

## RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A.

En atención a la Ley N° 8220 "Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos"  
se publican a continuación los trámites y requisitos correspondientes a los servicios que brinda esta empresa:

Servicio	Trámites	Requisitos	Requisitos Técnicos del cliente	Oficina Recepción de Documentos
<b>Internet Dedicado</b>  <i>Instalación</i>	1. Solicitud del cliente	Solicitud debidamente firmada por la persona autorizada o con capacidad al respecto.  Cancelar instalación y depósito de garantía.	1. Tramo Interno listo 2. Voltaje neutro a tierra menor o igual a 0,7 V 3. Equipo terminal listo (Enrutador-Red LAN, etc.)	Clientes Corporativos
	2. Estudio de Factibilidad 3. Firma del contrato respectivo	<b>Para persona física:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte. <b>Para persona jurídica:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte del representante legal. Original y copia de cédula jurídica. Original y copia de personería jurídica (no más de un mes de emitida).		
<i>Aumento de velocidad</i>	1. Solicitud del cliente 2. Estudio de Factibilidad 3. Firma del contrato respectivo	Solicitud debidamente firmada por la persona autorizada o con capacidad al respecto. <b>Para persona física:</b> ídem <b>Para persona jurídica:</b> ídem		
	<i>Retiro</i>	1.No deben existir saldos pendientes  2. Solicitud de retiro con 30 días de anticipación	Solicitud debidamente firmada por la persona autorizada o con capacidad al respecto. <b>Para persona física:</b> ídem <b>Para persona jurídica:</b> ídem	
<b>Servicios Nacionales</b> <i>Instalación</i> <i>Aumento de velocidad</i> <i>Retiro</i>	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado
	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado		
	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado		
<b>Servicios Internacionales</b> <i>Instalación</i> <i>Aumento de velocidad</i> <i>Retiro</i>	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado
	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado		
	ídem Internet Dedicado	ídem Internet Dedicado		
<b>Colocation</b>  <i>Instalación</i>	1. Solicitud del cliente 2. Estudio de Factibilidad 3. Firma del contrato respectivo	Solicitud debidamente firmada por la persona autorizada o con capacidad al respecto. Cancelar depósito de garantía por adelantado. <b>Para persona física:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte.  <b>Para persona jurídica:</b> Original y copia de cédula de identidad, residencia o pasaporte del representante legal. Original y copia de cédula jurídica. Original y copia de personería jurídica (no más de un mes de emitida).		ídem Internet Dedicado
	<i>Retiro</i>	1.No deben existir saldos pendientes 2.Solicitud de retiro con 30 días de anticipación	ídem Internet Dedicado	

