

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA
PROVISION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
TRISECOM S.R.L.

El presente es un documento de Términos y Condiciones que **TRISECOM S.R.L.**, que en adelante se denominará solamente como **TRISECOM**, pone a conocimiento a la USUARIA O USUARIO, que en adelante se denominará solamente **USUARIO(A)** para la prestación de Servicios Portadores que en adelante se denominará solamente **SERVICIO**.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREAS DE COBERTURA:

1.1. Descripción detallada del servicio.

Los **SERVICIOS PORTADORES** son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto - punto o punto - multipunto a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.

1.2. Aspectos asociados.

El **SERVICIO** contratado por el **USUARIO(A)** consiste en enlaces de conexión a **TRISECOM**; el acceso a los puntos establecidos por el **USUARIO(A)** que usa la red de **TRISECOM**. La gestión de ruteo puede ser controlada por **TRISECOM** o por el **USUARIO(A)**. El **SERVICIO** de **TRISECOM** se presta basado en la tecnología:

VPN con acceso Satelital, es un servicio que permite interconectar una sucursal u oficina remota a la Red Privada Virtual del tipo MPLS del usuario, a través de una terminal satelital utilizando el protocolo universal de paquetes IP-MPLS. El servicio se presta mediante una terminal satelital VSAT (Very Small Aperture Terminal) instalada en la dirección de instalación declarada por el usuario en el Formulario de Solicitud del Servicio. Este equipamiento satelital permite usar eficientemente el segmento espacial y una eficiente compresión de Datos. Cada terminal satelital soporta un canal de datos Full Duplex (transmisión y recepción) y la posibilidad de dos canales de voz.

VSAT EMPRESARIAL

La terminal VSAT Empresarial permite contar con un sistema de comunicaciones satelitales privadas donde las empresas pueden conectar de manera activa sucursales lejanas con su punto central, en el territorio nacional a través de terminales satelitales, cuyos requerimientos de caudal de tráfico sean pequeños y a un bajo costo.

1.3. Áreas de cobertura.

TRISECOM brinda el servicio en Área de Autorización Nacional, los servicios se prestan donde técnica y legalmente la señal de satélite tenga cobertura, sujeto a factibilidad técnica en cada una de las ubicaciones en las cuales el servicio es solicitado por el **USUARIO(A)**.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO: Se deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos mínimos.

2.1. **TRISECOM** ha dado como factible la instalación por hallarse dentro del área de cobertura que garantiza los parámetros de calidad exigidos por norma para la velocidad contratada y porque se tiene disponibilidad de puertos y pares para la provisión del **SERVICIO**.

2.2. El **USUARIO(A)** cuenta con un punto de terminación disponible para la conexión de la línea provista por **TRISECOM**, o al menos cuenta con la autorización del propietario y/o administrador del inmueble

para ejecutar la instalación.

- 2.3. El USUARIO(A) dispone de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en el ambiente a instalarse, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad.
- 2.4. El USUARIO(A) dispone de un puerto Ethernet en su segmento de red, dispone de una red interna que cumpla las características apropiadas de certificación en CAT 5.
- 2.5. Para los servicios portadores con gestión encomendada a TRISECOM, el USUARIO(A) dispone de infraestructura de red y sistemas de protección adecuados tanto para energía (UPS), como para software (firewalls y otros), de acuerdo al SERVICIO solicitado.
- 2.6. En todos los casos la responsabilidad de TRISECOM alcanza a la provisión del SERVICIO hasta el puerto Ethernet del equipo provisto por TRISECOM.
- 2.7. Además de las señaladas en este documento, se consideran variables técnicas que afectan la prestación del SERVICIO a: Interfaz incompatible en el equipo o red el USUARIO(A) con la de TRISECOM, Infraestructura y/o ambiente inadecuado para el asentamiento de la antena VSAT y el funcionamiento de equipos con temperaturas ambiente superiores a 25 grados centígrados y humedad relativa superior a setenta y cinco por ciento (75%), Incompatibilidad de tecnologías entre las redes el USUARIO(A) y TRISECOM y funcionamiento de equipos y motores que generen una alta inducción en el entorno eléctrico al que se conectan los equipos de TRISECOM y el USUARIO(A).

