

Políticas de instalación:

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

Depósito de garantía:

El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato. La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de 30 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual.

Equipos y terminales:

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

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%
SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
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 (IC-7)	99,97%

Reclamaciones y reembolsos:

El operador/proveedor brindara el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicara 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, operador/proveedor contabilizara 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 reestablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la formula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

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

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.

Mantenimientos correctivos o preventivos:

Se notificará con antelación de al menos 48 horas a través de la publicación en el sitio web o comunicación electrónica directa. Se informará a los clientes sobre los servicios que se verán interrumpidos, zonas de afectación y el tiempo de resolución.

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.

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.

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, o son devueltos en mal estado, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición.

Tarifas:

Reconexiones COP 1,500
Instalación de fibra óptica de internet COP 0
Instalación de servicio de televisión COP 0
Reubicaciones dentro de la misma instalación o domicilio COP 0
Reubicaciones de equipo en distinto domicilio COP 0
Alquiler de equipos mensual COP 2,000
Costo de IP publica COP 10,000
Costo TV coaxial adicional COP 2500
Costo TV box adicional COP 2500
Costo por daños al equipo/ No devolución TV box COP 25,000
Costo daños/ No devolución ONT COP 90,000
Tarifa incluye IVA