Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor.

Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible Vocex que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Vocex cuenta con los mecanismos que permiten que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, Vocex brindará al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Vocex deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Mecanismos de contacto:

- Teléfonos Gratuito: +506-800-794-2677
- Teléfono: +506 4010-0050
- Correo: soporte@vocex.net
- WhatsApp: +506-4010-0050
- Atención Física: San José, Escazú, San Rafael, Ultima Park #9.

Compensaciones y reembolsos.

Vocex brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, Vocex contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

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%.

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**

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	**Umbral**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	**4 días hábiles**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	**10 días hábiles**

Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	**20 días hábiles**
Tiempo de reconexión del servicio	**1 día hábil**
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	**1 día hábil**
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	**99,97%**
Retardo local (ID-16)	**50 ms**
Retardo internacional (ID-17)	**150 ms**
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	**80%**

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	**Umbral**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	**4 días hábiles**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	**10 días hábiles**
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	**20 días hábiles**
Tiempo de reconexión del servicio	**1 día hábil**
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	**1 día hábil**
Disponibilidad del servicio (IC-7)	**99,97%**

Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.

Vocex tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final indicado en la parte superior de este documento, así como también señalado en la carátula del contrato firmado por el cliente, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. Vocex deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que Vocex realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, Vocex se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, Vocex realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf

Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.

El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB: https://www.vocex.net/wp-content/uploads/Notificaciones-Vocex.pdf o comunicación electrónica al medio señalado en el contrato. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Eximentes de responsabilidad.

Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales Vocex demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.

En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el usuario final proceda a rescindir el contrato con Vocex sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo

terminal ligado al subsidio o pago en tractos, en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Formas de extinción del contrato.

El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso Vocex tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por Vocex para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta Vocex para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Devolución de equipos terminales.

Para la devolución de los equipos terminales, Vocex cuenta con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB: https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales de Vocex , este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB: https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf

Procedimiento de intervención de la Sutel.

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

Caducidad de la acción para reclamar.

La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.