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO: El plazo para la provisión del SERVICIO por parte de TRISECOM está determinado por el parámetro regulado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) mediante normativa vigente aplicable al servicio portadores, los tiempos de instalación empezaran a correr una vez se hayan cumplido con las siguientes condiciones:

- 3.1. Las condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas se han cumplido, incluyendo las autorizaciones necesarias.
- 3.2. El USUARIO(A) ha pagado:
 - 3.2.1. La tarifa de instalación descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, pago que deberá realizar por única vez.
 - 3.2.2. En el caso de modalidad de pago pre pago y para una fecha previa al día veinte (20) de mes, el valor prorrateado de la tarifa mensual del plan elegido por el tiempo restante del mes.
 - 3.2.3. En el caso de modalidad de pago pre pago y para una fecha posterior o igual al día veinte (20) de mes, el valor prorrateado de la tarifa mensual del plan elegido por el tiempo restante del mes, además del valor de la tarifa mensual del plan elegido por el mes siguiente.
 - 3.2.4. Los servicios adicionales o equipos accesorios cuyas tarifas están descritas en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- 3.3. El USUARIO(A) ha completado la información en la documentación de TRISECOM y ha entregado los documentos requeridos por TRISECOM.
- 3.4. El USUARIO(A) ha firmado el Contrato de Adhesión al Servicio y los Términos y Condiciones Generales correspondientes, y cualquier otro documento o formulario que se considere parte integrante del Contrato, siendo responsabilidad el USUARIO(A) el tiempo de demora en la entrega de documentos exigidos por TRISECOM para la firma del Contrato de Adhesión al Servicio.

4. TARIFAS:

- 4.1. TRISECOM publicara en internet, medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio a los mismos. Una copia de la publicación se remitirá a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 4.2. TRISECOM pone a disposición el USUARIO(A) tarifas del SERVICIO en la modalidad de mes vencido (post pago).
- 4.3. La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente aprobada y autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y ha cumplido todo el proceso de ley para tal aprobación.
- 4.4. La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente publicada en medios escritos de circulación nacional de acuerdo a ley.
- 4.5. TRISECOM cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, asimismo, no otorga preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS o USUARIOS de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.
- 4.6. De acuerdo a la modalidad de pago elegida, el USUARIO(A) pagará a TRISECOM la tarifa correspondiente al SERVICIO, establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. Asimismo, pagará por una sola vez la tarifa de instalación y habilitación del SERVICIO de acuerdo a lo determinado en el mismo Anexo.
- 4.7. El cambio del lugar de la prestación del SERVICIO o traslado del lugar de conexión del SERVICIO implicará el pago de la tarifa respectiva, así como los costos del traslado y dependerá de la factibilidad técnica a ser determinada por TRISECOM.
- 4.8. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, el USUARIO(A) se sujetará a las condiciones descritas en la cláusula Resolución y Rescisión Del Contrato vigencia del contrato. El tiempo de ejecución del mismo es el mismo que se aplica a una instalación, conocido como Tiempo de Instalación del SERVICIO, y contabilizado a partir del pago por este SERVICIO de acuerdo a la tarifa mencionada en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- 4.9. En caso que el USUARIO(A) requiera excepcionalmente Servicios adicionales de TRISECOM, estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- 4.10. En caso que para la instalación se requiera Cable Excedente, el USUARIO(A) estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- 4.11. TRISECOM podrá modificar las tarifas y precios, discontinuarlos de comercialización y crear nuevas categorías tarifarias previo cumplimiento de los formatos y condiciones básicas de publicación tal que se disponga de información completa, comparable y oportuna, en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos y habiendo remitido una copia de la publicación a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT).
- 4.12. Cuando se produzcan cambios en las tarifas que hayan cumplido con el proceso dispuesto por ley, TRISECOM no migrará de una categoría tarifaria a otra sin consentimiento el USUARIO(A), salvo que la migración represente mayores beneficios. En todos los casos la migración debe ser previamente aceptada por el USUARIO(A).
- 4.13. Para el SERVICIO de Acceso al Público y para el SERVICIO de Reventa, las tarifas son diferenciadas de las que aplican para USUARIA O USUARIO final del SERVICIO.

