

TERMINOS Y CONDICIONES
PROVISION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO -SVA

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:

Total Radio Systems (TRS LTDA.), ofrece el servicio de valor agregado a través de la transmisión de datos fijos y móviles, pudiendo ser para:

- localización automática de vehículos y personas (transmisión de datos móviles)
- telemetría y telecontrol (transmisión de datos fijos)

1.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO El servicio consiste en la instalación de Módems GSM/GPRS/GPS en cada una de los vehículos/equipos a rastrear. Los mismos que realizaran reportes periódicos pre-programados a la plataforma de TRS transmitiendo los datos mediante las redes de celular existentes en el mercado (ENTEL, TIGO y VIVA); los datos transmitidos corresponde a la ubicación del vehículo y generación de reportes por excepción de evento o infracción que comentan los vehículos durante su recorrido.

La plataforma AVL- WEB de TRS, no requiere tener una maquina dedicada en los abonados ya que no se instalará ningún Software que consuma recursos en un ordenador.

Todos los abonados suscritos a la plataforma de Total Radio Systems, acceden a ella a través de Internet ingresando a la página Web www.trsrastreo.com, donde cada uno cuenta con usuario (s) y contraseña, para la visualización de los vehículos.

El servicio de seguimiento vehicular Automático comprende lo siguiente:

- Venta y/o alquiler de los dispositivos de rastreo para cada vehículo
- Instalación gratuita
- Servicio de seguimiento a través de nuestra plataforma de AVL
 - Uso de nuestras plataformas Web
- Transmisión de datos vía uno de los operadores actuales (VIVA, TIGO o ENTEL)
- Visualización
 - Vía web en línea de la posición del (os) vehículos
 - vía celular con aplicación de celular
- Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema.
- Parametrización de reportes
- Reportes pre definidos y customizados
- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año
- Capacitación en el uso de la página Web, aplicación de celular y sus reportes

A través de nuestra plataforma WEB, el usuario podrá acceder a ver a sus vehículos en línea desde cualquier punto que tenga Internet. En nuestra página verá su flota de vehículos sobre mapas o fotografía satelital, nuestra página tienen las siguientes características.

- Ultima actualización del dispositivo enviada en línea a la plataforma TRS.
- Reconstrucción del recorrido de cada uno de sus vehículos seleccionando las fechas que desea recrear.
- En la reconstrucción del recorrido usted tendrá la información de cada punto donde reporto su vehículo con la hora velocidad, en los puntos de parada el tiempo que el vehículo estuvo parado en un punto, etc.

- Tiene la posibilidad de sacar reportes de recorridos en KML para ser enviados por correo o descargados para ser reconstruidos sobre GOOGLE EARTH en su computadora.
- La generación de reportes gerenciales de toda la flota o reportes por vehículos
 - Resumen gerencial
 - Promedios generales
 - Promedios por vehículos
 - Velocidad por vehículo
 - Paradas por vehículos
 - Distancia recorrida
 - Consumo de combustible

Nuestra plataforma es liviana y puede ser vista desde un dispositivo con conexión a Internet y acceso a un navegador WEB (como ser PCs, netbooks, laptops y teléfonos móviles con la aplicación de celular para realizar el monitoreo a través de nuestra plataforma WEB.

Las características mínimas que deben tener las computadoras para este acceso deben ser: Al menos Pentium IV, Acceso a Internet por RED, no por línea telefónica. Ancho de Banda mínimo de 256 Kbps. En cuanto a los celulares deberán tener conexión a Internet y aplicación. En caso de no tener capacidad para ver gráficos como mapas solo puede ver la información de ubicación geográfica y puntos cercanos que nuestra plataforma incluye.

Aplicaciones adicionales para un mejor control de su vehículo

- Programación a requerimiento del cliente los intervalos de reportes como, por ejemplo: cada dos minutos, cada minuto, o cada 30 segundos.
- Seguimiento de rutas específicas de recorridos del vehículo con giros de 45 grados.
- Geocercas, entradas y salidas
- Reportes cuando exista la ignición en "on" (encendido) del vehículo.
- Reportes cuando exista la ignición en "off" (apagado) del vehículo.
- Para evitar la evasión del sistema del monitoreo, el MODEM reportara con un mensaje la desconexión de la batería principal emitiendo un reporte avisando la desconexión.
- Si el vehículo se encuentra más de 5 minutos con el motor encendido y este está sin movimiento, el sistema emitirá un reporte registrando la hora y el lugar.
- Cuando el vehículo exceda la velocidad más del kilometraje permitido emitirá un reporte.
- Emite también reporte del podómetro.
- Al existir frenadas bruscas el MODEM detecta esto y emitirá un nuevo reporte.
- Se emitirá un reporte similar si el MODEM detecta aceleradas de forma brusca.
- Y por último el MODEM enviara un reporte, si el vehículo nota una desaceleración de forma brusca, lo registrara como choque.