<b>Internet Directo</b> <i>Instalación</i>	Ídem Internet Dedicado	Ídem Internet Dedicado	Ídem Internet Dedicado Excepto el punto 1	Ídem Internet Dedicado
<i>Aumento de velocidad</i>	Ídem Internet Dedicado	Ídem Internet Dedicado		
<i>Retiro</i>	Ídem Internet Dedicado	Ídem Internet Dedicado		
<b>Internet Conmutado</b>	Adquirir una o más cuentas nuevas de Internet	<p>Cancelar depósito de garantía de acuerdo al paquete escogido. Firmar Contrato de Internet Comercial. En el caso de Internet para el Hogar, indicar el número de teléfono residencial desde el que se accederá al servicio. (el número deberá ser reconocido por el sistema, es decir no puede ser privado)</p> <p><b>Para persona física:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte del representante legal. Original y copia de cédula jurídica. Original y copia de personería jurídica (no más de un mes de emitida).</p>	<p>1. Usuarios de PC: 32 MB Memoria RAM o más.</p> <p>Pentium II / Cyrix 200 Mhz / AMD K6. Sistema operativo Windows 95/98/2000.</p> <p>Línea telefónica. Módem de 14.400 bps o superior. Software de comunicación (navegador).</p> <p>2. Usuarios de Macintosh : 32 MB Memoria RAM o más.</p> <p>Sistema operativo 7.5 o superior Línea telefónica. MODEM de 14.400 bps o superior Software de comunicación (navegador).</p>	Centro de Telecomunicaciones
<b>Internet vía Cable MODEM</b>	Adquirir el servicio Internet Vía Cable MODEM en oficinas de RACSA o por medio de las empresas de cable autorizadas por RACSA.	<p>Cancelar depósito de garantía o cargar a la primera mensualidad.</p> <p>Firmar Contrato de Internet Comercial. Contar con el servicio de Televisión por Cable.</p> <p><b>Para persona física:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b> Original y copia de cédula de identidad, cédula residencia o pasaporte del representante legal. Original y copia de cédula jurídica. Original y copia de personería jurídica (no más de un mes de emitida).</p>	<p>Equipo:</p> <p>* Una vía: tarjeta Ethernet, un módem analógico y un cable módem. * Dos vías: tarjeta Ethernet y cable módem.</p> <p>* Servicio de televisión por cable. PC: * Procesador Pentium 166 Mhz, o AMD * 32 Mb memoria RAM</p> <p>* Windows 95/98/2000/NT * Disco Duro 1.2 Gb, 250 Mb disponibles * Módem 56 Kbps (para una vía) * Espacio en slots p/ instalar tarjeta de RED ISA o PCI Macintosh: * Procesador 68030 * MODEM 14.4 Kbps (para una vía)</p>	Ídem Internet Conmutado
<b>INTERNET VÍA CONMUTADA O CABLE MODEM</b>	<p>Cambio de password (contraseña) Cambio de login (nombre de usuario)</p>	<p>Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Ver Anexo #1)</p> <p><b>Para persona física:</b> Se verifica la identidad del cliente solicitando: cédula de identidad, residencia o pasaporte, número de cuenta en RACSA, dirección de envío de la factura y forma de pago.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b> Se solicita nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa. En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.</p>		<p>Centro de Telecomunicaciones</p> <p>Servicio al Cliente</p>

Cambio de paquete o tarifa	<p>Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Ver Anexo #1)</p> <p><b>Para persona física:</b> Nota firmada por el suscriptor del servicio.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b> Se le solicita el envío de nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa. En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida. No aplica para Tarifa Residencial. Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.</p>		
Retiro o Desprogramación Reprogramaciones	<p>Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Ver Anexo #2)</p> <p><b>Para persona física:</b> Nota firmada por el suscriptor del servicio.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b> Se le solicita el envío de nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa. En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida. Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.</p>		
Cambio de número telefónico (Aplica solo para Internet Residencial vía conmutada)	<p>Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Ver Anexo #1)</p> <p>Se verifica la identidad del cliente solicitando: cédula de identidad, residencia o pasaporte, número de cuenta en RACSA, dirección de envío de la factura y forma de pago.</p> <p>Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.</p>		
Cambio de razón social	<p><b>Para persona física:</b> Enviar nota firmada por el suscriptor actual cediendo el servicio al nuevo suscriptor. Enviar nota firmada por el nuevo suscriptor aceptando el servicio en las condiciones que lo deja el anterior cliente. Adjuntar copia de la cédula de identidad, residencia o pasaporte del nuevo suscriptor.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b> Enviar nota firmada por el apoderado legal actual cediendo el servicio al nuevo suscriptor. En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida. Enviar nota firmada por el nuevo suscriptor aceptando el servicio en las condiciones que lo deja el anterior cliente. Adjuntar copia de la cédula de identidad del apoderado legal del nuevo suscriptor y copia de nueva personería jurídica con no más de un mes de emitida.</p>		

