

# ASPECTOS REGULATORIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En cumplimiento del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final RPUF de la SUTEL y de la Ley General de Telecomunicaciones a continuación, se presenta la información detallada y pertinente para el usuario final de nuestros servicios de Telecomunicaciones:

## 1. DATOS DEL OPERADOR

**Razón Social:** Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L.

**Cédula Jurídica:** 3-004-045202.

**Nombre Comercial:** Coopeguanacaste

**Título Habilitante:** RCS-162-2014

## 2. CENTROS DE ATENCIÓN

### 2.1. Atención Presencial:

- a) **Oficinas Centrales:** Santa Cruz, Guanacaste, ubicado frente a la Gasolinera Santa Cruz. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm. [Oficinas Centrales en Google Maps](#)
- b) **Tienda Playas del Coco:** En Playas del Coco, Guanacaste, ubicada diagonal al Restaurante Coconutz. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Playas del Coco en Google Maps](#)
- c) **Tienda Sardinal:** Carrillo, Guanacaste, ubicada 200 metros al sur de la esquina sur oeste del Parque de Sardinal. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Sardinal en Google Maps](#)
- d) **Tienda Filadelfia:** Filadelfia Centro, Guanacaste, ubicada 100 metros al norte del EBAIS de la C.C.S.S. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Filadelfia en Google Maps](#)
- e) **Tienda Santa Cruz:** Santa Cruz Centro, Guanacaste, ubicada frente al mercado municipal. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Santa Cruz en Google Maps](#)
- f) **Tienda San Martín:** Barrio San Martín de Nicoya, Guanacaste, ubicada 100 metros sur y 100 al oeste del AYA. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda San Martín en Google Maps](#)
- g) **Tienda Nicoya:** Nicoya Centro, Guanacaste, ubicada 100 metros oeste del parque Recaredo Briceño. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Nicoya en Google Maps](#)
- h) **Tienda Nosara:** Barrio Los Arenales de Nosara, Guanacaste, ubicada en Plaza Elimar frente a la oficina del ICE. Lunes a Sábado de 8:00 am a 6:00 pm. [Tienda Nosara en Google Maps](#)
- i) **Tienda Hojancha:** Hojancha, Guanacaste, frente a la escuela Victoriano Mena. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Hojancha en Google Maps](#)

- j) **Tienda Nandayure:** Nandayure, Guanacaste, 50 metros oeste de la esquina noroeste del parque de Carmona. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Carmona en Google Maps](#)
- k) **Tienda Jicaral:** Lepanto, Puntarenas, costado sur de la iglesia católica de Jicaral. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Hojanca en Google Maps](#)
- l) **Tienda Paquera:** Paquera, Puntarenas, diagonal a oficinas del ICE. Teléfono: 2681 4777. Horario de atención: Lunes a Sábado: 8:00 am a 5:00 pm. [Tienda Paquera en Google Maps](#)

**2.2. Teléfono Gratuito para la atención del Usuario Final:** 800-5226673 (800-LACOOPE) en horario disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**2.3. Números de Atención y Soporte Técnico Telefónico:** 2681 4777 en horario disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**2.4. Correo Electrónico para atención al Usuario Final:** [serviciocliente@coopeguanacaste.com](mailto:serviciocliente@coopeguanacaste.com)

### 3. DETALLE DE LOS PRECIOS UNITARIOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

#### 3.1. Planes Individuales de Internet:

Nombre Comercial	Descripción	Características	Precio con Impuestos *
Internet 20 Megas	Internet Simétrico de 20 Mbps	Velocidad de Carga: 20 Mbps / Velocidad de Descarga: 20 Mbps	¢17,258.15
Internet 30 Megas	Internet Simétrico de 30 Mbps	Velocidad de Carga: 30 Mbps / Velocidad de Descarga: 30 Mbps	¢18,273.74
Internet 50 Megas	Internet Simétrico de 50 Mbps	Velocidad de Carga: 50 Mbps / Velocidad de Descarga: 50 Mbps	¢21,320.00
Internet 100 Megas	Internet Simétrico de 100 Mbps	Velocidad de Carga: 100 Mbps / Velocidad de Descarga: 100 Mbps	¢25,381.85
Internet 200 Megas	Internet Simétrico de 200 Mbps	Velocidad de Carga: 200 Mbps / Velocidad de Descarga: 200 Mbps	¢28,429.06
Internet 300 Megas	Internet Simétrico de 300 Mbps	Velocidad de Carga: 300 Mbps / Velocidad de Descarga: 300 Mbps	¢40,614.31

\* Incluye los siguientes impuestos: Impuesto de Valor Agregado (13% IVA), Tasa del 9-1-1 (0,75%) y la contribución parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense (1%)

\*\* Cada IP Estática tiene un costo de ¢15,000.00 (quince mil colones) mensuales i.v.a.i.

