



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

WAOO SRL

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS

- 1.1. El internet se define como una red global de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial, operando bajo la lógica Cliente-Servidor, donde un requerimiento es enviado desde una computadora en cualquier parte del mundo a un servidor, el cual es respondido por este y los resultados son vistos e interpretados en la computadora solicitante, este intercambio de información y servicios se lo realiza a través de un conjunto de protocolos denominados TCP/IP.

El internet que en adelante se denominara SERVICIO DE ACCESO A INTERNET que se prestara este servicio por medio de una red de cable en este caso por Fibra Óptica, que tiene la característica de ser un servicio asimétrico de alta velocidad basado en la tecnología GPON, que permite conectar la computadora o red LAN del USUARIO con la Red Global de Internet. El estándar GPON establece llegar con una red punto-multipunto de fibra óptica para la distribución de contenido de audio, video y datos.

El servicio se proveerá únicamente por suscripción a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas en los computadores de usuarios y usuarios determinados, mediante redes de fibra óptica a lo largo de la ciudad, compartiendo el tendido con los cables de electricidad y/o telefonía. Este servicio incluye la instalación en el domicilio señalado, así como la posibilidad de incluir puntos adicionales.

- 1.2. El área que se tiene provisto cubrir para brindar el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, es la localidad turística de Uyuni del departamento de Potosí, en función a la autorización de áreas que define la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT. Cabe mencionar que el SERVICIO será prestado en función a la factibilidad técnica y extensión de la red de WAOO SRL.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO:

El USUARIO(A) podrá solicitar en cualquier momento el SERVICIO, inicialmente WAOO SRL verificará la factibilidad técnica y operativa que permita prestar el SERVICIO en la dirección solicitada.

El USUARIO(A) deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET que se enuncian a continuación:

- Disponibilidad de por lo menos un computador, apto para el desarrollo del servicio.

- Posibilidad de acceso al domicilio señalado para la instalación.
- Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación de dispositivos, accesorios y/o material de instalación que el USUARIO(A) facilitará para la provisión del servicio.

WAOO SRL garantiza la disponibilidad del servicio en óptimas condiciones durante las veinticuatro (24) horas del día y durante todo el tiempo de vigencia del Contrato, salvo casos de fuerza mayor atribuibles a la naturaleza o fortuitos y otros.

El rechazo de la solicitud podrá darse por razones legalmente y/o técnicamente justificadas y en el marco de razonabilidad y congruencia, y no es limitación para que la el USUARIO(A) pueda volver a solicitar el SERVICIO cumpliendo los requisitos correspondientes.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

WAOO SRL, instalará y habilitará el SERVICIO al USUARIO(A) en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos; y de acuerdo a la disponibilidad técnica de WAOO SRL, siendo responsabilidad del USUARIO(A) contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

WAOO SRL proporcionará los dispositivos, accesorios y/o material de instalación, etc. requeridos para la provisión del SERVICIO, a cuyo fin el USUARIO(A) deberá permitir el postaje y/o uso de sus paredes en caso de ser técnicamente necesario.

Para todo acto de instalación, modificación, reparación o retiro de dispositivos, accesorios y/o material de instalación, el USUARIO(A) permitirá el ingreso a su domicilio del personal técnico de WAOO SRL debidamente identificado, siendo su obligación estar presente durante el tiempo que el mismo permanezca.

El USUARIO(A) declara recibir dispositivos, accesorios y/o material de instalación en calidad de depósito obligándose a devolverlos a la conclusión del Contrato, cualquiera que sea la causa de ella, en el mismo estado en que fueron entregados, exceptuando el deterioro debido al tiempo transcurrido.

4. TARIFAS:

La Tarifa es el precio que se cancela por la prestación del SERVICIO; las cuales estarán sujetas al tarifario fijado por WAOO SRL de acuerdo a la normativa establecida en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al



USUARIO(A), conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164.

Las tarifas podrán ser modificadas temporalmente por WAOO SRL mediante promociones y beneficios en favor del USUARIO(A), por el lapso de vigencia de las mismas.

Cualquier cambio o ajuste relacionado con las tarifas para el SERVICIO, será publicado con una anterioridad de treinta (30) días calendario a la fecha efectiva de aplicación de las nuevas tarifas.

