

TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: MOVIL DE DESPACHO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, CARACTERÍSTICAS Y ÁREAS DE COBERTURA.-

El servicio móvil de despacho de Total Radio Systems Ltda (TRS) proporciona comunicación con radios de dos vías a usuarios con radios portátiles y/o móviles. Este servicio involucra el uso de frecuencias en estaciones fijas o móviles para comunicarse con un equipo terminal fijo o móvil específico dentro de un grupo definido o simultáneamente con el grupo, para poder coordinar las actividades específicas de la usuaria, usuario o del grupo; la tecnología utilizada es Trunking Smarnet tipo II de Motorola, correspondiente a la segunda generación que implemento el concepto de grupos de conversación de voz con identificadores individuales por radio, no habiendo limitación al número de radios terminales que pueden participar en una conversación, permitiendo una gran flexibilidad. Sistema de identificación del sitio, Identificador único de 4 dígitos para cada sistema de canalización permite que las radios pertenecientes al sistema se activen solo en ese sistema específico y que permite a su vez identificar a cada sistema o sitio, brindando una mayor seguridad ya que cada terminal de radio requiere una clave para acceder al sistema.

El sistema tiene las siguientes características:

- Inteligente. Administrado y controlado por un controlador central llamado "CONTROLLER" para la asignación de canales de terminal de Radio, convalidar usuarios, archivar y reportar actividad de cada radio terminal del sistema. Lo que permite compartir de forma automática la misma infraestructura para diferentes usuarios.
- Sistema Protegido. Acceso al sistema solo a terminales de radio autorizada y comunicación privada.
- Altamente redundante. Acceso a todas las repetidoras y canales de radio. La asignación de canal es transparente para el usuario
- Comunicación Selectiva. A nivel de Grupo y Sub grupo. Privada a nivel individual.
- Identificación Automática. Que evita un mal uso del sistema ya que cada terminal está identificado en el sistema.
- Distribución de tráfico uniforme.
- Uso eficiente del espectro.
- Re-intento Automático.
- Lista de espera y tono de disponibilidad.
- Prioridad de usuarios.
- Protección de asignación a las unidades.
- Actualización continua de asignaciones.
- Canal de control Redundante. Los primeros 4 canales son asignados para canales de control. Cada uno Rota como canal de control cada 24 horas. Si un canal de control llega a fallar el controlador central automáticamente asignara a uno de los tres otros restantes como canal de control. Para una comunicación Ininterrumpida.
- Inhabilitación de repetidora por baja potencia. En caso de falla o disminución de la potencia de uno de los repetidores del sistema, el canal es inhabilitado temporalmente de forma automática hasta la reparación del mismo, eliminando la posibilidad que el usuario utilice un repetidor defectuoso.
- Grupos y Flotas. La unidad básica de conversación es el Grupo, La comunicación primaria ocurre a nivel de grupo. Dos grupos no hablan entre sí, La flota está compuesta por grupos.

Las Áreas de cobertura que actualmente son parte del servicio son:

- LA PAZ: La mancha urbana de la ciudad de La Paz, El Alto y Viacha.
- SANTA CRUZ: La mancha urbana de la ciudad de Santa Cruz, La Guardia, Cotoca Viru Viru.
- COCHABAMBA: La mancha urbana de la ciudad de Cochabamba, Quillacollo y Sacaba.

Las presentes áreas de cobertura se encuentran graficadas en nuestra página web www.totalradios.com.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

El acceso al servicio móvil de despacho es plural ya que está dirigido a personas particulares, empresas o instituciones públicas y privadas. No requiere de ningún requisito técnico para adquirirlo ya que TRS provee todo lo necesario, alquiler o venta del equipo (radio) y prestación del servicio mediante su infraestructura.

La comunicación brindada es únicamente en las áreas de cobertura descritas y de manera regional, no se puede comunicar una radio de manera nacional.