#### 3.2. Planes Individuales de Televisión:

Nombre Comercial	Descripción	Características	Precio con Impuestos *
Televisión Estándar <sup>1</sup>	<b>121 Canales:</b> 68 en definición estándar y 53 en alta definición	IPTV: Televisión en formato IP	¢15,900.00
Televisión Premium <sup>1</sup>	<b>151 Canales:</b> 85 en definición estándar y 66 en alta definición	IPTV: Televisión en formato IP	¢19,900.00

\* Incluye los siguientes impuestos: Impuesto de Valor Agregado (13% IVA), Tasa del 9-1-1 (0,75%) y la contribución parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense (1%)

<sup>1</sup> Incluye un televisor, cada televisor adicional tiene un costo de ¢2,000.<sup>oo</sup> (dos mil colones) mensuales i.v.a.i.

El detalle de los canales es el siguiente:

Número de Canal	Nombre de Canal	Definición	Paquete IPTV
4	Canal 4	SD	Estándar
6	Canal 6 HD	HD	Estándar
7	Teletica HD	HD	Estándar
8	TV Chorotega HD	HD	Estándar
9	Multimedios	SD	Estándar
10	OpaTV	SD	Estándar
11	Canal 11	SD	Estándar
13	Canal 13	SD	Estándar
14	TVN 14 HD	HD	Estándar
15	UCR	SD	Estándar
16	DW (Latinoamérica)	SD	Estándar
17	Agrotendencia	SD	Estándar
18	Asamblea TV	SD	Estándar
19	Canal 10	SD	Estándar
20	EWTN	SD	Estándar
21	Enlace	SD	Estándar
22	Canal Luz	SD	Estándar
23	Telefides	SD	Estándar
24	Esperanza TV	SD	Estándar
25	Canal 1	SD	Estándar
33	XpertTV HD	HD	Estándar
34	TV Santa Cruz	SD	Estándar
36	Trivision	SD	Estándar
37	Nicoya TV	SD	Estándar
38	Canal TR	SD	Estándar
41	Telesur	SD	Estándar
42	Extra TV	SD	Estándar

43	VM Latino HD	HD	Estándar
101	BabyTV	SD	Estándar
106	ToonCast	SD	Estándar
107	Cartoon Network LA	SD	Estándar
108	Disney Channel HD	HD	Estándar
109	Disney Jr HD	HD	Estándar
111	Cartoonito	SD	Estándar
200	MetaVersus	SD	Estándar
201	bitMe HD	HD	Estándar
202	AzClic hd	SD	Estándar
204	E! HD	SD	Estándar
210	Distrito comedia	SD	Estándar
212	TNT Novelas	SD	Estándar
220	TLNovelas	SD	Estándar
221	AzCorazon HD	HD	Estándar
222	Pasiones HD	HD	Estándar
232	Glitz	SD	Estándar
233	AzMundo HD	HD	Estándar
234	Univision Miami HD	HD	Estándar
235	Telemundo HD	HD	Estándar
237	Food HD	HD	Estándar
242	Travel & Living HD	HD	Estándar
244	Lifetime HD	HD	Estándar
251	Canal de las estrellas HD	HD	Estándar
252	Home & Health HD	HD	Estándar
253	World Discovery HD	HD	Estándar
301	HBO HD	HD	Estándar
302	Cinemax HD	HD	Estándar
303	Start Channel	SD	Estándar
304	Cinecanal HD	HD	Estándar
305	Universal HD	HD	Estándar
308	Golden Edge	SD	Estándar
309	Golden Latino HD	HD	Estándar
310	TNT LA	SD	Estándar
311	Space HD	HD	Estándar
312	FX HD	HD	Estándar
313	AXN	SD	Estándar
314	Studio Universal	SD	Estándar
317	Multipremier	SD	Estándar
318	TCM LA	SD	Estándar
319	AzCinema HD	HD	Estándar
320	De Película	SD	Estándar
322	Multicinema	SD	Estándar
323	Cine Latino	SD	Estándar
330	Warner Channel HD	HD	Estándar