El USUARIO(A) pagará a WAOO SRL los siguientes conceptos:

- 4.1. Tarifa Única de Instalación:** Cuyo pago por parte del USUARIO(A) será efectuado previamente a la instalación, de acuerdo al monto establecido en el Tarifario vigente del servicio por WAOO SRL.
- 4.2. Tarifa Mensual:** La Tarifa mensual del SERVICIO a ser cobrada al USUARIO(A), estipulada en el plan tarifario vigente del SERVICIO, deberá ser cancelada por el USUARIO(A), independientemente a si éste hace uso o no del servicio, durante el período de facturación. La tarifa mensual, se hace efectiva y se factura desde el momento en que se habilita el servicio al USUARIO(A).
- 4.3. Tarifa por Traslado:** El cambio del lugar de la prestación del SERVICIO o traslado del lugar de conexión del SERVICIO implicará el pago de la tarifa respectiva así como los costos del traslado y dependerá de la factibilidad técnica a ser determinada por WAOO SRL. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, el USUARIO(A) se sujetará a las condiciones descritas en la cláusula Resolución y Rescisión del Contrato. El tiempo de ejecución del mismo es el mismo que se aplica a una instalación, conocido como Tiempo de Traslado del Servicio, y contabilizado a partir del pago por este servicio.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN:

5.1. FACTURACIÓN:

WAOO SRL pondrá a disposición del USUARIO(A) la información de la disposición de su factura correspondiente por el SERVICIO contratado de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos del USUARIO(A), en periodos de treinta (30) días, computables a partir del momento en que se habilite el servicio.

Plan Post-Pago: El periodo de facturación será bajo la modalidad de mes vencido.

Plan Pre-Pago: El periodo de facturación será bajo la modalidad mes adelantado.

Para ambos planes, de corresponder, el último mes de servicio se facturará de acuerdo a la tarifa mensual prorrateada, proporcional a la cantidad de días de prestación efectiva del servicio.

5.2. COBRANZA:

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de WAOO SRL, ubicada en la Calle Avaroa s/n entre Calle Uruguay y Calle Innominada de la localidad de Uyuni y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante mensajes telefónicos al usuario o a través de la línea telefónica que se pondrá en conocimiento y disposición del USUARIO(A) en su momento y serán impresos en la factura del SERVICIO.

5.3. PAGO:

El USUARIO(A) deberá efectuar los pagos correspondientes a WAOO SRL al contado y en efectivo por el SERVICIO contratado, dentro de los treinta (30) días siguientes como fecha límite de pago, mismo que se contabiliza a partir de la fecha de disposición de la factura.

Plan Post-Pago: El plazo para el pago de la factura será de treinta (30) días calendario.

Plan Pre-Pago: El plazo para el pago de la factura será de diez (10) días calendario.

5.4. CORTE:

Corte de Servicio por Incumplimiento de Pago

Si el USUARIO(A), pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y WAOO SRL podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al USUARIO(A) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. En el caso del Plan Pre-Pago, a la conclusión del periodo pre-pagado se continuará brindando el servicio con facturación por mensualidad vencida (Plan Post-Pago).

En caso de que no se cubriese el importe de dos facturas mensuales consecutivas dentro de quince (15) días calendario a partir de la puesta a disposición de la segunda factura no pagada, WAOO SRL notificará al USUARIO(A) que el servicio será suspendido si la cuenta pendiente no se paga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Pasado el término descrito en el punto anterior, se procederá al corte del servicio sin necesidad de preaviso, reputándose la deuda líquida, exigible y a plazo vencido, pudiendo ejercitar la acción ejecutiva o la que crea conveniente deducir tendiente al cobro de la tarifa e intereses, comprometiéndose el USUARIO(A) al pago de todos los gastos ocasionados con la mora y la cobranza judicial y/o extra judicial, previo proceso correspondiente.

Pasado la fecha de corte; WAOO SRL se reserva el derecho de proceder al retiro de los dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO.

La rehabilitación o reconexión del SERVICIO será posible sólo previo pago del monto total adeudado de las



facturas pendientes, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

El plazo para la rehabilitación será dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO(A) cancele el monto adeudado.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.

Mantenimiento:

La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de WAOO SRL queda limitada a la conexión física del equipo terminal proporcionado por WAOO SRL. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del USUARIO(A) respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen.

WAOO SRL es responsable en cuanto a mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos nivel de USUARIO(A) del ancho de banda contratado, los accesos locales y de última milla a través de medios ópticos, correr pruebas de rendimiento previo a la operación del circuito, para lo cual WAOO SRL realizara las siguientes actividades:

- Mantenimiento Planificado Preventivo
- Mantenimiento Correctivo de infraestructura y red
- Mantenimiento Controlado (Predictivo)

Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento de toda la red, son en horarios de oficina de 8:30 a 12:30 horas por las mañanas y de 14:30 a 18:30 horas por las tardes, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.

