Cliente con una antelación mínima de 1 (un) mes calendario a su entrada en vigor. Cuando se trate de una modificación a los canales que se transmiten en el servicio de televisión por suscripción, la comunicación al Cliente deberá darse con una antelación mínima de diez días naturales indicando la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, de conformidad con el artículo 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, decreto ejecutivo N° 34765-MINAE ("Reglamento a la LGT"). En caso de que el Cliente no acepte las nuevas condiciones, cualquiera de las partes podrá terminar este Contrato, sin penalización alguna, siempre y cuando el Cliente se encuentre al día con sus pagos con METROCOM.

SEXTO: Cesión total o parcial de este Contrato:

El Cliente no podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones derivadas de este Contrato sin la previa y expresa autorización de METROCOM. METROCOM podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados de este Contrato en cualquier momento, sin la autorización del Cliente. METROCOM deberá informar al Cliente de tal cesión a la mayor brevedad posible, después de realizada. A partir del momento en que reciba la notificación de cesión, el Cliente deberá realizar sus siguientes pagos al cesionario de la cesión.

SEPTIMO: Terminación de este Contrato:

El Cliente podrá en cualquier momento dar por terminado este Contrato, sin penalización alguna, con solo dar a METROCOM un aviso con quince días hábiles de antelación a la fecha deseada de terminación, siempre que el Cliente se encuentre al día en todos sus pagos debidos a METROCOM, de conformidad con el artículo 20 del RPUF.

METROCOM podrá dar por terminado este Contrato y la desconexión de los Servicios de manera inmediata ante el incumplimiento de alguna de las disposiciones aquí establecidas por parte del Cliente y los demás eventos

previstos en este Contrato, especialmente el pago de sus obligaciones, previo aviso al Cliente, de conformidad con el artículo 34 del RPUF. Además, este Contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes razones, sin responsabilidad para METROCOM: (i) a solicitud del Cliente con al menos quince días naturales al momento en que ha de surtir efectos; (ii) en casos de insolvencia o quiebra declarada judicialmente o muerte del Cliente; (iii) Cuando el Cliente cometa fraudes o realice un uso indebido de los Servicios, de conformidad con la normativa vigente; (iv) por incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales o de la normativa vigente; (v) por la falta de pago del precio de los Servicios, acordado en la Carátula de este Contrato, de dos o más mensualidades; (vi) por engaño, fraude o mala fe al momento de suscripción del Contrato; (vii) Por actuaciones del Cliente que ocasionen un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la operatividad o integridad de la red; (viii) Por la cesión de los derechos del Cliente derivados de este Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de METROCOM; (ix) Por la reventa que realice el Cliente de los servicios contratados en este Contrato.

En los casos de los supuestos (ii) al (ix), ambos inclusive, previa comunicación al Cliente, y siempre que se cuente con indicios, presunciones graves o prueba del hecho que así lo justifique, METROCOM queda expresamente facultado para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida o no cancelados y a resolver de pleno derecho este Contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones que procedan.

OCTAVO: Obligaciones generales de las Partes:

Obligaciones generales del Cliente:

1. Pagar puntualmente todos los pagos debidos a METROCOM por los Servicios y cualquier otro cargo debido a METROCOM.
2. No realizar ningún tipo de reventa a terceros de los Servicios contratados a METROCOM.
3. Conservar en buen estado y hacer un uso normal del equipo terminal que le entregue METROCOM.
4. Crear una cuenta de usuario en la página web que METROCOM le indicará, como se explica adelante.
5. No ocasionar ningún daño o amenaza a los activos de METROCOM o a la operatividad o integridad de la red de METROCOM.
6. Permitir el acceso a su condominio, casa u oficina a METROCOM, o una persona o empresa subcontratada por METROCOM, para realizar ampliaciones, mejoras, reparaciones o retiros de la red de METROCOM o los Servicios, lo cual deberá ser previa y debidamente coordinado entre el Cliente y Metrocom.
7. Cualquier otra obligación estipulada en este Contrato, su Carátula, sus anexos, si los hubiere, o la normativa vigente.