	Cambio en la modalidad de pago	Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Ver Anexo #1) Enviar nota firmada solicitando el cambio de modalidad de pago por el suscriptor. En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.  Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.		
	Programación de correos adicionales	Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Ver Anexo #3) Se solicita nota firmada por el suscriptor del servicio.  Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.		
	Desbloques por falta de pago	Reportar el pago informando sobre el monto cancelado, número de documento, lugar y fecha del pago, si el mismo es efectuado en un ente recaudador que reporta el pago electrónicamente. Si el ente no reporta automáticamente el pago, enviar comprobante de pago al fax 222-0534.		
	Reversión por falta de pago (Reconexión)	Reportar el pago informando sobre el monto cancelado, número de documento, lugar y fecha del pago, si el mismo es efectuado en un ente recaudador que reporta el pago electrónicamente. Si el ente no reporta automáticamente el pago, enviar comprobante de pago al fax 222-0534. Enviar nota firmada solicitando la reconexión del servicio. <b>Para persona física:</b>  Se verifica la identidad del cliente solicitando: cédula de identidad, residencia o pasaporte, número de cuenta en RACSA, dirección de envío de la factura y forma de pago. <b>Para persona jurídica:</b> Se solicita nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa. En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.		
<b>900 ENLINEA</b>	Habilitar el acceso al número 900ENLINEA (900-3654632)	Ninguno.	Configuración Equipo terminal de acceso.	
	Bloqueos y Desbloques	Enviar nota firmada por propietario de la línea telefónica. Adjuntar cédula de identidad, residencia o pasaporte.  Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.		Servicio al Cliente
<b>Internet Roaming</b>	Utilizar el servicio	Tener una cuenta de Internet con RACSA.	Instalación del software provisto por RACSA en el equipo terminal de acceso.	
<b>Internet Xpress</b>	Adquirir la tarjeta Xpress de \$10 o \$20 en oficinas de RACSA o a través de distribuidores y vendedores de tarjetas.	Ninguno.	Configuración de Equipo terminal de acceso al servicio.	