332	SONY HD	HD	Estándar
333	USA Network	SD	Estándar
334	TNT Series	SD	Estándar
336	A&E HD	HD	Estándar
359	ID HD	HD	Estándar
401	ESPN HD	HD	Estándar
402	ESPN 2 HD	HD	Estándar
403	ESPN 3 HD	HD	Estándar
404	ESPN 4 HD	HD	Estándar
405	ESPN 5 HD	HD	Estándar
406	ESPN 6 HD	HD	Estándar
407	FUTV	SD	Estándar
408	Tigo Sport	SD	Estándar
409	TD+	SD	Estándar
410	TD+ Plus	SD	Estándar
411	TyC HD	HD	Estándar
412	Claro Sports	SD	Estándar
454	TUDN HD	HD	Estándar
455	Discovery Turbo HD	HD	Estándar
502	Nat Geo	SD	Estándar
503	History HD	HD	Estándar
504	History 2 HD	HD	Estándar
505	Animal Planet HD	HD	Estándar
507	Discovery Science HD	HD	Estándar
508	Discovery HGTV HD	HD	Estándar
551	Discovery Theater HD	HD	Estándar
552	Discovery HD	HD	Estándar
601	CNN Español	SD	Estándar
602	DW (Amerika)	SD	Estándar
603	CNN Internacional	SD	Estándar
604	Headline News	SD	Estándar
606	CCTV News	SD	Estándar
607	TVE	SD	Estándar
608	Antena3	SD	Estándar
609	24H	SD	Estándar
610	Caracol HD	HD	Estándar
612	CCTV Español	SD	Estándar
613	CCTV9 Documentary	SD	Estándar
614	CCTV-4	SD	Estándar
615	YTN World	SD	Estándar
616	Arirang TV	SD	Estándar
619	France 24 English	SD	Estándar
620	France 24 French	SD	Estándar
621	RT Ingles HD	HD	Estándar
622	RT Español HD	HD	Estándar

703	Telehit Música HD	HD	Estándar
708	Bandamax	SD	Estándar
710	HTV HD	HD	Estándar
717	TV Nosara	SD	Estándar
26	Aliento Vision HD	HD	Premium
112	Nick Jr	SD	Premium
113	Nickelodeon	SD	Premium
199	Adult Swin	SD	Premium
205	Hola TV	SD	Premium
307	Paramount	SD	Premium
321	A3 Cine	SD	Premium
335	A3 Series	SD	Premium
415	GV X-treme HD	HD	Premium
416	Fast & Fun	SD	Premium
417	Azteca Deportes	SD	Premium
501	Love Nature HD	HD	Premium
605	BBC News	SD	Premium
617	PBS World	SD	Premium
618	Bounce	SD	Premium
650	ABC HD	HD	Premium
653	WWOR NY HD	HD	Premium
654	WPIX NY HD	HD	Premium
655	WGN IL HD	HD	Premium
656	WNYW FOX 5	SD	Premium
657	PBS FL	SD	Premium
658	KTLA LA HD	HD	Premium
659	CTV Canada HD	HD	Premium
660	CBC Toronto HD	HD	Premium
661	City TV HD	HD	Premium
663	Univision HD	HD	Premium
701	Latin Angels	SD	Premium
704	MTV	SD	Premium
705	MTV 00s	SD	Premium
752	Telehit HD	HD	Premium

### 3.3. Planes Empaquetados:

#### Paquetes Duo Play

Nombre Comercial	Descripción	Precio con Impuestos *
Duo Play 30 Megas Estándar	30 Mbps + Televisión Estándar	¢22,089.39

Duo Play 50 Megas Estándar	50 Mbps + Televisión Estándar	¢24,120.46
Duo Play 100 Megas Estándar	100 Mbps + Televisión Estándar	¢30,213.39
Duo Play 200 Megas Estándar	200 Mbps + Televisión Estándar	¢40,367.57
Duo Play 300 Megas Estándar	300 Mbps + Televisión Estándar	¢50,523.54
Duo Play 50 Megas Premium	50 Mbps + Televisión Premium	¢30,151.24
Duo Play 100 Megas Premium	100 Mbps + Televisión Premium	¢36,244.46
Duo Play 200 Megas Premium	200 Mbps + Televisión Premium	¢45,383.70
Duo Play 500 Megas Premium	500 Mbps + Televisión Premium	¢98,189.25