El servicio móvil de despacho comprende lo siguiente:

- Venta y/o alquiler de las radios portátiles, móviles o bases
- Instalación gratuita
- Uso de la infraestructura de TRS
- Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema.
- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año

Para brindar el servicio se requiere firmar un contrato por un tiempo establecido acorde al requerimiento del cliente presentando la documentación legal correspondiente. El cliente puede dar de baja el servicio comunicando a TRS con 15 días de anticipación. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones del cliente pendientes de cumplimiento.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la instalación de radios de estación base es de 48 horas. El plazo para la entrega de una a diez (1-10) radios portátiles es del 48 horas y encima de diez radios portátiles el plazo es de cuatro días hábiles. El plazo para la instalación de radios móviles dependerá de la disponibilidad de los vehículos del cliente donde las radios estarán listas después de 48 horas. Los plazos mencionados corren a partir de la firma del contrato.

Todas las radios se entregan al cliente habilitadas y de acuerdo a su solicitud de configuración.

Nuestra empresa cuenta con el stock y personal necesarios para todos los trabajos, y el tiempo de instalación es de 2 horas por vehículo.

4. TARIFAS:

El servicio incluyendo el alquiler de la radio cuesta:

- Cuando el servicio es analógico varía de 170-280 dependiendo de la cantidad de radios.
- Cuando el servicio es digital varía de 300-350 dependiendo de la cantidad de radios.

Cuando la radio es propiedad del usuario y se brinda únicamente el servicio, el mismo tendrá un costo de Bs. 150.00 por radio.

5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO, Y CORTE

La facturación del servicio se la realiza mensualmente, previa a ella se realiza la prefectura del servicio dentro los primeros 5 días hábiles de cada mes lo que permite al cliente planificar sus pagos. El cliente recibe su factura contra la recepción del pago correspondiente.

La factura que emite cuenta con las cantidades de equipos a cobrar, mes de servicio y los demás datos requeridos por el Servicio de Impuestos Internos.

La cobranza en un 90 % se la realiza a través del cobrador asignado el cual realiza la visita directamente al cliente previa coordinación de pago.

El usuario además tiene la facilidad de asistir a oficinas de Total Radio Systems para realizar directamente la cancelación de sus facturas o depositar directamente el dinero en cuentas bancarias de la empresa.

Modalidades de pago.

Tenemos las siguientes modalidades de pago:

- Pago mes vencido, la cobranza se realiza pasado el mes de servicio a cobrar.
- Pago mes adelantado, la cobranza del servicio se realiza antes de comenzar el mes de servicio.
- Pago trimestral, se cancela por adelantado para un periodo de tres meses de servicio.
- Pago semestral, se cancela por adelantado para un periodo de seis meses de servicio.
- Pago anual, se cancela por adelantado para un periodo de doce meses de servicio.

Detalle de consumo.

El sistema de pago es una tarifa plana por radio, es decir no requiere un detalle del consumo realizado.

Cortes de los servicio.-

El corte del servicio se debe a la falta de pago por parte del usuario como lo indica nuestro Contrato modelo que adjuntamos.

En caso de que el Cliente incumpla el pago del canon establecido en las Cláusula Octava por un periodo máximo de treinta (30) días, TRS quedará facultada para suspender el servicio, y retirar sus equipos (cuando los mismos estén en modalidad de alquiler), previa comunicación de 48 horas. Por consiguiente el cliente deberá cancelar todo lo adeudado a TRS hasta el momento del retiro de los equipos.

El corte del servicio también podrá realizarse a solicitud del usuario y se considerará como Suspensión del Servicio.

En el caso de vencer el contrato del servicio y este no tenga *Reconducción Tacita*, también se realizara la Suspensión del Servicio.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

TRS rehabilitará el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el cliente cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes por el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

La rehabilitación del servicio tendrá un costo de Bs. 50.00 (Cincuenta 00/100 Bolivianos) cuando el corte (deshabilitación) se haya producido por mora en los pagos del servicio.