Para brindar el servicio se requiere firmar un contrato por un tiempo establecido mínimo de 3 meses presentando la siguiente documentación: fotocopia del CI, NIT, Seprec, factura de luz, entre otros.

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

Una vez instalado el equipo se habilita el servicio en la WEB y se brinda los accesos al cliente, quien inmediatamente puede hacer uso del mismo por el tiempo estipulado en el contrato.

Cualquier problema con el equipo se dará atención de manera inmediata, dentro de las 24 horas de realizado el reclamo.



Radio Comunicación Troncalizada
Localización satelital de Vehículos y Personas (AVL)
Transmisión de datos fijos, telecontrol y teledatada
Seguridad Electrónica

"Esta empresa está regulada y fiscalizada por la ATT"

1.2. AREA DE COBERTURA.

Cobertura geográfica a nivel nacional, el área de servicio está en directa relación con la cobertura celular ofrecida por los operadores nacionales ENTEL, VIVA, TIGO. Nuestra cobertura está dada por la cobertura celular, en zonas donde se pierde la señal del servicio de telefonía móvil, se almacenarán los datos de posicionamiento en la memoria del equipo y enviados una vez que se recobre cobertura celular.

Cobertura geográfica a nivel internacional, el área de servicio está en directa relación con la cobertura celular ofrecida por los operadores internacionales y/o locales en Roaming.

2. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

El acceso al servicio de seguimiento vehicular automático es plural ya que está dirigido a personas particulares, empresas o instituciones públicas y privadas.

Total Radio Systems facilita a través de su departamento de ventas el acceso al servicio a particulares y empresas sin distinción, con los cuales se suscribe un contrato que prevé la habilitación y deshabilitación del servicio.

Nuestro departamento de venta ofrece los servicios y realiza pruebas con los potenciales clientes, por un periodo no menor de 7 días, periodo en el cual se capacita y se demuestra el alcance del servicio sin costo alguno al posible usuario. Posterior al periodo de prueba se establece la duración del servicio en común acuerdo con el usuario, así mismo se definen los términos del contrato, en plazos, cantidades de equipos y precio, mismos que se plasma claramente en el contrato.

Posteriormente se solicita al cliente la documentación correspondiente. Una vez firmado el contrato se coordina con el cliente la disponibilidad de la instalación, y se procede a la misma, generalmente el proceso dura menos de una semana, pero en clientes grandes, donde dependemos estrictamente de la disponibilidad e ubicación de sus vehículos, este tiempo puede incrementarse, siempre en coordinación con el cliente. Nuestra política es instalar dentro de las 48 horas firmado el contrato. Este tiempo incluye la asignación del usuario y contraseña para acceder a nuestra plataforma.

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 recibe 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 como se indica a continuación.

LA PAZ

Dirección: c/Juan Manuel Loza No1906 esq. Av. del Ejercito

Teléfono: (591 2) 224 0084

Fax: (591 2) 222 9855

Correo: trslpz@totalradios.com

COCHABAMBA

Dirección: Av. Santa Cruz No1274 esq. Beni Edif. Comercial Center , 3erPiso Of. 1

Teléfono: (591 4) 448 5833

Fax: (591 4) 448 5833

Correo: trslcbba@totalradios.com

La Paz: Calle Juan Manuel Loza Nro. 1906
Teléfono: no piloto: 2240084 Fax: 222-9855
trslpz@totalradios.com

Santa Cruz: 6to Anillo, Av. 2 de Agosto,
Calle Camus Nro. 1050 Telf.: 3410099
trscz@totalradios.com

Cochabamba: Av. SCZ Nro. 1274 Esq. Beni
Edif. Comercial Center 3er piso Telf. 4485833
trscbba@totalradios.com

www.totalradios.com / www.trs.com.bo



Radio Comunicación Troncalizada
Localización satelital de Vehículos y Personas (AVL)
Transmisión de datos fijos, telecontrol y teledirigida
Seguridad Electrónica

"Esta empresa está regulada y fiscalizada por la ATT"

SANTA CRUZ

Dirección: Calle Camus Nro 1050 y 6to anillo, Av. 2 de agosto.
Teléfono: (591 3) 341 0099
Fax: (591 3) 341 1974
Correo: trsscz@totalradios.com

también atendemos consultas técnicas en los números de celulares móviles como se indica más abajo los días sábados, domingos y feriados desde Hs. 9.00 a.m. hasta las 18.00.