Obligaciones generales de METROCOM:

1. Suministrar los Servicios al Cliente en la forma establecida en este Contrato y en la normativa vigente.
2. Enviar la respectiva factura y enviarla al Cliente con una antelación no menor de seis días naturales a su vencimiento.
3. Operar su red y prestar los servicios en las condiciones que establezcan su título habilitante, así como la normativa vigente, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten.
4. Cumplir con sus obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que le corresponden, de conformidad con la ley.
5. Respetar los derechos del Cliente y atender sus reclamaciones, según lo previsto en la normativa vigente.
6. No distribuir, vender o facilitar a terceras personas, la información y datos almacenados sobre el Cliente, salvo que sea expresamente autorizado por el Cliente.
7. Enviar facturas, notificaciones y cualquier otra información al lugar y medio de notificaciones indicado por el Cliente.

8. Garantizar el secreto e intimidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas.

9. Cumplir con los niveles de calidades exigidos por la normativa vigente y este Contrato.

NOVENO: Desconexión, reconexión, suspensión temporal y suspensión definitiva de los Servicio:

9.1. **Solicitud de desconexión de los Servicios por parte del Cliente:** El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de los Servicios en cualquier momento. Sin embargo, lo anterior no exime al Cliente de su obligación de pagar cualquier precio o cargo pendiente, correspondiente a los Servicios ya disfrutados, a METROCOM.

9.2 **Solicitud de reconexión de los Servicios por parte del Cliente:** El Cliente podrá solicitar la reconexión de los Servicios, para lo cual deberá pagar a METROCOM el precio respectivo más un cargo adicional por concepto de reconexión. El cargo reconexión está indicado en la Carátula de este Contrato y la página web de METROCOM: www.metrocom.cr

9.3 **Suspensión temporal de parte de METROCOM:** METROCOM podrá suspender temporalmente los Servicios si el Cliente no paga el monto indicado en la Carátula de este Contrato dentro del plazo establecido en la CLAUSULA CUARTA de este Contrato. Una vez transcurrido dicho plazo, los Servicios serán suspendidos temporalmente. Para ser reconectado, el Cliente deberá pagar el monto indicado en la Carátula de este Contrato, así como los intereses corrientes que haya generado dicho monto hasta el día de pago calculado a una tasa de 2% mensual.

9.4 **Suspensión definitiva de parte de METROCOM:** METROCOM podrá suspender de forma definitiva los Servicios en cualquiera de los siguientes casos: i) Falta de pago de parte del Cliente del monto indicado en la Carátula de este Contrato, por más de dos periodos consecutivos, de conformidad con el artículo 34 del RPUF; lo cual permitirá a METROCOM a cobrar el monto correspondiente a reconexión y ii) Cualquiera de los motivos establecidos en la CLAUSULA SEPTIMA de este Contrato por los que este Contrato se puede dar por terminado.

DECIMO. Tratamiento de datos:

METROCOM se obliga a no ceder o transmitir a terceros los datos e información personal proporcionada por el Cliente, para que dichos terceros la utilicen con fines de mercado o publicidad. El Cliente entiende y acepta que METROCOM podrá utilizar sus datos e información personal con el fin de evaluar los servicios brindados y ofrecer nuevos servicios que puedan ser de interés para el Cliente, cuando exista autorización del Cliente para dicho envío lo cual se detallará en la respectiva casilla de la Carátula.

UNDECIMO. Presentación de reclamos:

El Cliente tendrá un plazo máximo de dos meses para realizar cualquier reclamo ante METROCOM por motivo de la prestación de los Servicios, contados desde el acaecimiento de la falta, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, el plazo comenzará a correr a partir de la terminación del último hecho. El Cliente deberá presentar cualquier reclamación directamente ante METROCOM, por cualquiera de los medios de notificación indicados en este Contrato, acompañada de las pruebas que la sustente, si las tiene. METROCOM le asignará un número de gestión a la reclamación y la atenderá de forma gratuita. METROCOM resolverá el reclamo del Cliente en el plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o que el Cliente considere insuficiente la respuesta de METROCOM, el Cliente podrá acudir a la SUTEL, de conformidad con el artículo 48 de la LGT y 10 del RPUF.