\* Incluye los siguientes impuestos: Impuesto de Valor Agregado (13% IVA), Tasa del 9-1-1 (0,75%) y la contribución parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense (1%)

Nombre Comercial	Descripción	Precio con Impuestos *
Triple Play 30 Megas Estándar VoIP	30 Mbps + TV Estándar + Telefonía <sup>1</sup>	¢25,130.77
Triple Play 50 Megas Estándar VoIP	50 Mbps + TV Estándar + Telefonía <sup>1</sup>	¢27,161.84
Triple Play 100 Megas Estándar VoIP	100 Mbps + TV Estándar + Telefonía <sup>1</sup>	¢33,254.77
Triple Play 200 Megas Estándar VoIP	200 Mbps + TV Estándar + Telefonía <sup>1</sup>	¢43,408.95
Triple Play 300 Megas Estándar VoIP	300 Mbps + TV Estándar + Telefonía <sup>1</sup>	¢53,564.92
Triple Play 50 Megas Premium VoIP	50 Mbps + TV Premium + Telefonía <sup>1</sup>	¢33,192.62
Triple Play 100 Megas Premium VoIP	100 Mbps + TV Premium + Telefonía <sup>1</sup>	¢39,285.84
Triple Play 200 Megas Premium VoIP	200 Mbps + TV Premium + Telefonía <sup>1</sup>	¢48,425.08
Triple Play 500 Megas Premium VoIP	500 Mbps + TV Premium + Telefonía <sup>1</sup>	¢101,230.63

\* Incluye los siguientes impuestos: Impuesto de Valor Agregado (13% IVA), Tasa del 9-1-1 (0,75%) y la contribución parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense (1%)

### 3.4. Costos de las llamadas:

<sup>1</sup> La telefonía IP incluye llamadas ilimitadas a clientes de la misma red de Coopeguanacaste y 60 minutos de llamadas nacionales a clientes de otras redes. El costo por minuto de las llamadas a teléfonos fijos nacionales corresponde a ¢8.72, y a números de teléfono móviles nacionales corresponde a ¢24.44.

\* Los precios de las llamadas nacionales e internacionales incluyen el impuesto de valor agregado (13% IVA), la tasa del 9-1-1 (0,75%) y la contribución parafiscal al Servicio de Telecomunicaciones destinado al Financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense (1%).

Puede descargar el detalles de los precios de las llamadas internacionales en el siguiente Link: [Detalle de Precios llamadas internacionales.](#)

#### 4. COSTOS DE INSTALACIÓN Y RETIRO DE LOS SERVICIOS

- 4.1. Costos de instalación de los servicios con viabilidad técnica positiva con una distancia menor a 200 metros del último punto de conexión:** Si existen las condiciones técnicas (viabilidad técnica positiva) para la prestación del servicio, no se cobrarán costos de instalación siempre y cuando la distancia calculada desde el último punto de conexión (NAP) con espacio disponible y hasta el punto de conexión con la vivienda o ubicación del usuario final sea menor a 200 metros.
- 4.2. Costos de instalación de los servicios con viabilidad técnica positiva con una distancia mayor a 200 metros del último punto de conexión:** Si existen las condiciones técnicas (viabilidad técnica positiva) para la prestación del servicio, se cobrarán ₡25,000.<sup>00</sup> (veinticinco mil colones I.V.A.I.) por cada 100 metros o fracción para el despliegue de la red adicional sobre el exceso de la distancia de 200 metros, calculados desde el último punto de conexión (NAP) con espacio disponible y hasta el punto de conexión con la vivienda o ubicación del usuario final.
- 4.3. Costos por retiro de los equipos no devueltos:** Coopeguanacaste cobrará un monto de ₡20,000.<sup>00</sup> (veinte mil colones I.V.A.I.) en caso de que el cliente solicite el retiro de los servicios y no realice la devolución de los equipos en el centro de atención más cercano, y por lo tanto, se requiera enviar al personal técnico a retirar los equipos en el domicilio o las instalaciones del cliente.
- 4.4. Costo por visitas injustificadas:** a partir de una segunda visita injustificada al domicilio del cliente, Coopeguanacaste podrá cobrar un monto de ₡20,000.<sup>00</sup> (veinte mil colones I.V.A.I.) por el desplazamiento injustificado de una cuadrilla técnica, ya sea por averías no imputables a la Cooperativa o bien por algún otro motivo generado negligentemente por el cliente.

