

# HOGARES CONECTADOS



sutel SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



## MANUAL DEL BENEFICIARIO

Guía con los pasos y los requisitos que debe cumplir su hogar, para mantenerse activo como parte del Programa Hogares Conectados



La computadora portátil y el servicio de internet que usted adquirió cuentan con un subsidio, es decir, una parte de su costo es cubierto por el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), con el objetivo de que sirva como una herramienta de comunicación, educación y pleno disfrute del uso de las tecnologías de la información.

El uso y aprovechamiento que su hogar realice del servicio de internet y la computadora provistos, depende, en gran medida, del conocimiento y acatamiento de las responsabilidades que su hogar tiene como beneficiario del Programa Hogares Conectados.

El presente documento, es una guía que resume los pasos a seguir y los requisitos que debe cumplir su hogar, para mantenerse activo como parte del Programa.

En total, se describen 9 procedimientos; a saber:

- Otorgamiento del beneficio.
- Mantenimiento del beneficio.
- Robo de la computadora.
- Salida anticipada.
- No uso del servicio.
- Fallecimiento del titular del beneficio.
- Traslado de ubicación.
- Cambio de operador.
- Gestión de servicios y garantías.

## **1. Otorgamiento del beneficio:**

**1.1.** El beneficiario podrá ser contactado por el IMAS y/o los operadores registrados en el Programa.

**1.2.** El beneficiario debe presentarse en las oficinas de los operadores registrados en el Programa, para realizar el trámite de inscripción.

**1.3.** Para inscribirse en el Programa, el beneficiario debe:

- Suministrar su información personal al operador, para la verificación de la misma en el Sistema Digital del Programa.
- Presentar su documento de identidad vigente.
- Firmar el contrato homologado del operador y la Declaración de Compromiso del Beneficiario con el Programa.
- Aceptar y firmar la orden de trabajo emitida por el operador para la instalación del servicio de internet y la entrega de la computadora en el hogar.



## **2. Mantenimiento del beneficio:**

Para mantenerse en el Programa, el beneficiario debe cumplir lo siguiente:

- Las obligaciones indicadas en la Declaración de Compromiso con el Programa.
- Realizar el pago puntual correspondiente a las cuotas por el beneficio del servicio de Internet y la computadora otorgada.
- Hacer uso adecuado tanto del servicio de Internet, como de la computadora otorgada dentro del Programa.
- Registrarse en la Plataforma Virtual del Programa denominada <http://portal.hogaresconectados.net/> y hacer uso de la misma.
- Asumir cualquier costo que se produzca por motivo de requerimientos adicionales a los contemplados en el Programa.
- Cumplir con los pasos y requisitos que se describirán a continuación, según sea el caso (ver procesos del 3 al 9).

## **3. Robo de la computadora:**

**3.1.** El beneficiario debe presentar de forma inmediata la denuncia del robo ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) y solicitar copia del Acta de Inspección Ocular.

**3.2.** El beneficiario debe presentarse a la sucursal más cercana del operador con el que posee la suscripción del servicio, en un plazo no mayor a dos días hábiles posteriores a la interposición de la denuncia ante el OIJ indicada en el punto anterior, con el comprobante de respaldo entregado por el OIJ, copia del Acta de Inspección Ocular así como un detalle por escrito, que contenga un recuento de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada, y de la cantidad de tal pérdida

**3.3.** El plazo máximo para cumplir con los trámites indicados en los puntos 3.1 y 3.2 anteriores, no podrá sobrepasar 10 días hábiles contados a partir del robo, pérdida o destrucción del dispositivo.

**3.3.1.** Con la copia del reporte de la denuncia presentada ante el OIJ, el operador inicia el proceso de gestión de cobro por la suma de las cuotas pendientes de pago de la computadora. Si se determina el cobro de la suma de las cuotas pendientes de pago. En caso de comprobarse la veracidad de la denuncia del robo el cobro dicha suma no se ejecutará.

**3.3.2.** El operador consultará al beneficiario si desea continuar en el Programa solamente con servicio de Internet, aunque no posea computadora, para lo cual se podrán dar dos supuestos:



- **En caso de que el beneficiario no desee seguir en el Programa:** el operador le entrega la boleta “Salida Anticipada por robo”, actualiza la base de datos de beneficiarios del Programa y realizará la desconexión del servicio.
- **En caso de que el beneficiario desee seguir en el Programa:** el operador le entrega el comprobante del trámite utilizando la boleta denominada “Robo de la computadora” y actualiza la base de datos de beneficiarios del Programa con el estado actual del hogar (“sólo servicio de acceso a internet”). En estos casos, el beneficiario únicamente deberá pagar el monto equivalente al servicio de internet.

**3.4.** El operador hará efectiva la gestión de cobro por la suma de las cuotas pendientes de pago de la computadora y realizará la desconexión del servicio de forma inmediata, en los siguientes casos:

- Cuando el beneficiario no presente la denuncia del robo de la computadora ante el OIJ.
- Cuando el beneficiario reporte el robo de la computadora ante el operador, pero no realice la denuncia ante el OIJ en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la notificación al operador.
- Si el OIJ comprueba que la denuncia es falsa.
- Cuando así se lo indique la Administración del Programa, justificando las razones.

