



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

WAOO SRL

1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA.

- 1.1** El SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES comúnmente conocido como Televisión por Cable o CATV, básicamente son aquellos que transmiten o retransmiten señales de televisión y audio por un medio o configuración que los diferencia de aquellos que son de libre recepción, requiriendo de una red conformada por un Head End para la distribución alámbrica o una estación Satelital para la distribución inalámbrica, para acceder a los Abonados/Suscriptores, quienes suscriben el/los servicio(s) mediante un contrato, compensando monetariamente al proveedor por la prestación del servicio de telecomunicaciones suscrito.

Las señales de audio y video serán transportadas por medio de redes estructuradas por cables de fibra óptica denominadas FTTH GPON, estas redes usualmente son distribuidas a lo largo y ancho de las ciudades, compartiendo el tendido con los cables de electricidad y teléfonos; en oposición al método a través del aire que se utiliza en la radiodifusión televisiva tradicional, a través de ondas de radio, en la que se requiere una antena de televisión. Este servicio incluye la instalación en el domicilio señalado, así como la posibilidad de incluir puntos adicionales.

- 1.2** El área de servicio definido para la concesión otorgada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT es la localidad de Uyuni, el servicio de distribución de señales de Audio y Video por cable de fibra óptica, será prestado de acuerdo a las posibilidades técnicas y extensión de la red.

2 REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.

El usuario(a) podrá acceder en cualquier momento al SERVICIO, siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro de la cobertura sujeta a la verificación de factibilidad técnica y operativa que permita prestar el SERVICIO en la dirección solicitada.

Es de exclusiva responsabilidad del USUARIO(A) contar y cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del SERVICIO que se especifican a continuación:

- Disponibilidad de por lo menos un televisor, apto para Televisión por Cable (CATV).
- En caso de no contar con televisor apto para CATV, se deberá disponer de un reproductor VHS apto para CATV, con salida de RF y/o RCA (Video y Audio), y un televisor con entrada de RF y/o RCA.

- Posibilidad de acceso al lugar de instalación para las operaciones de instalación y pruebas de funcionamiento.
- 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.

En caso de que WAOO SRL provea algún equipo terminal o accesorios para la conexión del servicio, es responsabilidad del USUARIO(A) mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de WAOO SRL, así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño, asumir la cancelación del valor de los mismos al precio vigente del mercado.

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 el USUARIO(A) pueda volver a solicitar el SERVICIO cumpliendo los requisitos correspondientes.

3 HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

La solicitud de servicio se realizara en oficinas de WAOO SRL, para el efecto se llenara un formulario denominado "Solicitud de Instalación" y el USUARIO(A) contara con el servicio previa firma del formulario y del respectivo contrato de adhesión.

La habilitación y provisión se realizara en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, conforme a la verificación y factibilidad técnica, comerciales y administrativos de WAOO SRL dentro de los plazos establecidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT a través de los indicadores de calidad exigidos para el servicio.

WAOO SRL proporcionará los dispositivos, accesorios y/o material de instalación, 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.

Se proveerá el servicio de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.



La instalación de puntos adicionales y modificaciones de instalación siempre deberán ser solicitados por el USUARIO(A) y realizadas por WAOO SRL, toda instalación no efectuada por ella se reportará clandestina, dando lugar a la aplicación de multas y al cobro de tarifas vigentes para esas instalaciones, computándolas desde la fecha de suscripción del contrato.

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, la cual es establecida en base a la normativa regulatoria vigente, y podrá ser ajustada o modificada periódicamente de acuerdo a procedimiento establecido en el Régimen Tarifario de la Ley 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

El costo del SERVICIO es concebido como una tarifa mensual, que deberá ser cancelada por El USUARIO(A) a favor de WAOO SRL, independientemente a si hace uso o no del servicio de TV Cable, durante el periodo de facturación, asimismo, se adhiere los recargos emergentes al mismo. La tarifa mensual, se hace efectiva y se factura desde el momento en que se habilita el servicio al USUARIO(A).

La 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.

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.

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.

5 FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO Y CORTE.

5.1 FACTURACIÓN.

Plan Post-Pago: El periodo de facturación será bajo la modalidad de mes vencido. WAOO SRL pondrá a disposición del USUARIO(A), en forma mensual, la factura correspondiente por el SERVICIO contratado de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos del USUARIO(A) a partir del momento en que se habilite el servicio, durante uno o más ciclos de facturación.

Plan Pre-Pago: El periodo de facturación será bajo la modalidad mes adelantado. El USUARIO(A) deberá cancelar al contado o mediante débito automático por el SERVICIO hasta el día 07 de cada mes, bajo la modalidad mes adelantado.

WAOO SRL para ambos planes, el primer y último mes de servicio 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 Víctor Gutiérrez N. 2994, Zona 16 de Julio, ciudad de El Alto y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante el Canal Guía de WAOO SRL o a través de la línea telefónica que se pondrá en conocimiento y disposición del USUARIO(A) 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.

5.4.1 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 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.

5.4.2 Corte del Servicio por Fraude: En caso de que WAOO SRL considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. WAOO SRL remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro.

6 REHABILITACIÓN DEL SERVICIO.

WAOO SRL rehabilitará el SERVICIO restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO(A) cancele el monto adeudado por el servicio, interés por mora y el cargo de rehabilitación correspondiente, en los casos de los servicios post pagos y la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, en los casos de servicios prepagos.