DUODECIMO. Equipo terminal:

METROCOM aportará el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios debido a que el equipo terminal es parte integrante de la red que emplea METROCOM. La descripción y número de código o serie del equipo se

incluyen en la Carátula de este Contrato. METROCOM podrá facturar al Cliente una mensualidad por concepto de alquiler del equipo terminal cuyo monto será hasta de EE.UU. \$5.00 (cinco dólares) mensuales. El Cliente será responsable por la conservación del equipo terminal y devolución una vez finalizada la prestación de los Servicios. El Cliente deberá facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de METROCOM, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, METROCOM podrá facturar al Cliente el valor actual del equipo, según el valor de reposición del activo, cuyo monto se puede consultar en la página web www.metrocom.cr Si el equipo se daña debido al uso normal de la cosa, METROCOM lo sustituirá o reparará, en el plazo estipulado en la CLAUSULA SEGUNDA de este Contrato referente a la reparación de fallas.

DECIMOTERCERO: Propiedad de los equipos:

El Cliente acepta expresamente que los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas y demás instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación de los servicios contratados son propiedad exclusiva de METROCOM, salvo que el Cliente los haya pagado y pueda comprobar la propiedad de éstos, por lo que se compromete a velar por que sean utilizados única y exclusivamente por METROCOM. La infracción a esta obligación por parte del Cliente dará derecho a METROCOM para terminar este Contrato en forma inmediata y sin responsabilidad de METROCOM, la cual podrá recoger el equipo y demás infraestructura que haya instalado para la prestación de los servicios.

DECIMOCUARTO: Inspección:

Para los efectos de inspección, arreglo o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de METROCOM, así como para retirarla, el Cliente permitirá a los trabajadores o contratistas de METROCOM, el libre acceso al lugar en donde estén instalados los aparatos, demás accesorios y dispositivos asociados al servicio. El personal encargado deberá estar debidamente identificado. Las inspecciones en sitio serán practicadas, previo aviso, en días y horas hábiles, salvo que el Cliente autorice que se realicen durante en horas o días no hábiles.

DECIMOQUINTO: Cuenta de correo electrónico:

Sin perjuicio de que el Cliente desee utilizar otro medio para recibir notificaciones, pero debido a que las comunicaciones entre las Partes se realizarán principalmente vía correo electrónico, el Cliente acuerda notificar de inmediato a METROCOM de cualquier cambio en su dirección de correo electrónico.

DECIMOSEXTO: Lugar o medio para recibir notificaciones:

Toda notificación que deban de hacerse entre las partes, se tendrá por bien hecha si es entregada en los siguientes medios: a) **METROCOM:** Su domicilio social arriba indicado, con copia vía correo electrónico a: info@metrocom.cr b) **El Cliente:** Correo electrónico o domicilio indicado en la Carátula de este Contrato. Ambas Partes se comprometen a comunicar en forma inmediata a la otra Parte cualquier cambio en su medio para recibir notificaciones.

DECIMOSEPTIMO: Eventualidad de cualquier nulidad parcial: Si por cualquier causa llegare a decretarse la nulidad o invalidez de alguna de las cláusulas de este Contrato, eso no será motivo de nulidad de la totalidad de este Contrato, el cual tendrá plena validez y eficacia entre las partes. **DECIMOCTAVO: Legislación y jurisdicción aplicable:**

Este Contrato, su Carátula y sus anexos, si los hubiere, se regirán por las leyes de la República de Costa Rica. Sin perjuicio del reclamo administrativo que el Cliente puede interponer, primeramente ante METROCOM y posteriormente ante SUTEL, de conformidad con la CLAUSULA UNDECIMA de este Contrato y la normativa aplicable, todas las controversias o diferencias que pudieran relacionarse con o derivarse de este Contrato, de su ejecución, liquidación o interpretación; se resolverán por la vía arbitral, de conformidad con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de

Comercio de Costa Rica ("CCA"), a cuyas normas las partes se someten en forma incondicional. El Tribunal Arbitral estará compuesto por un miembro, designado por el CCA, quien decidirá en Derecho.

DECIMONOVENO: Fecha cierta:

Se autoriza a las partes a comparecer ante el Notario Público de su elección a poner razón de fecha cierta o protocolizar este Contrato con previo aviso a la otra parte.

VIGESIMO: Caso fortuito y fuerza mayor:

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de METROCOM, según se establece en el artículo 19 del RPCS, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales METROCOM 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.

VIGESIMOPRIMERO: Inviolabilidad de las comunicaciones:

METROCOM protegerá la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la correspondencia, mensaje e información privada, de cualquier tipo, cursada a través de su sistema y, en ningún caso, autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones, sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad administrativa, judicial o arbitral competente.

VIGESIMOSEGUNDO: Depósito de garantía:

METROCOM podrá hacer un análisis crediticio y podrá solicitarle al Cliente, en el caso concreto, el pago de un depósito de garantía por la prestación de los Servicios, cuyo monto dependerá de los Servicios contratados y será establecido en la Carátula de este Contrato. La devolución de depósitos o saldos a favor del Cliente se realizará siempre que el Cliente no tenga saldos pendientes con METROCOM o equipos pendientes de devolver a METROCOM; caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a los saldos pendientes y se le devolverá el remanente. Dicha devolución será realizada en un período máximo de tres (3) días hábiles después de la finalización de la relación contractual. El depósito podrá ser ajustado en los siguientes casos: a) cuando se da un cambio en los Servicios contratados b) cuando se realice un traspaso de derecho c) cuando se presente un tráfico telefónico excesivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del RPUF (cuando se supere el cincuenta por ciento (50%) de consumo trimestral promedio).

VIGESIMOTERCERO: Tráfico telefónico excesivo y medidas antifraude en Telefonía IP:

En el caso del Servicio de Telefonía IP, METROCOM emitirá facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo, METROCOM informará al Cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitirá la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. En caso de comportamiento fraudulento, METROCOM informará inmediatamente al Cliente sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. 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 Cliente asumirá las consecuencias y METROCOM iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor a tres días hábiles y, una vez comprobada la situación de fraude, METROCOM realizará la restricción del tráfico con este comportamiento.

VIGESIMOCUARTO: Homologación:

El modelo de este Contrato se encuentra debidamente homologado por medio

del acuerdo 11-016-2019 de la sesión ordinaria 16-2019 del Consejo de la Sutel celebrada el 14 de marzo de 2019, resolución 2341-SUTEL-SCS- 2019 del 18 de marzo de 2019.

Este Contrato se firma en dos tantos originales, de los cuales un original se le entrega al Cliente y otro original a METROCOM, y enteradas las partes de su contenido y alcance, lo aceptan y firman en la ciudad de San José, República de Costa Rica, el día ____del mes _____ del año ____

Apoderado General
Metrocom

Cliente

CARÁTULA DEL CONTRATO MARCO



COMUNICACIONES METROPOLITANAS METROCOM S.A.
 Cédula jurídica: 3-101-744218 | San José, Escazú, San Rafael, Centro Comercial La Paco
 Teléfono: 800-FIBRACR (800-003-4272) | www.metrocom.cr | E: info@metrocom.cr

1. Información del Cliente

Tipo de Cliente:	Residencial ()	Corporativo ()
Razón Social:		
Número de Cédula Jurídica:		
Nombre del Representante Legal o Cliente:		
Número de Cédula o Pasaporte:		
Correo(s) Electrónico(s):	Teléfono(s):	
Dirección Exacta:		
Provincia:	Cantón:	Distrito:

2. Servicios suscritos

Nombre del Paquete:		Cargo Mensual:	
Modalidad:	Individual: ()	Dúo: ()	Triple: ()
Servicios suscritos:	Acceso a Internet: ()	Telefonía IP: ()	Televisión por suscripción: ()
Acceso de Internet	Velocidad contratada		Direcciones IPs
	Subida:	Bajada:	IPv4 () IPv6 ()
Telefonía IP	Minutos incluidos a todas las redes:		
	Precio por minuto excedente		
	Móvil:	Fijo:	Internacional:
	Servicios que desea activar		
		Llamadas internacionales: ()	
		Servicios 900: ()	
	Servicios de información: ()		
	Otros: ()		
Televisión por suscripción	Cantidad de canales SD:	Cantidad de canales HD:	
Otros Servicios	IP Adicional ()		
	Alquiler de Equipos ()		
	Otros ()		

3. Otros cargos

Instalación:	Costo Total	Plazo de pago:	Costo Mensual:
Visita Soporte:	Reconexión:	Reposición de Equipo terminal:	Depósito de garantía:

4. Observaciones

Próxima fecha de Pago:	
------------------------	--

5. Información adicional del cliente

Contacto de facturación	Nombre	
	Correo:	Teléfono:
Contacto Técnico	Nombre	
	Correo:	Teléfono:

La lista vigente de paquetes y precios se puede consultar en www.metrocomcr.com Precios incluyen impuestos.

Apoderado General

Cliente