- 5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE:** Los aspectos relativos a la facturación, cobranza y corte en telecomunicaciones se constituyen en:
- 5.1. El pago mensual de la tarifa se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento del SERVICIO y será por mes completo que se inicia el primero de cada mes. Para el cobro del primer mes, de manera excepcional, se hará un prorrateo de los días en los que efectivamente se prestarán los SERVICIOS consignándose cualquier diferencia como descuento en la siguiente factura.
 - 5.2. TRISECOM emitirá mensualmente la factura que consignará la tarifa y cualquier otro cargo derivado del SERVICIO por concepto de mes vencido (post pago), la misma que el USUARIO(A) deberá pagar en las oficinas de cobranzas que TRISECOM habilite o, en su caso, autorice para tal efecto. La información de las oficinas de cobranza está disponible para el USUARIO(A) en el sitio WEB de TRISECOM. El USUARIO(A) también podrá pagar a través de débitos automáticos a tarjetas de crédito o de débito, o débitos en cuentas, siempre y cuando las entidades financieras correspondientes y TRISECOM estén de acuerdo con esta modalidad de pago y el USUARIO(A) haya cumplido con los requisitos correspondientes y posea el crédito o saldo suficiente que permita el pago.
 - 5.3. El USUARIO(A) tendrá como fecha límite de pago treinta (30) días calendario a partir de la fecha de puesta a disposición de la factura en los puntos de cobranza, considerándose como factura vencida aquella que se encuentre fuera del periodo establecido. El USUARIO(A) tendrá un plazo de otros quince (15) días para pagar el importe correspondiente a la factura vencida, caso contrario la misma será declarada vencida y en mora y por tanto líquida y exigible a su sola presentación, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por el USUARIO(A). Transcurridos cuarenta y cinco (45) días de dispuesta una factura que se encuentre sin pagar, podrá ocasionar el corte del SERVICIO, atribución pura y exclusiva de TRISECOM. TRISECOM podrá además adicionar al monto adeudado, el interés legal establecido en la normativa legal hasta la fecha del pago efectivo de la deuda. Se establece el inicio de ciclo de facturación el día uno (1) de cada mes.
 - 5.4. Toda solicitud de reimpresión de facturas que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT el USUARIO(A), será atendida exclusivamente en oficinas de TRISECOM en un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura y siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura. Fuera de este periodo, el USUARIO(A) reconocerá los gastos impositivos y administrativos que TRISECOM demande.
 - 5.5. El USUARIO(A) reconoce todo cambio de tarifa que resulte como consecuencia del cambio en las características del SERVICIO y realizado por el USUARIO(A) en su calidad de titular, a través de los medios destinados y reconocidos para el efecto. En consecuencial USUARIO(A) deberá pagar la nueva tarifa resultado del cambio realizado.
 - 5.6. En caso que el USUARIO(A) requiera de Servicios Adicionales durante la prestación del SERVICIO, éstos se otorgarán previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. TRISECOM proporcionará previamente la información referida a los Servicios Adicionales al USUARIO(A) así como los costos de los mismos.
 - 5.7. El corte del SERVICIO generará cargo de Reconexión a la tarifa descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, importe que deberá ser cancelado conjuntamente con la deuda que originó el corte para la rehabilitación del SERVICIO.
 - 5.8. De generarse una visita técnica no justificada ante cualquier reclamación el USUARIO(A) por

problemas técnicos o por cualquier problema ajeno a la responsabilidad de TRISECOM, se generará un cargo para cubrir los costos de tal visita de acuerdo a la tarifa descrita en el Anexo de Servicios Adicionales, importe que deberá ser pagado conjuntamente con la tarifa del SERVICIO en la factura siguiente a emitirse.