<b>Telegrafía</b>	<p>Apertura de cuenta con RACSA. Llamar al 1023 para dictar el telegrama.</p> <p>El cargo se hace al recibo telefónico, o a la cuenta del cliente (en caso de ser cliente actual). Enviar por fax el documento a digitar en el telegrama.</p> <p>Enviar por correo electrónico el documento a digitar en el telegrama.</p>	<p>Concretar contrato de prestación del servicio de Telegrafía.</p> <p><b>Para persona física:</b></p> <p>Original y copia de cédula de identidad, residencia o pasaporte.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b></p> <p>Certificación de personería jurídica (no más de un mes de emitida). (documento original y fotocopia) Original y copia de la cédula de identidad del representante legal de la empresa.</p>	<p>Para el dictado de telegramas, línea de teléfono desde donde se realizará el trámite para el cargo respectivo.</p> <p>Máquina de fax.</p> <p>Correo electrónico.</p>	Ventas Masivas
<b>Alquiler de Télex</b>	<p>Adquirir contrato para la prestación del servicio de Télex.</p> <p>Cancelar depósito de garantía, que incluye la línea de transmisión, alquiler del equipo y cuota mínima.</p>	<p>Firmar el contrato para la prestación del servicio de Télex.</p> <p><b>Para persona física:</b></p> <p>Original y copia de cédula de identidad, residencia o pasaporte.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b></p> <p>Original y copia de la cédula de identidad del representante legal de la empresa. Certificación de personería jurídica (no más de un mes de emitida).</p>		Ventas Masivas
<b>Alquiler de Fax</b>	<p>Adquirir contrato para la prestación del servicio de envío y recepción de fax.</p> <p>Cancelar depósito de garantía de diez mil colones.</p> <p>Cancelar los costos de instalación a mes vencido.</p>	<p>Firmar el contrato para la prestación del servicio de Fax.</p> <p><b>Para persona física:</b></p> <p>Original y copia de cédula de identidad, residencia o pasaporte.</p> <p><b>Para persona jurídica:</b></p> <p>Certificación de personería jurídica (no más de un mes de emitida). Original y copia de la cédula de identidad del representante legal de la empresa.</p>	<p>Línea telefónica para la instalación del equipo de fax. Máquina de fax (RACSA la provee).</p>	Ventas Masivas
<b>Llamadas Internacionales</b>	<p>Indicar a los operadores el destino de la llamada. Cancelar el costo de la llamada de acuerdo a la duración de la misma.</p>	<p>El nombre de la persona que realiza la llamada. Traer el número de teléfono al que desea llamar.</p>	<p>Ninguno. El cliente se presenta a RACSA a realizar la llamada telefónica.</p>	Centro de Telecomunicaciones
<b>Envío de Fax</b>	<p>Presentar documento que desea enviar por fax.</p> <p>Cancelar el costo de transmisión del fax, dependiendo del destino (local o internacional) y la cantidad de páginas.</p>	<p>Indicar cantidad de páginas a enviar por fax y el destino.</p> <p>El nombre de la persona que envía el fax.</p>	<p>Ninguno. El cliente se presenta a RACSA para enviar el fax.</p>	Ídem Llamadas Internacionales
<b>Recepción de Fax</b>	<p>Consultar a los operadores si se ha recibido fax a nombre del interesado. Cancelar el monto respectivo por la recepción de fax, de acuerdo a la cantidad de páginas recibidas.</p>	<p>El nombre de la persona que recibió el fax.</p>	<p>Ninguno, el cliente se presenta a RACSA a retirar el fax que le envían a través de la cabina pública.</p>	Ídem Llamadas Internacionales
<b>Cabina Pública INTERNET</b>	<p>Utilizar el servicio de INTERNET desde las computadoras instaladas en el Centro de Telecomunicaciones. Cancelar el monto respectivo, de acuerdo con las tarifas establecidas por hora para este servicio, así como el excedente en caso de existir.</p>	<p>El nombre de la persona que utilizará el servicio.</p>	<p>Ninguno, el cliente se presenta a RACSA para utilizar las computadoras destinadas para ese fin.</p>	Ídem Llamadas Internacionales


<b>Todos los servicios de RACSA</b>	Consultas, quejas o sugerencias en general.	Presentar la consulta, queja o sugerencia de forma personal, vía teléfono, fax, carta o correo electrónico. Aportar identificación. Aportar dirección física, postal, electrónica o número de fax para recibir notificaciones. Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados. Referencia específica o comprobante, cuando la queja se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante.		Contraloría de Servicios
-------------------------------------	---	---	--	--------------------------

**ANEXO #1**

SERVICIO AL CLIENTE

Recibido: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



**SOLICITUD DE TRAMITES**

Nº 16227

**INFORMACION DEL CLIENTE:**

RAZON SOCIAL o nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Nº DE CEDULA FISICA O JURIDICA O Nº PASAPORTE: \_\_\_\_\_  
 Nº TELEFONO: \_\_\_\_\_ Nº DE FAX: \_\_\_\_\_ Nº Cuenta: \_\_\_\_\_  
 LOGIN: \_\_\_\_\_ @RACSA.CO.CR

**TRAMITE SOLICITADO:** (marque con una X en las casillas correspondientes)

**CAMBIO PASSWORD INTERNET**      Acceso       Correo

**CAMBIO DE NUMERO TELEFONICO**      Actual: \_\_\_\_\_ Solicitado: \_\_\_\_\_  
**CAMBIO DE LOGIN INTERNET**      Actual: \_\_\_\_\_ Solicitado: \_\_\_\_\_

**CAMBIO PAQUETE INTERNET:**   
 MES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ horas / tarifa mínima \$ \_\_\_\_\_