Por la importancia de las funciones desempeñadas, el personal de WAOO SRL de turno tiene pleno conocimiento de los procedimientos que se aplican en el resto de las áreas, para una mejor atención, coordinación y minimización del tiempo de respuesta cuando se presenta una falla del SERVICIO. Una vez escalados los problemas que requieren una intervención especializada, el personal de WAOO SRL a cargo realiza las rutinas que correspondan a su área de incumbencia; siendo rutinas altamente especializadas.

Reparación:

El USUARIO(A) es responsable por su red interna recursos asociados a la misma y de su máquina tanto en la parte de hardware como en la parte de software.

WAOO SRL no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión de los Servicios debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y responsabilidad del USUARIO(A).

WAOO SRL no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el USUARIO.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD.

WAOO SRL brindará al USUARIO(A) el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET con calidad cuyos parámetros de calidad se regirán de acuerdo a los estándares técnicos de calidad para el SERVICIO que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT emita, misma que podrá ser susceptible de modificación y/o actualización.

• Velocidad de Transmisión de Bajadas de Datos (Vb):

Velocidad de transferencia de bits de datos desde un servidor específico hacia el dispositivo de medición, en bits por segundo (bps).

$$Vb = \text{bits/seg}$$

• Velocidad de Transmisión de Subida de Datos (Vs):

Velocidad de transferencia de bits de datos desde el dispositivo de medición hacia un servidor específico, medido en bits por segundo (bps).

$$Vs = \text{bits/seg}$$

• Pérdida de paquetes (Pp):

Es la cantidad de paquetes enviados desde el dispositivo de medición a un servidor específico, sin que se reciba su respectiva respuesta durante un determinado tiempo.

$$Pp = \text{Total de paquetes enviados} - \text{Total de paquetes recibidos}$$

• Latencia (Retardo) (L):

Es el promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición – servidor específico – dispositivo de medición, medido en milisegundos.

$$L = (\text{mseg.})$$

• Variación de la Latencia (VI o JITTER):

Es la variación del promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición – servidor específico – dispositivo de medición, medido en milisegundos.

$$VI = (\text{mseg})$$

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

- 10.1. Reclamaciones y emergencias:** El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación, problemas de facturación, cortes, emergencias problemas legales, emergente a la prestación del SERVICIO u otros referentes al mismo, en la Oficina de Atención al Cliente emplazada en las instalaciones de WAOO SRL.

El reclamo podrá realizarse en forma verbal o escrita dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva. En casos de urgencia el USUARIO(A) podrá efectuar inicialmente su reclamo a través de una línea telefónica de WAOO SRL, la que será registrada e individualizada asignándole un



número correlativo que será puesto en conocimiento del USUARIO(A).

WAOO SRL dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar al USUARIO dentro de los tres (3) días de su recepción en casos de interrupción del servicio o de alteración graves derivados de su prestación, a los quince (15) días en los demás casos.

Si WAOO SRL decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda y en general toda medida destinada a evitar perjuicios al USUARIO(A). La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de 20 días.

En caso de que la reclamación sea declarada improcedente por parte de WAOO SRL en el plazo de quince (15) días, el USUARIO(A) podrá acudir en vía de reclamación administrativa ante la oficina de ODECO de la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Transportes y Telecomunicaciones.

La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte del USUARIO(A).

9.2. Atención de consultas, servicios de información y asistencia: Los servicios de información, asistencia, consultas y solicitudes del SERVICIO, serán atendidos en las instalaciones del proveedor ubicado en la siguiente dirección:

WAOO SRL

Dirección: Calle Víctor Gutiérrez N. 2994, Zona 16 de Julio, ciudad de El Alto

Teléfono: Se pondrá en conocimiento y disposición del USUARIO(A)

Horarios de atención: De 08:30 a 12:30 y de 15:00 a 19:00, de lunes a viernes

Correo electrónico: waoo.srl@gmail.com

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

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: El USUARIO(A) es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual, que de forma enunciativa y no restrictiva son:

10.1.1. DERECHOS:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al SERVICIO.
- b) 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 serán explícitas, claras y previamente informada al USUARIO(A).
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO contratado.
- d) Acceder gratuitamente al SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada del SERVICIO y todos los cargos, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO al público.
- h) Acceder gratuitamente a la información de contenido del SERVICIO.
- i) Suscribir contrato del SERVICIO de acuerdo al modelo de contrato, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- j) Ser informado oportunamente por WAOO SRL, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- k) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- l) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- m) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a WAOO SRL.
- n) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
- o) Reclamar ante WAOO SRL y/o acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- p) Recibir protección de WAOO SRL sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO(A) en el marco de la normativa aplicable.
- q) Disponer, como USUARIO(A) en situación de discapacidad y persona de la tercera edad a facilidades de acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- r) Protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
- s) Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- t) Participar en los mecanismos de control.
- u) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- v) Continuidad del SERVICIO cuando la ATT tramite reclamaciones, con respecto al SERVICIO, previo análisis ordene a mantener el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras se resuelva el reclamo presentado.