- 5.9. El incumplimiento a cualquier compromiso de tiempo de permanencia mínima, generará una penalidad consistente en el reconocimiento de la tarifa contratada por los meses restantes del tiempo de permanencia mínima, más, los costos de desinstalación del SERVICIO, más, el valor residual del equipo suministrado por TRISECOM, más, cualquier otra obligación que TRISECOM haya asumido para la prestación del SERVICIO y que no estén contempladas dentro de la tarifa y que estén contempladas en otras leyes como el reordenamiento de cableado estipulado por leyes del municipio de la ciudad en la que se presta el SERVICIO. El pago de penalidad le otorga el derecho al USUARIO(A) a la propiedad del equipo suministrado. La penalidad será cargada a la cuenta del USUARIO(A) y será facturada al momento del pago de la misma para que el USUARIO(A) pueda gozar de los beneficios de crédito fiscal correspondiente.
- 5.10. Las facturas por el SERVICIO que el USUARIO(A) adeude y los cargos que tuviere en su cuenta por otros factores y que se facturan al momento de pago, tienen conjuntamente con el Contrato de Adhesión al Servicio, la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago de las mismas. La falta de pago antes referida que constituye en mora al USUARIO(A) sin necesidad de requerimiento judicial alguno, hace pasible a la acción ejecutiva correspondiente. El USUARIO(A) acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas y los cargos que tuviere en su cuenta por otros factores y que se facturan al momento de pago, forman parte integrante e indivisible del presente documento y que la suma total de las mismas, incluyendo intereses de acuerdo a norma vigente, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a TRISECOM. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por el USUARIO(A).
- 5.11. En caso de que se considere que existen indicios suficientes de fraude, o de riesgo de daño a la red de telecomunicaciones de TRISECOM o redes de telecomunicaciones de terceros, o conexiones ilegales, TRISECOM podrá proceder inmediatamente con el corte del SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En el caso que el corte no se encuentre justificado, TRISECOM restablecerá el SERVICIO y procederá con la devolución y la compensación al USUARIO(A) en función al tiempo de corte y el restablecimiento del SERVICIO será inmediato.
- 5.12. Si el USUARIO(A) tuviera algún reclamo sobre el monto consignado en una factura, está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, sujeto a reembolsos subsecuentes más interés aplicable por parte de TRISECOM, salvo que la cantidad observada sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada en cuyo caso se aplicará lo estipulado por ley. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación deberán ser pagados por el USUARIO(A) de manera regular. En el caso de que la observación efectuada por el USUARIO(A) fuera procedente, TRISECOM reembolsará el importe correspondiente, en plazo y forma estipulado por ley. En caso de que el reclamo sea declarado infundado, el USUARIO(A) deberá pagar a TRISECOM en el plazo estipulado por ley.
- 5.13. El USUARIO(A) podrá solicitar la entrega de su estado de cuenta en la dirección registrada para el efecto, TRISECOM cobrará por esa entrega del estado de cuenta.
- 5.14. Si el USUARIO(A) desea migrar de la modalidad de Post Pago a la modalidad de Pre Pago independiente de si cambia o no de velocidad, podrá hacerlo en cualquier momento del mes, luego de

haber pagado todas sus obligaciones pendientes de la modalidad Post Pago y luego de haber pagado al menos la primera mensualidad en la modalidad Pre Pago.

5.15. Si el USUARIO(A) desea migrar de la modalidad de Pre Pago a la modalidad de Post Pago, independiente de si cambia o no de velocidad, podrá solicitarlo en cualquier momento del mes y todo cambio asociado tendrá lugar a partir del primer día del mes siguiente a la solicitud.

5.16. Para el caso de cambio de velocidad, el USUARIO(A) deberá firmar un Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su Contrato de Adhesión al Servicio original y pagar la tarifa de configuración de equipos que figura en el Anexo de Servicios Adicionales. TRISECOM podrá liberar de dicho pago al USUARIO(A) que incremente de velocidad y de tarifa cumpliendo con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, ni de otorgar preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS o USUARIOS de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO: TRISECOM rehabilitará el SERVICIO cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO(A) pague el monto adeudado por el SERVICIO, o a partir de la fecha pactada por arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte. Los Servicios que hubieran entrado en suspensión, serán rehabilitados una vez se cumpla el tiempo de suspensión, previo aviso al USUARIO(A) conforme a normativa vigente.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD: TRISECOM se sujeta al cumplimiento de los parámetros de calidad para Servicios de telecomunicaciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), los cuales se publicarán en la página web de TRISECOM en forma y contenido que cumpla la normativa al efecto.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:

8.1.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Derechos de los usuarios.

- 1) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 2) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informado al USUARIO(A).
- 3) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por TRISECOM
- 4) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 5) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 6) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 7) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO de TRISECOM

- 8) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 9) Ser informado por TRISECOM oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- 10) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- 11) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- 12) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a TRISECOM
- 13) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
- 14) Reclamar ante TRISECOM y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 15) Recibir protección de TRISECOM sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- 16) Disponer, como USUARIO(A), en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- 17) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
- 18) Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- 19) Participar en los mecanismos de control social.
- 20) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Obligaciones del USUARIO(A)

- 1) Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- 2) Responder por la utilización del SERVICIO por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- 3) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de TRISECOM
- 4) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 5) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 6) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TRISECOM

Derechos de TRISECOM

- 1) Recibir oportunamente el pago por el SERVICIO provisto, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- 2) Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO(A), previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- 3) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