**CAMBIO REAL NAME:**   
 Actual: \_\_\_\_\_  
 Solicitado: \_\_\_\_\_

REPROGRAMAR SERVICIO INTERNET
➔

**CAMBIO MODALIDAD DE PAGO:**  
 A cuenta corriente (RACSA):   
 Tarjeta: \_\_\_\_\_  
 A cargos automáticos:  Nº de tarjeta: \_\_\_\_\_  
 Emisor: \_\_\_\_\_ Vencimiento: \_\_\_\_\_

**CAMBIO DIRECCION:**   
 Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_  
 Otras señas: \_\_\_\_\_  
 Apartado Postal: \_\_\_\_\_

SOLICITADO POR: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_


SIT. E IMP. HINDO. SALAS S.A. TEL/FAX: 240-6000 / 240-6303 / 297-1444

SERVICIO AL CLIENTE

Recibido: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Cuenta: \_\_\_\_\_



**SOLICITUD DE TRAMITES**

**COMPROBANTE DEL CLIENTE**


Nº 16227

Trámite solicitado: \_\_\_\_\_

Cualquier consulta acerca de su trámite la puede hacer a los siguientes números de teléfono:  
 287-0515 y 800 NAVEGAR (628-3427)

SIT. E IMP. HINDO. SALAS S.A. TEL/FAX: 240-6000 / 240-6303 / 297-1444

**ANEXO #2**



**Servicio al Cliente**  
 Recibido: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

### Solicitud Desconexión Servicio Internet

**Nº 07209**

**Información Cliente**

Razón Social (o nombre cliente) \_\_\_\_\_  
 Nº Cédula Física, Jurídica o Pasaporte \_\_\_\_\_  
 Dirección Física \_\_\_\_\_  
 Provincia, Ciudad, Distrito \_\_\_\_\_  
 Nº Fax \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Nº Cuenta \_\_\_\_\_  
 Login Padre \_\_\_\_\_ Login adicionales \_\_\_\_\_  
 Fecha de desconexión a partir de \_\_\_\_\_

Devolución depósito de garantía    Si     No   
 Cumplió el servicio con sus expectativas    Si     No


**Observaciones**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Cliente



### Comprobante del Cliente Desconexión del Servicio Internet

**Servicio al Cliente**  
 Recibido: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_  
 Cuenta: \_\_\_\_\_


Nombre \_\_\_\_\_ Login \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Estimado cliente le informamos lo siguiente: Si su gestión de desconexión es del 01 al 15 de cada mes se cobra solo tráfico, posterior a esta fecha se cobra tráfico y cuota mínima.

*Cualquier consulta acerca de su trámite, favor presentar este documento*    **Nº 07209**  
 Teléfono: 800-NAVEGAR (628-3427)

IMPRESO COMILLA TEL: 288-7113

**ANEXO #3**



### Solicitud Adicional a Contrato Internet Conmutado Casillas Adicionales de Correo

**Nº 461**

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE:**

Razón Social (o nombre del cliente) \_\_\_\_\_  
 No. de Cédula física o jurídica \_\_\_\_\_  
 No. pasaporte \_\_\_\_\_ No. fax: \_\_\_\_\_ No. Teléfono \_\_\_\_\_  
 Login \_\_\_\_\_ @racsa.co.cr No. de cuenta \_\_\_\_\_

**TRÁMITE SOLICITADO: (cuenta correo adicional gratis)**

Login (mínimo 6, máximo 16 letras)


1. _____	11. _____
2. _____	12. _____
3. _____	13. _____
4. _____	14. _____
5. _____	15. _____
6. _____	16. _____
7. _____	17. _____
8. _____	18. _____
9. _____	19. _____
10. _____	20. _____

Rigen las cláusulas del contrato principal

Solicitado por: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

www.comercio.adicionales.dnu24.08.00



### COMPROBANTE DEL CLIENTE

**Nº 461**

Cualquier consulta acerca de su trámite la puede hacer al siguiente número telefónico:  
 Centro Gestión Internet (cambio paquete tarifario, Real Name, password, correo adicional) 287-0515  
IMPRESO COMILLA TEL: 288-7113