#### 5. COSTO DE REPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS TERMINALES

Ya sea por daños ocasionados por el cliente, por no devolución en caso de retiro de los servicios o bien por cualquier causa imputable al cliente; Coopeguanacaste podrá cobrar la reposición de los equipos terminales instalados y dejados bajo su custodia en las instalaciones del cliente de acuerdo con la siguiente tabla de costos:

- a) ONT marca Nokia modelo G-2425G-A – Costo: US\$110.<sup>25</sup> I.V.A.I. o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.
- b) ONT marca Nokia modelo G-240W-G – Costo: US\$128.<sup>00</sup> I.V.A.I. o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.
- c) ANDROID STB CGTV 4K BOX – Costo: US\$80.<sup>84</sup> I.V.A.I. o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.
- d) STB OTT RETAIL Z11B – Costo US\$57.<sup>95</sup> I.V.A.I. o su equivalente en colones al Tipo de Cambio del BCCR.

#### 6. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS PAGOS

- 6.1. Medios de pago:** Los medios de pagos autorizados para la cancelación de facturas por servicios de telecomunicaciones son los siguientes:
- 6.1.1. Presencialmente en cualquiera de los Centros de Atención de Coopeguanacaste, en efectivo o con tarjeta de crédito
  - 6.1.2. Presencialmente en cualquiera de los puntos recaudadores de las siguientes entidades: COOPENAE, Banco Davivienda, Cadena Perimercados, Walmart y del Banco Nacional (BN Servicios) y del Banco de Costa Rica (Tucán).
  - 6.1.3. Depósito Bancario en la Cuenta Iban # CR56015100910010042434 del Banco Nacional de Costa Rica y en la Cuenta Iban # CR30015201326000052158 del Banco de Costa Rica.



- 6.1.4. Pago en Línea por medio del App de Coopeguanacaste (deducción de cuenta y tarjeta de crédito). Puede descargarla en el siguiente link: [App Coopeguanacaste](#)
- 6.1.5. Pago en línea con deducción a la cuenta bancaria o a la Tarjeta de Crédito en la página web de coopeguanacaste: <https://tramites.coopeguanacaste.com>
- 6.1.6. Pago en Línea por medio de deducción a cuenta bancaria del cliente, para lo cual el cliente debe consultar el banco de su preferencia si tiene esta opción. Esta opción es un acuerdo exclusivo entre el cliente y la entidad bancaria.

**6.2. Cargos por moratoria en los pagos:** Coopeguanacaste podrá cobrar hasta un 3% de intereses moratorios sobre el monto de la(s) factura(s) no cancelada(s) a la fecha de su vencimiento y correspondientes a servicios de telecomunicaciones.

**6.3. Depósito de Garantía:** Coopeguanacaste podrá requerir al cliente el pago de un depósito de garantía equivalente al monto de una mensualidad, cuando exista algún registro de morosidad en los servicios contratados por el cliente ante Coopeguanacaste o ante cualquier otro proveedor/operador. La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo 7 (siete) días hábiles posteriores a la devolución de los equipos una finalización de la relación contractual, conforme al pago de todas las deudas pendientes por parte del cliente a la fecha de la solicitud de finalización del contrato.

## 7. POLÍTICA DE COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la normativa vigente y para efectos de la compensación por interrupciones en el servicio contratado, Coopeguanacaste 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 su 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:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.

## 8. PROCEDIMIENTO PARA LA INTERPOSICIÓN Y RESOLUCIÓN EFECTIVA DE RECLAMACIONES

Las inconformidades o quejas que tenga el usuario final de los servicios contratados a Coopeguanacaste podrá interponerlas de las siguientes maneras: telefónicamente al número gratuito 800-5226673 (800-LACOOPE) o con cargos al 2681 4777; de manera presencial en cualquiera de los centros de atención indicados en el apartado 2 de este documento, o también por medio del correo electrónico [serviciocliente@coopeguanacaste.com](mailto:serviciocliente@coopeguanacaste.com). El cliente podrá solicitar la información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante Coopeguanacaste mediante el respectivo número de consecutivo de referencia o con su número de contrato. Si la respuesta resulta omisa o insatisfactoria, el cliente podrá acudir ante la Sutel.

