

Indicadores de Calidad del servicio de Telefonía IP

Indicador	Umbral
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red “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

Indicadores de Calidad del servicio de acceso a Internet fijo

Indicador	Umbral
Tiempo de entrega del servicio (IC-1)	4 días hábiles (Infraestructura disponible inmediatamente - IDI) 10 días hábiles (Infraestructura no disponible inmediatamente - IND) 20 días hábiles (Infraestructura externa no existente – IEN)
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red “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%

Atención y reparación de fallas que afecten los Servicios.

El Cliente podrá interponer ante BNET LATINOAMERICA, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en los Servicios contratados; y BNET LATINOAMERICA se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer los Servicios a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil. Según el indicador IC-2 regulado en el numeral 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, tal plazo se extenderá desde el instante en que el Cliente reporta una falla al Centro de Atención al Usuario de BNET LATINOAMERICA hasta el instante en que el servicio haya sido establecido a su funcionamiento normal. Para efectos de la respuesta al Cliente producto de su reclamo, BNET LATINOAMERICA brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de diez (10) días naturales, para lo anterior, el Cliente podrá disponer de los siguientes canales de atención ('Centro de Atención al Usuario'): Teléfono gratuito: 8000-00BNET LATINOAMERICA Teléfono de oficina: (506) 4001-7241 Dirección física: San José, Escazú, Edificio Torre Davivienda, Mediano Business Center, Primer piso.- BNET LATINOAMERICA comunicará al Cliente el número de referencia dado a la reclamación planteada (código de atención consecutivo), para que éste tenga constancia de su reclamación y pueda dar seguimiento al trámite. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado. Por su parte, BNET LATINOAMERICA preparará un expediente con los correspondientes datos de la reclamación (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros). En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de BNET LATINOAMERICA, el Cliente podrá acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Procedimiento de intervención de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de BNET LATINOAMERICA, el usuario podrá acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones. Las reclamaciones que se presenten ante la Superintendencia de Telecomunicaciones no estarán 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 Superintendencia de Telecomunicaciones. No obstante, lo anterior, deberá cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La Superintendencia de Telecomunicaciones tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.