Para aquellos USUARIOS(AS) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el USUARIO(A) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en el caso de los servicios de la modalidad post pago y, en el caso de los servicios prepagos, a partir del momento en que el USUARIO(A) cancele el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, siempre que no hubiesen excedido los 360 días continuos impagos.

La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el USUARIO(A), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

7 PARÁMETROS DE CALIDAD.

WAOO SRL se obliga a prestar el servicio bajo los estándares técnicos de calidad establecidos por la entidad

regulatoria, misma que podrá ser susceptible de modificación y/o actualización.

Criterios para Mantenimiento y Reparación de los Servicios:

- a) WAOO SRL efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del SERVICIO sin costo alguno para el USUARIO(A), por desperfectos técnicos en la red de responsabilidad de WAOO SRL, que afecten el buen funcionamiento del SERVICIO. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el USUARIO(A).
- b) La revisión técnica y medición del SERVICIO será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna del USUARIO(A).
- c) En caso de falla del SERVICIO, WAOO SRL, a requerimiento del USUARIO(A), deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el servicio no estuvo disponible.
- d) En casos de interrupción del SERVICIO, mayores a las 12 (doce) horas, WAOO SRL compensará esta interrupción realizando un descuento en la factura del Servicio, para el mes de ocurrida la interrupción; si esto no fuese posible, la compensación se realizará en el mes siguiente, salvo en los casos de fuerza mayor o fortuitos.
- e) Para la medición del tiempo de interrupción del servicio, éste será tomado a partir del momento en que el USUARIO(A), comunique a WAOO SRL sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del SERVICIO.
- f) Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de WAOO SRL
- g) Ante una supuesta falla del equipo provisto por WAOO SRL, se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte del USUARIO(A), WAOO SRL efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible al USUARIO(A), WAOO SRL procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.
- h) WAOO SRL informará al USUARIO(A) con 5 días de anticipación, sobre cualquier corte programado que vaya a tener una duración mayor a 30 minutos o en su defecto, según el plazo que estipule la normativa regulatoria vigente.
- i) Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el SERVICIO, no son de responsabilidad de WAOO SRL y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte del USUARIO (A).

j) WAOO SRL atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de WAOO SRL, haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que el USUARIO(A) la notifique a WAOO SRL. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. WAOO SRL realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos del USUARIO(A).

8. DERECHOS, OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO.

8.1 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:

8.1.1 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.

8.1.2 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.

8.2 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:

8.2.1 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.

8.2.2 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 periodo 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 SRL 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.

8.3 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:

- a) **Continuidad**, el SERVICIO provisto se prestará en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- b) **Calidad**, el SERVICIO provisto responderá a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Secreto de las Comunicaciones**, WAOO SRL tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

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

9.1 Atención de Consultas:

WAOO SRL pondrá toda su predisposición con respecto a consultas realizadas por el USUARIO(A) con respecto al SERVICIO a través de la línea telefónica y en sus oficinas de Atención al cliente.

9.2 Reclamaciones y Emergencias:

- a) El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directa y de forma gratuita, problemas de facturación, problema legal, cortes, emergencias, emergente de la prestación del SERVICIO.
- b) 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 la línea telefónica que se pondrá en conocimiento y disposición del USUARIO(A). WAOO SRL registrará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del USUARIO(A).
- c) WAOO SRL registrara e individualizara la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presente la reclamación.
- d) WAOO SRL dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en el plazo de tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación y los quince (15) días hábiles en los demás casos, comunicando al USUARIO(A) dentro de los (5) días siguientes.
- e) WAOO SRL se pronunciara por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para cumplir con el pronunciamiento en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- f) El USUARIO(A) podrá recurrir a la vía de reclamación administrativa ante la oficina de ODECO de la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Transportes y Telecomunicaciones, en caso de falta de atención del reclamo por parte de WAOO SRL, en el plazo de diez (10) días hábiles, por rechazo o de ser declarada improcedente la reclamación.

9.3 Servicios de Información y Asistencia:

Los servicios de información, asistencia, consultas, reclamos y solicitudes del SERVICIO, serán atendidos en las instalaciones de WAOO SRL, ubicada en Calle Víctor Gutiérrez N. 2994, Zona 16 de Julio, ciudad de El Alto, o mediante número de líneas telefónicas que es su momento se pondrán en conocimiento y disposición del USUARIO(A), en el horario de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a

18:30 horas, de lunes a viernes, 08:30 a 12:30 sábados, y al correo electrónico wao0.srl@gmail.com.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL.

En cualquier modalidad de contratación del SERVICIO el USUARIO(A) podrá solicitar de forma escrita, 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 que solicitara la suspensión temporal, 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.

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD 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, así como para preservar y mantener la confidencialidad de la información y protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO(A), salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos por norma. Así como autorizaciones judiciales. Ni autoridad publica ni persona u organismo alguno podra interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalaciones que las controle o centralice.

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

Los Términos y Condiciones están enmarcados en la Ley Nº 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes.

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.

El USUARIO(A) autoriza, acepta y acuerda que WAOO SRL podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios.

Asimismo, cualquier modificación sobre las tarifas aplicadas al servicio, serán comunicadas oportunamente a los USUARIOS(AS), de conformidad a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.