**3.5.** En caso de comprobarse la veracidad de la denuncia del robo, el operador no hará efectiva la gestión de cobro por la suma de las cuotas pendientes de pago de la computadora.

**3.6.** Para el lanzamiento piloto, se define que bajo ninguna circunstancia el operador realizará el reemplazo de la computadora.

#### **4. Salida Anticipada:**

El beneficiario puede retirarse del Programa antes del cumplimiento del plazo de los 3 años de permanencia mínima definido, cancelando el saldo pendiente de la computadora. Sólo en casos excepcionales, determinados por el IMAS, este cobro quedará sin efecto; a saber:

- Eliminación o reducción significativa del ingreso per cápita del hogar.
- Muerte del titular del hogar o de la persona que provee el ingreso económico a la familia.
- Enfermedad y/o incapacidad del titular del hogar o de la persona que provee el ingreso económico a la familia.



- Causas de fuerza mayor o caso fortuito, como la pérdida material significativa de su patrimonio, que impidan el pago del servicio por parte del beneficiario.

Procedimiento para retirarse del Programa de forma anticipada:

**4.1.** El beneficiario debe solicitar el retiro del servicio de internet al operador con el que suscribió el contrato de adhesión, con al menos 30 días hábiles de antelación. Para esto, el beneficiario debe completar la boleta de “*Salida Anticipada del Programa*”.

**4.2.** La boleta de “*Salida Anticipada del Programa*” debidamente suscita por el beneficiario, autoriza al operador para realizar las siguientes gestiones:

- La desconexión del servicio al hogar.
- Iniciar una gestión del cobro, de las cuotas mensuales pendientes de pago de la computadora por parte del hogar, a partir del primer día hábil del mes siguiente al registro del retiro anticipado del beneficiario por el operador. El hogar podrá gestionar ante el operador, un arreglo de pago en tractos por un plazo de tiempo máximo de 6 meses, para cancelar las cuotas pendientes.

**4.3.** Cada mes, el operador deberá remitir a la Administración del Programa, un listado con los beneficiarios que solicitaron la salida anticipada del Programa. La Administración del Programa remitirá dicho informe al IMAS, para que esta institución analice cada caso y verifique la veracidad de las razones proporcionadas por los hogares, según su procedimiento interno.

## **5. No Uso del Servicio:**

Como parte de los requisitos para mantener el beneficio, los hogares beneficiarios deberán generar un consumo o uso mínimo del internet, medido en Megabytes de 500 Megabytes por semestre el primer año y 1.000 Megabytes por semestre, durante el segundo y tercer año del Programa.

Para el control de este requerimiento, el operador realizará un monitoreo mensual del uso del internet que realice el hogar, para determinar si alcanza los niveles mínimos fijados por el Programa.

En caso de que el hogar beneficiario sub utilice o no use el servicio de internet de forma reiterada, podrá exponerse a ser excluido del Programa.



## **6. Fallecimiento del titular del beneficio:**

**6.1.** Un miembro del Hogar beneficiado debe informar el deceso al operador con el que posee contrato, lo más pronto posible, para lo cual deberá aportar la respectiva acta o certificado de defunción.

**6.2.** El operador consultará al miembro del Hogar beneficiado, si desea continuar en el Programa, cancelando la cuota mensual establecida en el contrato.

**6.2.1.** En caso de que el miembro del Hogar beneficiado no quiera continuar: el operador realizará la desconexión del internet.

**6.2.2.** En caso de que el miembro del Hogar beneficiado quiera continuar: el operador recogerá los datos de la nueva persona a la que se le asignará el beneficio, mediante la Declaración de Compromiso con el Programa, indicando que corresponde a un cambio de titular por la causal de defunción. Asimismo, el nuevo beneficiario deberá cumplir con los requisitos indicados en el presente documento.

**6.3.** La administración del Programa informará al IMAS sobre el cambio del titular del servicio en el hogar, por la causal de defunción.

## **7. Traslado de ubicación:**

**7.1.** Cuando el beneficiario se vaya a trasladar de ubicación, deberá comunicárselo al operador con al menos 15 días hábiles de antelación.

**7.2.** Una vez recibida la notificación indicada en el punto anterior, el operador realizará las siguientes gestiones:

**7.2.1.** El cobro del costo de reubicación del servicio al hogar, previo aviso. (Este costo debe ser asumido por el hogar, según monto definido por el operador)

**7.2.2.** La recuperación de los dispositivos relacionados con la conectividad a internet (como por ejemplo el CPE) y su traslado a la nueva ubicación del hogar.

**7.3.** En caso de que el beneficiario se traslade a una zona donde el operador de servicios con el que tiene contrato **no tenga cobertura**, debe seguir los pasos indicados en el punto denominado "**Cambio de Operador**".



**7.4.** En caso de que el beneficiario se traslade a una zona **sin cobertura de ninguno de los proveedores del Programa**, debe seguir los siguientes pasos:

**7.4.1.** El beneficiario debe notificar al operador con el que posee la suscripción del servicio, del traslado correspondiente, con al menos 15 días hábiles de antelación.