- 4) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

Obligaciones de TRISECOM

- 1) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 2) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el SERVICIO.
- 3) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, al USUARIO(A).
- 4) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 5) Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 6) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- 7) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO(A) por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.
- 9) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- 10) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
- 11) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
- 12) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
- 13) Facilitar al USUARIO(A) en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- 14) Proveer el SERVICIO sin causar daño a la salud y al medio ambiente.
- 15) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 16) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
- 17) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

8.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora - ATT, los principios aquí detallados, regirán el SERVICIO y permiten al USUARIO(A) reclamar el mismo, bajo las siguientes interpretaciones:

- 1) *Continuidad*: El SERVICIO, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- 2) *Calidad*: El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- 3) *Protección*: Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con TRISECOM
- 4) *Información oportuna y clara*: TRISECOM está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 5) *Prestación efectiva*: En ningún caso, TRISECOM procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, TRISECOM deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- 6) *Secreto de las comunicaciones*: TRISECOM tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

9. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

- 9.1. TRISECOM dispone de oficinas para la atención al consumidor (ODECO) de manera presencial o de manera telefónica mediante línea gratuita, para que el USUARIO(A), o un tercero por ella o él, previa identificación, pueda procesar en forma escrita o verbal sus consultas, reclamaciones, emergencias y Servicios de información y de asistencia. Para la atención presencial, TRISECOM pone a disposición el USUARIO(A) las siguientes direcciones: ciudad de Santa Cruz, Condominio Valle de Cartago #93. Para la atención telefónica, TRISECOM pone a disposición el USUARIO(A) la línea 73591900.
- 9.2. En caso de reclamación directa de primera instancia por cualquier deficiencia en la prestación del SERVICIO, el USUARIO o USUARIA, o un tercero por ella o él, deberá hacerlo dentro de los veinte (20) días de conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva. Asimismo, podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
- 9.3. TRISECOM registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento el USUARIO(A), y resolverá la reclamación a los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días en los demás casos, siendo la reclamación resuelta conforme a los plazos establecidos por la norma regulatoria aplicable, pronunciándose por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia de la reclamación y dejando constancia escrita de su decisión. TRISECOM comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento en el lugar o medio que fue señalado expresamente por el USUARIO(A) pudiendo ser Domicilio Real, Domicilio Laboral o Notificación Electrónica (correo electrónico, SMS o fax símil), para reclamaciones realizadas en forma presencial y Notificación Electrónica para reclamaciones realizadas en forma no presencial.
- 9.4. Si TRISECOM decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios al USUARIO(A) y la decisión se cumplirá en un plazo de veinte (20) días.
- 9.5. Si TRISECOM decide la improcedencia de la reclamación o no resuelve la misma, el USUARIO(A)

tiene el derecho de presentar la reclamación ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en un plazo de quince (15) días, de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación y pudiendo acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

- 9.6. La atención de Servicios de información y asistencia será proporcionada por TRISECOM mediante la línea 77718011, de lunes a viernes en los horarios de 07:00 a.m. a 24:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 08:00 a.m. a 22:00 horas. TRISECOM dispone de la información que debe ser conocida por el USUARIO(A) y en cumplimiento a la norma vigente, en su página web y en sus oficinas comerciales con atención al público en horas de oficina a ser comunicados por medios reconocidos al efecto.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

- 10.1. El USUARIO(A) podrá solicitar de forma escrita a TRISECOM, de manera gratuita, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual TRISECOM tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, el USUARIO(A) debe cancelar todas sus deudas pendientes con TRISECOM por el SERVICIO puesto en suspensión temporal.
- 10.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO(A), TRISECOM rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO(A), en el plazo máximo de un (1) día.

- 11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La inviolabilidad de las telecomunicaciones, el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y la intimidad el USUARIO(A), salvo los contemplados en guías, facturas y otros establecidos por norma, están garantizados en las redes públicas de telecomunicaciones de TRISECOM debido a la implementación de sistemas y procedimientos para garantizar tales. Se excluyen las declaraciones a entidades de Análisis de Riego Crediticio por incumplimiento a contrato y a las obligaciones adquiridas de manera voluntaria y que se estipulen de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.

12. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

- 12.1. Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión y estos Términos y Condiciones Generales están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el USUARIO(A) y TRISECOM, sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones Generales.
- 12.2. Toda USUARIA O USUARIO se sujeta a los Términos & Condiciones estipulados en este documento desde el momento de su aprobación por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones, previa comunicación.