

# **TÉRMINOS DE SERVICIOS Y GENERALIDADES**

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>1. Tarifas .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Medios de pago .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Depósito de garantía .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Reembolsos y compensaciones .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Fechas de pago .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Desconexiones .....</b>	<b>4</b>
<b>7. Reconexiones .....</b>	<b>6</b>
<b>8. Instalaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>9. Averías .....</b>	<b>7</b>
<b>10. Mantenimientos correctivos o preventivos .....</b>	<b>7</b>
<b>11. Reclamaciones .....</b>	<b>8</b>
<b>12. Especificaciones de equipos .....</b>	<b>8</b>
<b>13. Indicadores de calidad .....</b>	<b>11</b>
<b>14. Procedimiento de intervención de la Sutel .....</b>	<b>11</b>

# 1. Tarifas

<b>TIPO</b>	<b>Valor</b>
Alquiler de equipo mensual	¢0
Depósito de garantía	¢0
Costo mensual de IP pública <i>Nota: tipo de cambio según la venta del día en el BCCR.</i>	\$10
Reconexiones	¢1500
Reubicaciones de equipos dentro de las mismas instalaciones o domicilio	¢5650
Reubicaciones de equipos dentro del mismo domicilio con nueva acometida	¢15.000
Cambio de clave a domicilio <i>Nota: este recargo aplica cuando el cliente perdió su contraseña personalizada previamente dada por Mega Cable. También podría recurrir a cobro cuando cliente no tenga acceso a una laptop conectada a la red para realizar sesión remota y el operador/proveedor deba enviar asistencia técnica al sitio. Este rubro aplica para servicios inalámbricos y fibra óptica.</i>	¢5650
Segunda visita injustificada del cliente	¢5650
Indicente con daño en la acometida provocado por el usuario/cliente	¢5650
Indicente sin dañar la acometida provocado por el usuario/cliente	¢5650
Instalación de internet en fibra óptica	¢20.000
Instalación de servicio dobleplay en fibra óptica	¢20.000
Instalación de servicio de televisión en fibra óptica	¢10.000
Instalación de servicio inalámbrico	¢25.000
Instalación de servicio inalámbrico con antena telescópica	¢175.000

Primer visita por solicitud del cliente	¢0
Retiro de equipos del domicilio o premisas del cliente	¢0
Multa por cancelar factura posterior a la fecha de vencimiento	¢1130

**Nota:** las anteriores tarifas incluyen los siguientes impuestos a saber: IVA, 911 y Cruz Roja. Todos nuestros equipos están dados en comodato.

## 2. Medios de pago

El cliente tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ Plataformas del Banco Nacional: BN Servicios, Internet Banking y sitio web.
- ✓ Plataformas del Banco de Costa Rica: puntos Tucán y sitio web.
- ✓ Sucursales Mega Cable.

## 3. Depósito de garantía

Este apartado no aplica en nuestras generalidades del servicio, por lo que el valor equivale a cero colones.

## 4. Reembolsos y compensaciones

Mega Cable tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar 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, Mega Cable 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 lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

## 5. Fechas de pago

El recibo a cobro debe pagarse del primero al quince de cada mes, siendo esta última la fecha máxima de pago, siempre y cuando la factura se notifique de manera oportuna al cliente. La factura que no sea cancelada dentro de su vencimiento, será suspendida temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, previa notificación al cliente.

## 6. Desconexiones

Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el

plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Si el cliente decide no reconectar o prescindir del servicio deberá proceder a realizar entrega de los equipos dejados en préstamo o alquiler al momento de la instalación.

El cliente dispondrá de tres opciones para realizar la entrega:

- I. Gestión presencial por parte del usuario final en cualquier centro de atención al usuario.
- II. Autorizar a una tercera persona para realizar la devolución del equipo.
- III. Retiro por parte del operador/proveedor.

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición. Sin embargo, esto no constituye un obstáculo para rescindir el contrato.

<b>Dispositivo</b>	<b>Valor</b>
Huawei EchoLife HG8245W5-6T	\$120
Ubiquiti LBE-5AC-G2	\$120

Tabla de precios incluyen el IVA.

## 7. Reconexiones

El cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez que el cliente cancele los montos adeudados, Mega Cable debe reconectar el servicio en el plazo de 1 día hábil, contados a partir de la fecha de pago.

## 8. 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

## 9. Averías

Para efectos de averías, el tiempo máximo de solución es de 1 día hábil, a partir del reporte o incidente con el acceso al servicio contratado.

El tiempo de reparación de fallas (IC-2), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será medido como la razón porcentual de la cantidad de fallas reparadas dentro del límite de tiempo (umbral) que establezca laSUTEL, respecto de la cantidad total de fallas reportadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-2 = \frac{\text{Cantidad de fallas reparadas dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de fallas reportadas}} \times 100\%$$

## 10. Mantenimientos correctivos o preventivos

Se notificará con antelación de al menos 48 horas a través de la publicación en el sitio web [www.megacablecr.com](http://www.megacablecr.com) o comunicación electrónica directa. Se informará a los clientes sobre los servicios que se verán interrumpidos, zonas de afectación y el tiempo de resolución.



## 11. Reclamaciones

Mega Cable 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. Mega Cable 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.

## 12. Especificaciones de equipos

Las especificaciones de nuestros equipos serían las siguientes:

### **Huawei EchoLife HG8245W5-6T**

El Huawei EchoLife HG8245W5-6T es una ONT tipo enrutador en la solución de acceso totalmente óptico de Huawei. Utiliza la tecnología GPON para implementar acceso de ultra banda ancha para los usuarios. El alto rendimiento de reenvío garantiza la experiencia del usuario en servicios de voz, datos y video HD, y proporciona a los clientes una solución de acceso totalmente óptico ideal y capacidad de soporte de servicio orientada al futuro.

A continuación su ficha técnica:

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

## Ubiquiti LBE-5AC-G2

El LiteBeam 5AC Gen 2 ofrece una alineación rápida y sencilla con una protección mejorada contra sobretensiones. Este terminal cuenta con un robusto montaje con ajustes separados de azimut y elevación.

A continuación su ficha técnica:

Dimensiones (H x W x D)	358 x 271.95 x 272.5 mm (14.09 x 10.71 x 10.73")
Weight	Sin montura: 800 g Con montura: 980 g
Temperatura de funcionamiento	-40°C a 70°C
Humedad de funcionamiento	5%–95% (sin condensación)

<b>Máximo consumo de energía</b>	7W
<b>Fuente de alimentación del sistema</b>	24V , 0.3A Adaptar PoE Gigabit (incluido)
<b>Interfaz de red</b>	10/100/1000 Ethernet Port
<b>Tamaños de canal</b>	PtP Mode: 10/20/30/40/50/60/80 MHz PtMP Mode: 10/20/30/40 MHz
<b>Certificaciones</b>	CE, FCC, IC

No obstante, en caso de que el cliente disponga de equipos terminales, estos mismos deben de estar previamente homologados por Sutel y publicados en el siguiente sitio web:  
[https://homologacion.sutel.go.cr/zf\\_ConsultaPublica/Index/indexprincipal](https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/indexprincipal).

Entre las características generales que son imprescindibles para realizar la conexión del servicio mencionamos:

- ✓ Terminal tipo enrutador.
- ✓ Tecnología GPON.
- ✓ Disponibilidad de puertos LAN.
- ✓ Conectividad dual band: red 2.4 GHz y 5.8 GHz.
- ✓ Antena para CATV: terminal F para cable RG6.

De esta forma, si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular.

## 13. Indicadores de calidad

Megacable se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes 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%

## 14. Procedimiento de intervención de la 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.