7. CALIDAD DEL SERVICIO E INTERRUPCIONES

TRS brindará un servicio 24/7, los 365 días del año, porcentaje de disponibilidad del sistema por año 99 % salvo problemas de fuerza mayor o caso fortuito, que no sean atribuibles a TRS. Al efecto, se entenderá como "fuerza mayor" o "caso fortuito", cualquier circunstancia que se considere más allá de un control razonable de las Partes, incluidas pero no limitadas los siguientes actos y/o hechos:

- insurrecciones, emergencias nacionales, guerra, actos terroristas, incendios, inundaciones, y en general cualquier otro tipo de catástrofe y/o desastre
- desperfecto eléctricos del vehículo que causen daños o problemas la radio vehicular
- fallas eléctricas por más de cinco horas seguidas que causen cortes en nuestros servidores

Cualquier otra interrupción será planificada con la debida autorización de la ATT (de acuerdo al artículo 170 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones) y previamente comunicada al cliente.

- Tiempo de respuesta, entrega del servicio.
 - Instalación dentro las 48 horas de tomado el servicio, firmado el contrato de acuerdo a disponibilidad de vehículos del cliente y cantidad de equipos a instalar.
 - Mantenimientos en las 24 horas de registrado el reclamo.
- Atención al cliente. Que optimice una buena relación con los usuarios
- Mantenimiento preventivo de los dispositivos y plataforma
- Mantenimiento correctivo oportuno.

Asimismo todo lo anteriormente suscrito deberá cumplir con los estándares de calidad aprobados por la ATT. Por tanto cualquier interrupción del servicio mayor a 12 horas se descontara del monto de la factura del mes correspondiente.

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

El presente capítulo se basa en la ley Nro. 164 y su reglamento DS 1391:

8.1. Derechos y Obligaciones de los usuarios:

Los usuarios y potenciales clientes cuentan con el acceso a la información oportuna, precisa y cierta en relación al servicio de forma gratuita, este trabajo lo realiza nuestro departamento de ventas a través de nuestros ejecutivos de ventas y el departamento de atención al cliente.

Artículo 54. (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS). Las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a:

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 informadas a las usuarias y los usuarios.
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 los operadores o proveedores de los servicios.
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 de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
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 el proveedor 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 de los servicios.
12. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.

13. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
14. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
15. Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
16. Disponer, como usuaria o usuario 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 de los servicios.
18. Recibir servicios que no causen 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.

Artículo 55. (OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS). Son obligaciones de las usuarias y usuarios:

1. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Responder por la utilización de los servicios 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 los operadores y proveedores.
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.

Artículo 165.- (OBLIGACIONES). De conformidad con lo establecido en la Ley N° 164 se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones:

- I. Las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- II. Las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones al público, no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- III. Es obligación de la usuaria y usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

Artículo 164.- (CONTINUIDAD DEL SERVICIO). Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, cuando la ATT tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras resuelva el reclamo presentado.

8.2. Derechos y Obligaciones del Operador:

Están estipulados en el contrato adjunto y nos sujetamos al reglamento artículo 54 (derechos de los usuarios y usuarias) del reglamento de la ley 164, el cual indicamos conocer a plenitud.

Artículo 58. (DERECHOS DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES).

1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.

3. Realizar relevamientos de equipos propiedad de TRS cuando así se vea necesario.
4. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
5. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

Artículo 59. (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES).

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, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente 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.
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 de las usuarias o los usuarios 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 de los servicios.
10. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
11. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
12. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
13. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
14. Proveer servicios que no causen daños 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 a las usuarias y los usuarios.
17. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 168.- (OBLIGACIONES). De conformidad con lo establecido en la Ley N° 164 se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones:

- a. Todo operador o proveedor deberá informar a las usuarias y usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos serán definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
- b. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.

