

## Instalaciones

A. Infraestructura disponible inmediatamente (abreviado como IDI): se refiere a casos en los cuales, al momento de recibir el operador/proveedor una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente.

B. Infraestructura no disponible inmediatamente (abreviado como IND): se refiere a casos en los cuales, al momento de recibir el operador/proveedor una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor, pero este debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión. C. Infraestructura externa no existente (abreviado como INE): se refiere a casos en los cuales, al momento de recibir una orden válida de servicio, el operador/proveedor ofrece servicios en la zona en la que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor.

| Condición | Tiempo máximo   |
|-----------|-----------------|
| IDI       | 4 días hábiles  |
| IND       | 10 días hábiles |
| INE       | 20 días hábiles |

| TIPO                               | Enrutamiento                                                         |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Dimensiones (H x W x D)            | 32 mm x 200 mm x 127 mm (sin antena externa ni almohadillas)         |
| Temperatura de funcionamiento      | 0°C a +40°C                                                          |
| Humedad de funcionamiento          | 5%–95% (sin condensación)                                            |
| Entrada del adaptador de corriente | 100V - 240V AC 50Hz - 60Hz                                           |
| Fuente de alimentación del sistema | 11V - 14V DC, 2A                                                     |
| Puertos Network-side               | GPON                                                                 |
| Puertos User-side                  | 4 Ethernet ports + 2 POTS ports + 1 USB port + 2.4 GHz & 5 GHz Wi-Fi |
| Indicadores                        | Power, PON/LOS, LAN1-LAN4, TEL1-TEL2, USB, WLAN y WPS                |

| SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO                                                                                     |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Indicador                                                                                                              | Umbral          |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>-Infraestructura disponible inmediatamente-                               | 4 días hábiles  |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura no disponible inmediatamente-                           | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- 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%             |
| SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN                                                                                 |                 |
| Indicador                                                                                                              | Umbral          |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>-Infraestructura disponible inmediatamente-                               | 4 días hábiles  |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura no disponible inmediatamente-                           | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- 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 (IC-7)                                                                                     | 99,97%          |

Reclamaciones y reembolsos:

Cinema Turrialba dispone de una unidad o servicio especializado de atención al cliente, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión. Cinema Turrialba se compromete a brindarle al cliente, el número 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. El operador deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

**Cláusula Décima Novena: 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:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando el usuario no puede utilizar el servicio de telecomunicaciones de forma normal.

#### Procedimiento de intervención de 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.

#### Tarifas:

|                             |
|-----------------------------|
| Alquiler de equipo mensual  |
| ₡ 0                         |
| Costo mensual de IP publica |
| ₡ 10,000                    |

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| Reconexiones<br>C/ 1,500                                         |
| Instalación de fibra óptica de internet<br>C/ 0                  |
| Instalación de servicio de internet<br>C/ 0                      |
| Reubicaciones dentro de la misma instalación o domicilio<br>C/ 0 |
| Reubicaciones de equipo en distinto domicilio<br>C/ 0            |