LA PAZ

Cesar Vargas , celular: 777 62665

COCHABAMBA

Alvaro Teran, celular: 674 55533

SANTA CRUZ

Jimmy Ortiz, celular: 721 84021

Por lo tanto, el procedimiento se resume en:

- a) Presentación de propuesta técnica y económica del servicio al potencial cliente
- b) Recabado de documentación e información para firma de contrato
- c) Firma de contrato
- d) instalación del equipo e inicio del servicio y facturación

2.1. HABILITACIÓN, DES HABILITACIÓN, O ALTA Y BAJA DEL SERVICIO:

Nuestros clientes tienen total libertad de solicitar altas o bajas de los equipos sin costo adicional, simplemente con previa coordinación del trabajo a realizar con atención al cliente, se instalan o desinstalan las unidades requeridas. El tiempo del trabajo depende de la cantidad de unidades a instalar y disponibilidad del cliente, como lo mencionamos, nuestra política es realizar los trabajos en el menor tiempo posible, 48 hrs, todo depende de la disponibilidad de las unidades.

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS.

Las condiciones de factibilidad del servicio es que el usuario cuente con vehículos automotores y que tengan la necesidad por diferentes circunstancias (seguridad, logística, otra) de establecer un seguimiento o monitoreo de las actividades del vehículo. Además de contar con los recursos para pagar el servicio.

Las características técnicas mínimas necesarias para obtener el servicio son: que el vehículo cuente con su batería en condiciones mínimas de uso. Cuente un dispositivo con acceso a Internet sea este computadora o celular.

Las características mínimas que deben tener las computadoras para este acceso deben ser: Al menos Pentium IV, Acceso a Internet por RED, no por línea telefónica. Ancho de Banda Mínimo de 256 Kbps, En cuanto a los celulares deberán tener conexión a Internet y aplicación. En caso de no tener capacidad para ver gráficos como mapas solo puede ver la información de ubicación geográfica y puntos cercanos.

4. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO.

Para habilitar el servicio se requiere firmar un contrato por un tiempo establecido mínimo de 3 meses.

En caso de suspensión de servicio por falta de pago, este realiza inhabilitando el acceso a la página WEB y la inhibición de los módems de forma remota.

La rehabilitación es inmediata una vez cancelada las facturas pendientes, habilitando sus accesos WEB a la plataforma.

La rehabilitación no tiene cargo alguno.

El plazo para la instalación de los equipos depende de la cantidad de unidades a instalar y de la disponibilidad de las mismas, por política tomamos 48 Hrs cuando la cantidad es menor a 5 unidades.

5. TARIFAS.

El sistema de pago es una tarifa plana por vehículo monitoreado, es decir no requiere un detalle del consumo realizado por cada chip empleado por el modem, este precio viene incluido en la tarifa del Servicio de Rastreo brindado por TRS.

El costo del servicio depende de la modalidad y características del mismo, si el equipo está en alquiler o en venta, si tiene periféricos adicionales, etc. El costo del servicio puede variar desde los Bs. 70.00 a Bs. 210.00

6. FACTURACION, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACION.

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

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 pagar con transferencia bancaria o QR.

6.1 MODALIDADES DE PAGO.

Tenemos la siguiente 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.

6.2 CONTROL DE MOROSIDAD.

El departamento de atención al cliente y cobranzas realiza el respectivo control de morosidad con el contacto directo a los usuarios y coordinación de cobranza, después de los 60 días de incumplimiento de pago se corta el servicio, y 30 días después se retiran equipos (cuando los mismos son propiedad de TRS).

7. CALIDAD DEL SERVICIO

- Porcentaje de disponibilidad del sistema por año 99.8 %, básicamente las caídas del servicio se deben a caídas del operador celular.
- Tiempo de respuesta, entrega del servicio.
 - instalación dentro las 48 horas de tomado el servicio, firmado el contrato de acuerdo a disponibilidad de equipos.
 - Mantenimientos en las 2 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
- Plataforma WEB intuitiva y capacitación permanente
- Plataforma WEB alojada en el exterior, en servidores web con respaldo y 99.9% de disponibilidad

8. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN 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 recibe 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:

- I. 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).

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.

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

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.

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

9.1. 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.

9.2. Derechos y Obligaciones del proveedor del servicio:

Nos sujetamos al reglamento artículo 54 (derechos de los usuarios y usuarias) del reglamento de la ley 164:

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.

9.3. 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:

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

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

9.3.3. 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.

9.3.4. 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.

9.3.5. 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.

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

10. CAMBIOS 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 beneficien a los usuarios sin desmedro a nuestra actividad.

11. SUSPENSION 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.

11.1 Resolución y disolución del contrato.-

Son causales de resolución del presente contrato, las siguientes:

1. La mala utilización, cesión a terceros de los equipos sin la autorización escrita de TRS.
2. Por retraso recurrente en el pago del canon de los servicios prestados.
3. Por convenir a los intereses del Cliente, en este caso el cliente deberá comunicar por escrito a TRS su decisión con 15 días de anticipación.
4. Introducir modificaciones al equipo sin el consentimiento de TRS