- c. Los operadores o proveedores de servicios deberán publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.
- d. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de controlar todos los elementos contaminantes que se originen en sus instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

8.3 Principios para la prestación del servicio:

Sin perjuicios a los parámetros y estándares de calidad fijados por la autoridad Reguladora ATT, los principios aquí detallados, deben ser aquellos que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo citadas interpretaciones:

8.3.1. Continuidad, el servicio provisto debe presentarse en forma permanente y sin interrupciones salvo los casos previstos por norma

8.3.2. Calidad, el servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

8.3.3. Protección, se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.

8.3.4. Información Oportuna y Clara, los operadores están obligados a proporcionar toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

8.3.5. Prestación efectiva, en ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

8.3.6. Secreto de las comunicaciones, todo operador o proveedor tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

Total Radio Systems tiene establecido un departamento de atención al cliente, el cual busca la satisfacción del usuario respecto al servicio contratado, este departamento también recepciona los reclamos correspondientes al servicio y planifica las asistencias técnicas en caso de ser necesario. El reclamo puede ser realizado vía teléfono, correo, fax o en oficinas, según el siguiente detalle en horarios de oficina, desde Hs. 8.30 a.m. hasta 12.30 p.m. y desde 14.30 hasta Hs. 18.30 en nuestras oficinas.

El departamento de atención al cliente tiene las siguientes responsabilidades para con los usuarios:

- Recibe consultas
- Brinda información del servicio y su facturación
- Planifica y coordina las asistencias técnicas con el departamento técnico y el cliente y servicios de emergencia.
- Emite prefecturas
- Realiza la coordinación de cobranza de facturas
- Odeco, recibir reclamos

En cumplimiento con la ley, nuestros usuarios tienen derecho a reclamar según lo estipulado a continuación: (Reglamento de la Ley de Procedimientos Administrativo para el sistema de Regulación Sectorial aprobado por el DS 27172):

ARTÍCULO 54.- (DERECHO DE RECLAMACIÓN).

- I. El usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
- II. A dicho efecto, toda empresa, en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con una ODECO.
- III. Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS.

ARTÍCULO 55.- (RECLAMACIÓN DIRECTA).

- I. El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa.
- II. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

ARTÍCULO 56.- (INDIVIDUALIZACIÓN DE RECLAMACIONES).

- I. La empresa registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- II. La empresa o entidad regulada llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Superintendencia, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Superintendencia correspondiente.

ARTÍCULO 57.- (PLAZO).

La empresa o entidad regulada resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE; a falta de éste:

- II. A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o b) A los quince (15) días en los demás casos.

ARTÍCULO 58.- (PRONUNCIAMIENTO).

- II. La empresa se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si 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 a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
- III. La empresa o entidad regulada comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Superintendencia.
- IV. La carga de la prueba será del operador.

ARTÍCULO 59.- (RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA).

- I. Si la empresa declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.
- II. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
- III. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y
- IV. La Superintendencia registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL

En cumplimiento al reglamento DS 1391:

ARTÍCULO 166.- (SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIOS).

- I. En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, las usuarias o usuarios podrán solicitar de forma escrita a los proveedores, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual el proveedor tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, las usuarias o usuarios deben cancelar todas sus deudas pendientes con el proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal.
- II. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la usuaria o usuario, el operador o proveedor deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la usuaria o usuario, en el plazo máximo de un (1) día.
- III. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a las usuarias o usuarios por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado TRS garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos por norma.

El sistema troncalizado de TRS está protegido ya que tienen acceso al uso del sistema solamente las radios autorizadas; es decir que son convalidadas por la computadora supervisora del sistema. De esta manera se protege contra el acceso de radios no autorizadas que no se encuentran en la base de datos del sistema.

El sistema cuenta con protección de asignación a las unidades: Previene la asignación accidental de un usuario a un canal de voz utilizando por otro grupo; El canal asignado continúa enviando datos subsumibles, que contienen la identificación del grupo que está utilizando este canal; Una unidad asignada accidentalmente a este canal no reconocerá esta información y automáticamente regresará al canal de control; Asegura el aspecto de privacidad de la flota y el grupo en el sistema troncalizado.

12. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.

Nuestro servicio se adecuará en periodos razonables a los cambios o modificaciones en la ley o reglamento de telecomunicaciones que benefician a los usuarios sin desmedro a nuestra actividad.