## 9. REQUISITOS TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE SERVICIOS

Previo a realizar la instalación de un servicio de telecomunicaciones, se debe contar con una factibilidad técnica positiva, en la cual se validan las condiciones técnicas necesarias para que la instalación de los servicios sea posible.

Entre estos aspectos técnicos que Coopeguanacaste valida en la planta externa están:

- a) Estar dentro del área de cobertura de la red de Telecomunicaciones de Coopeguanacaste.
- b) Existencia de postería disponible sobre la vía pública por la ruta de acceso al lugar de instalación del servicio.
- c) En caso de tratarse de una instalación aérea, la distancia medida desde el poste sobre la vía pública más cercano al frente de la propiedad en la que se va a instalar el servicio de telecomunicaciones hasta el punto de sujeción (acometida) de las instalaciones del cliente debe ser menor a 60 metros. Si se excede esa distancia, el cliente deberá colocar un tubo de 6 metros por 3 pulgadas de ancho o un poste de madera (sembrado con una profundidad igual o mayor a 60 cm y con una base de concreto) por cada 60 metros, con el fin de que éstos soporten el cableado hasta la infraestructura del cliente.

Entre los aspectos técnicos que el Cliente debe cumplir en sus instalaciones están las siguientes:

- a) El cliente debe aportar toda la documentación que permita evidenciar la legitimidad del solicitante y sobre el dominio del inmueble en el cual se instalarán los equipos.
- b) Contar con las servidumbres de paso requeridas para el tendido de cables de telecomunicaciones y/o de la colocación de retenidas para la postería.
- c) Si el cliente solicita la instalación subterránea, debe garantizar que los ductos no se encuentren obstruidos y cuenten con conexiones de cajas de registro con distancias igual o menor a 30 metros con un diámetro mínimo de 30 cm de ancho X 30 cm de alto y la tubería interna debe contar con una sonda (piola) desde el inicio hasta el fin.
- d) La infraestructura interna de las instalaciones debe cumplir con la normativa del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad. En particular con la existencia de un tomacorriente (polarizado y aterrizado) de 120v en una distancia de 15 o 20 cm para la conexión del equipo terminal.
- e) Cuando se trate de una instalación aérea y la propiedad o la ruta de acceso a ésta, cuente con arboledas, el cliente debe garantizar un tramo limpio para el acceso del cableado o bien realizar la poda interna desde el último punto de acceso hasta la infraestructura donde se va a instalar el servicio de telecomunicaciones.
- f) Si la propiedad del cliente de servicios residenciales consta de dos o más unidades habitacionales, se deben realizar contratos independientes de telecomunicaciones.

No se podrán gestionar solicitudes de servicios de telecomunicaciones en los siguientes casos:

- I. Si posee deudas atrasadas con Coopeguanacaste.
- II. La ubicación del servicio solicitado se encuentre fuera del área de cobertura.
- III. La postería eléctrica de la ruta de acceso al sitio de la instalación esté dentro de propiedad privada.
- IV. Si al momento de la instalación se encuentren personas menores de edad sin estar custodiados por un adulto.
- V. Las instalaciones internas no cumplen con los parámetros del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad.

## 10. UMBRALES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con los umbrales establecidos por la SUTEL en la prestación de los servicios serían los siguientes:

SERVICIO DE TELEFONÍA IP	
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%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO</b>	
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 provisionada (ID-18)	80%

<b>SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b>	
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%

### **11. PERMANENCIA MÍNIMA**

Los contratos de adhesión no estarán sujetos a un plazo de permanencia mínima.

### **12. CONTENIDO DEL CONTRATO DE ADHESIÓN**

El Contrato modelo de Adhesión de los Servicios de Telecomunicaciones de Coopeguanacaste debidamente homologados por la Sutel, puede ser consultado en el siguiente link:

### **13. REGLAMENTOS DE PROMOCIONES**

Las condiciones de las promociones vigentes y sus respectivos reglamentos pueden ser consultados en los siguientes enlaces: