



Comunicado a clientes Internet Residencial

Aviso Oficial de Cese de servicio de telecomunicaciones-
Internet Residencial

 info@ibux.cr

 2562-3874

 www.ibux.cr

 [Ibux](https://www.facebook.com/ibux)

 [Ibux ESPH](https://www.linkedin.com/company/ibux-esph)

 **Fax:** 2237-6566





Heredia, 17 de diciembre del 2021

Señor usuario del Servicio de Internet Residencial de ESPH-IBUX

Asunto: Aviso Oficial de Cese de servicio de telecomunicaciones- Internet Residencial

Estimado Cliente,

Reciba un cordial saludo, de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

La presente, tiene como finalidad notificar que, a partir del **17 de enero del 2022**, ESPH dejará de prestar el servicio de internet residencial, que su persona ha suscrito. Con lo cual su persona a partir de este momento puede optar por contratar el servicio con cualquier otro proveedor de servicios. Debido a lo anterior, las fechas de facturación restantes serán los primeros cinco días de cada mes, facturando el mes vencido.

Así mismo, si para el 17 de enero del 2022, el abonado que no ha dado de baja voluntariamente el servicio; Se estará coordinado de manera individual la recolección de los equipos en su lugar de residencia a partir del 18 de enero hasta el 04 de febrero del 2022. Esto sin cargos adicionales independientemente de la fecha en que se solicite el cese del servicio.

De acuerdo con lo indicado en el numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece:

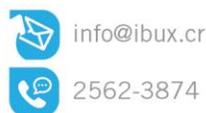
"(...) Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo"

En caso de que el abonado desee entregar el equipo personalmente se estará aplicando la siguiente resolución RCS-128-2020 denominada "Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el Covid-19" dispuso expresamente:

"3. Sobre la desconexión de servicios principales y complementarios: Conforme el principio de paralelismo de las formas y la disposición de los artículos 45 inciso 2 de la Ley General de Telecomunicaciones y 4 inciso 2) y 13 inciso f) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, aquellos canales o medios que el operador/proveedor utilice para la contratación y la modificación del contrato, deben permitir que el usuario final pueda dejar sin efecto dichas solicitudes independientemente del medio utilizado, para lo cual se debe considerar los mecanismos de seguridad señalados en el punto anterior y conservar respaldo del consentimiento y voluntad expresa del usuario.

Para el cumplimiento de lo anterior, el operador/proveedor también deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador.

Para tal fin, el operador/proveedor debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipo las siguientes:
a) *Devolución por parte de terceros: un tercero autorizado por el usuario proceda con la devolución de los equipos en*





... sus agencias cuando al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras; b) Retiro por parte del operador: el operador retira los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio, para lo cual el usuario cancela el monto establecido por el operador.”.

El equipo por retirar es un dispositivo Marca Furukawa, color negro, que se encuentra instalado dentro de la vivienda, se adjunta fotografía



Se le pone en conocimiento de que, de contar con Depósito de Garantía en caso de estar su saldo al día, se estará aplicando la siguiente normativa.

El numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, indica: “(...) *Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado*”. Asimismo, el artículo 32 del reglamento en cita, señala: “*Todo cliente o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio por los medios que éste seleccione. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios **están en la obligación de efectuar el pago correspondiente** (...)*”.

Por lo anterior el depósito de garantía será entregado en un periodo de 03 días hábiles, previa coordinación, posterior al cese del servicio de internet o bien a la rescisión del contrato por su parte, en caso contrario de debitará de dicho depósito el monto correspondiente al saldo adeudado.

Para toda clase de consultas, hemos habilitado el número gratuito ya asignado a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia 8000-ESPHSA, así como el correo electrónico telecomunicaciones_residenciales@esph-sa.com .

Agradecemos la preferencia de haber contratado nuestros servicios.

Atención comercial
Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