10.1.2. OBLIGACIONES:

- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o tarifas vigentes establecidas por WAOO SRL de acuerdo a normativa.
- b) Responder por la utilización del servicio 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.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y de WAOO SRL.
- d) 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.



- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- g) Utilizar el SERVICIO sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice al SERVICIO contratado.
- h) No conectar a la red equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el SERVICIO, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- i) No alterar los equipos terminales aunque sean de 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.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE WAOO SRL

WAOO SRL es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual, de forma enunciativa y no restrictiva son:

10.2.1. DERECHOS:

- a) Recibir oportunamente el pago por el servicio provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO(A), previa comunicación, conforme a lo establecido por el reglamento.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

10.2.1. OBLIGACIONES:

- a) WAOO SRL se someterá a la jurisdicción y competencia del Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes.
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida el SERVICIO.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO al USUARIO(A).
- d) Proporcionar información estadístico, técnico y económico financiero, claro, preciso, cierto y oportuno conforme a principios, criterios y condiciones a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- e) 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.
- f) Entregar en servicio de modalidad Post-Pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada del SERVICIO y todos los cargos, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO(A) y facilitar los medios de pago por el SERVICIO prestado. En servicios de modalidad Pre-Pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- g) Suscribir contratos del SERVICIO de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO(A) por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses que correspondan de acuerdo a la normativa vigente.
- i) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
- j) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por los USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- k) Facilitar al USUARIO(A) en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- l) Proveer SERVICIO que no cause daño a la salud y al medio ambiente.
- m) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- n) Actualizar periódicamente la plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
- o) Otras que deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- p) Ofrecer al USUARIO(A) en forma gratuita acceso a números telefónicos especiales de servicios de emergencia, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de formas gratuitas a servicios de reportes de averías, de trámites telefónicas, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos del USUARIO(A) del SERVICIO.
- q) WAOO SRL informara al USUARIO(A) el área de cobertura autorizado para el SERVICIO en formato y contenido definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados.
- r) Disponer de medios de información que informen al USUARIO(A) sobre el consumo realizado durante un período de facturación.
- s) Respetar el derecho del USUARIO(A) de desconexión del SERVICIO. Además de respetar la voluntad del mismo a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones del USUARIO(A) pendientes de cumplimiento.
- t) WAOO presentara a la ATT, información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
- u) Publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en el sitio Web de WAOO SRL y poner a disposición del público en todas las oficinas.
- v) Controlar todos los elementos contaminantes que se originen en las instalaciones de la infraestructura, así como en la provisión del SERVICIO, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente, en conformidad con las normas legales aplicables.

10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora - ATT, los principios aquí detallados, regirán el SERVICIO y permiten al USUARIO(A) reclamar el mismo, bajo las siguientes interpretaciones:



- 10.3.1. Continuidad,** el SERVICIO provisto se prestará en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 10.3.2. Calidad,** el SERVICIO provisto responderá a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 10.3.3. Protección,** se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO(A) en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con WAOO SRL
- 10.3.4. Información Oportuna y Clara,** WAOO SRL proporcionará toda la información relacionada con el SERVICIO la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 10.3.5. Prestación Efectiva,** en ningún caso, WAOO SRL, procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo WAOO SRL, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el USUARIO(A) recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- 10.3.6. Secreto de las Comunicaciones,** WAOO SRL tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.

En cualquier modalidad de contratación del SERVICIO el USUARIO(A) podrá solicitar de forma escrita y gratuita. la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual WAOO SRL tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para dar curso a la suspensión temporal el USUARIO(A) debe cancelar todas sus deudas pendientes por el SERVICIO. El servicio de suspensión es gratuito.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediante solicitud expresa del USUARIO(A), WAOO SRL rehabilitará el servicio previa comunicación al USUARIO(A), en el plazo máximo de un (1) día.

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, WAOO SRL adoptara las medidas mas idoneas para salvaguardar y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, asi como para preservar y mantener la confidencialidad de la informacion y proteccion de los datos personales y la intimidad del USUARIO(A), salvo los contemplados en guias telefonicas, facturas y otros establecidos por norma. Asi como autorizaciones judiciales. Ni autoridad publica ni persona u organismo alguno podra interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.

13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro, los Términos y Condiciones están enmarcados en la Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones,

Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha.

Cualquier modificación futura de la Ley o de sus Reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas y serán de efectivo, obligatorio e inmediato cumplimiento para el USUARIO(A) y WAOO SRL sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.