**7.4.2.** Con la notificación del beneficiario, el operador debe realizar las siguientes gestiones:

- La desconexión del servicio, la recuperación de los dispositivos relacionados al servicio de internet y el registro de la baja del beneficiario en el sistema del Programa.
- La entrega al beneficiario, de un documento que respalde la realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción.
- La gestión de cobro de los saldos pendientes de pago de la computadora por parte del beneficiario, gestión que realizará el primer día hábil del mes siguiente al de la entrega de la boleta de conclusión del contrato de suscripción. Este cobro se hará efectivo en caso de que el hogar **no** realice un nuevo trámite de suscripción con otro operador del Programa en un plazo máximo de 60 días naturales, contados desde la fecha de realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción.

**7.4.3.** El beneficiario debe informar al IMAS, sobre la salida del Programa, presentando el documento entregado por el operador que respalda la realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción.

**7.4.4.** El beneficiario será colocado en una lista de espera, la cual será revisada anualmente, con el objetivo de determinar si las áreas de cobertura del Programa se han ampliado, para reconectarlo nuevamente.

## **8. Cambio de operador:**

**8.1.** El beneficiario debe notificar al operador con el que posee la suscripción del servicio con al menos 15 días naturales de antelación la finalización de la suscripción.

**8.2.** Con la notificación del hogar, el operador debe realizar las siguientes gestiones:



**8.2.1.** Desconectar el servicio de internet al beneficiario, recuperar los dispositivos relacionados al servicio de internet y actualizar el sistema del Programa; indicando que el hogar está cambiando de proveedor.

**8.2.2.** Iniciar la gestión de cobro de los saldos pendientes de pago de la computadora por parte del hogar. Este cobro se hará efectivo en caso de que el hogar **no** realice un nuevo trámite de suscripción con otro operador del Programa en un plazo máximo de 60 días naturales.

**8.3.** El beneficiario podrá solicitar nuevamente el servicio ante otro operador registrado en el Programa, en un plazo máximo de 60 días naturales, contados a partir del registro de baja por parte del operador con el que tenía anteriormente una suscripción.

**8.4.** Para la verificación del punto anteriormente citado, el beneficiario deberá presentar al operador, el documento que respalda la realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción.

**8.5.** Para conocer el listado de proveedores registrados en el Programa y su cobertura, el beneficiario puede consultar en el sitio web del IMAS y de la SUTEL, acudir a alguna de las sedes del IMAS en todo el país o bien, consultar a los enlaces regionales y cogestores del IMAS.

**8.6.** El nuevo operador, únicamente proveerá el servicio de uso de Internet, dado que el beneficiario ya cuenta con un dispositivo de acceso a Internet. El beneficiario debe seguir cancelando al nuevo operador las cuotas restantes de forma mensual.

**8.7.** En caso de que el beneficiario no solicite nuevamente el servicio en un plazo máximo de 60 días naturales contados desde la fecha de realización del trámite de conclusión del contrato de suscripción, la administración del Programa informará al IMAS, para que aplique las acciones de seguimiento que correspondan.

## **9. Gestión de Servicios y Garantías:**

- El Programa contempla una garantía de 1 año para la computadora. Una vez superado este plazo, los costos de soporte y averías deben ser cubiertos por el beneficiario.
- Quedan excluidos de la garantía, los daños en la computadora y/o accesorios causados por negligencia, mal uso o contravención a las disposiciones que contiene el manual de uso del dispositivo.





- La garantía de la computadora deberá cubrir todo remplazo de aquellas partes defectuosas, por partes nuevas y en caso de que la falla sea reiterativa (como máximo se repita 2 veces), deberá proceder a la sustitución de la computadora que presenta el daño.

Para hacer efectiva la garantía, el beneficiario debe seguir el siguiente procedimiento:

**9.1.** El beneficiario debe reportar el daño al operador, a través de los contactos suministrados por éste en la “Constancia de entrega de dispositivo y accesorios”. El centro de soporte técnico del operador, le atenderá vía telefónica y/o por correo electrónico y buscará ayudarlo con el problema en un plazo máximo de 48 horas.

**9.2.** En caso de que el daño o problema no pueda ser solucionado en el plazo señalado, a través de los medios indicados en el inciso anterior, el beneficiario debe presentarse a la agencia del operador más cercana a su domicilio con la “Constancia de entrega de dispositivo y accesorios”, la computadora portátil y todos los accesorios que ésta posee (batería, cargador, otros).

**9.3.** El taller, en respuesta de la garantía, contará con un plazo máximo de 10 días hábiles para revisar, reparar y/o sustituir la computadora, así como para notificar al beneficiario la conclusión del trámite, para que éste retire la computadora.

**9.4.** Si la computadora requiere ser reemplazada, el operador debe cambiarla por otra con las mismas características. En caso de que el operador no cuente en sus inventarios con otro dispositivo igual, podrá sustituirlo por otro similar e igualdad de precio.

**9.5.** No será de recibo que el operador no realice la reparación correspondiente de la computadora, por la falta de repuestos.