

Resolución Administrativa Regulatoria

ANEXO C CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ACCESO A INTERNET

Conste por el presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un Contrato de **PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - (PARTES CONTRATANTES).- Intervienen en la suscripción del presente Contrato las siguientes partes:

1.1 **INTERFIBERPLUS S.R.L.** legalmente representada por Arminda Melgar Vda. De Vaca tal como se evidencia del Testimonio de Poder Especial No. N° 1375/21 de fecha 15 de octubre de 2021 otorgado en la Notaría N° 11 del Distrito Judicial de Santa Cruz de la Sierra, a cargo de Alejandro Rodrigo Colomo Vargas, en lo posterior y para efectos del presente contrato se denominará **INTERFIBERPLUS S.R.L.**

(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

1.2 El/la Señor/ra/ita..... C.I., que en lo sucesivo se denominará USUARIO, cuyos datos personales se detallan en anexo, formulario de Solicitud de Suministro de Servicio, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA)

1.3 La/el Empresa/Institución.....legalmente representada por el(la) Sr. (a)....., en virtud al Poder Especial/..... de fecha.....de.....de..... otorgado ante la Notaría de Fe Pública N°.....a cargo del Dr. (a).....con C.I. N°.....con Matrícula N°.....con NIT N°..... con Domicilio legal

SEGUNDA. - (ANTECEDENTES): INTERFIBERPLUS S.R.L.- Sociedad de Responsabilidad Limitada constituida bajo las Leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, cuenta con la autorización para la prestación del siguiente servicio de Telecomunicaciones:

- Servicios de Acceso a Internet, que se brinda a través de una red de fibra óptica con tecnología GPON FTTH, que permite el establecimiento de un enlace óptico punto - multipunto, a través de conexión física para la transmisión de señales o datos.

El servicio de acceso a Internet que provee **INTERFIBERPLUS S.R.L.** al usuario, se realiza a través de la red pública mediante conexión fija, utilizando para tal fin infraestructura para accesos fijos con tecnología óptica. La red sigue el Modelo de Negocio de la tecnología GPON — FTTH (Gigabit Ethernet over de Passive Optical Network — Fiber To The Home).

El estándar GPON establece llegar con una red punto-multipunto de fibra óptica para la distribución de contenido de audio, video y datos. Fibra Óptica Al Hogar es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet (banda ancha).

INTERFIBERPLUS S.R.L. brindará el servicio a nivel departamental, urbano y rural (sujeto a factibilidad técnica) en Santa Cruz de la Sierra y, en lo futuro, en otras regiones de Bolivia.

El servicio contratado se establece bajo las características descritas en el Anexo 6 adjunto, que forma parte integrante e indivisible del presente CONTRATO:

TERCERA. - (OBJETO DEL CONTRATO). - El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de telecomunicaciones, denominado "Acceso a Internet" suministrado por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** y contratado por el USUARIO a su elección y de libre y espontánea voluntad.

La prestación del servicio se establece como sigue:

- a) Prestación del servicio Acceso a Internet. Comprende la instalación y alta de un enlace óptico y equipos terminales de recepción que componen el servicio solicitado; la generación y cumplimiento de las mejores prácticas en materia de instalación de campo, además de soporte técnico especializado y documentos que respaldan la garantía de dicho proceso de contratación.

CUARTA.- (TÉRMINOS Y CONDICIONES).- El servicio a contratar se someterá a los Términos y Condiciones del servicio de telecomunicaciones suministrado mediante el acceso a una red óptica GPON FTTH por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** y expresamente contratado(s) por el USUARIO, según documentos que respaldan la contratación. En ANEXO

Resolución Administrativa Regulatoria

La solicitud de Suministro del Servicio de Acceso a internet forma parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales, mismos que el USUARIO declara conocer a la firma del presente contrato.

QUINTA. - (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA). - Este contrato suscrito entre partes tendrá vigencia INDEFINIDA desde la fecha de su suscripción contratado por el USUARIO.

SEXTA. - (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).- Estos plazos están adscritos y sujetos a términos y condiciones de la prestación del servicio de Acceso a Internet, adjuntos al presente Contrato, Título 3 Términos y Condiciones de Prestación del Servicio.

SÉPTIMA. - (TITULARIDAD).- El USUARIO declara ser único titular del servicio objeto de este contrato, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

OCTAVA. - (ESTRUCTURA TARIFARIA).- A la firma de este contrato el USUARIO declara que está informado y manifiesta su conformidad a las condiciones comerciales del plan contratado mismo que está sujeto a tarifario y a las ofertas comerciales vigentes accesibles a través de la página de Internet www.interfiberplus.com y que son parte inseparable e indivisible de este contrato y de sus Términos y Condiciones del servicio.

NOVENA. - (FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE).- El usuario debe regirse a lo establecido por Resolución Ministerial N° 351 y según corresponda a los artículos 148, 149, 155, 156, 157, 159 del Reglamento General de la Ley N° 164 aprobado por D.S. 1391.

Se establecen las siguientes condiciones:

➤ **Facturación**

INTERFIBERPLUS S.R.L. prestará de manera no discriminatoria el servicio de apoyo para la facturación, cobranza y corte que soliciten otros proveedores de servicios que utilicen el mismo acceso.

➤ **Cobranza**

El Usuario recibirá la información de la disposición de su factura para la cobranza mediante publicación mensual de prensa en un medio de circulación nacional u otro medio definido por el regulador, debiendo efectuar los pagos correspondientes dentro los treinta (30) días siguientes como fecha límite de pago, mismos que se contabilizan a partir de la fecha de disposición de la factura. En caso de existir omisiones en la facturación mensual, estos podrán ser cobrados hasta con dos meses de anterioridad, conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

➤ **Pago**

INTERFIBERPLUS S.R.L. ha establecido la modalidad de Post Pago.

➤ **Corte**

Corte temporal de servicio

- Toda Usuaría y/o Usuario podrá solicitar de forma escrita a **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual el Operador o Proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, la Usuaría y/o Usuario debe cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio de Acceso a Internet.
- Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o a solicitud expresa de la Usuaría y/o Usuario, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** rehabilitará el servicio y se comunicará, de forma verificable, con la Usuaría y/o Usuario por alguno de los medios establecidos en el presente documento de Términos y Condiciones, en el plazo máximo de un (1) día.
- **INTERFIBERPLUS S.R.L.** no aplicará penalizaciones o cobros adicionales a la Usuaría y/o Usuario por realizar la suspensión temporal de su servicio, siendo la suspensión temporal gratuita.
- **INTERFIBERPLUS S.R.L.** no interrumpirá la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni suspenderá la prestación del servicio de Acceso a Internet, sin la autorización previa y por escrito, por medio físico o digital del ente regulador de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación después de haber informado a los Usuarios que resultaren afectados a través de comunicación verificable por alguno de los medios establecidos en este documento o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Interrupción del servicio

Resolución Administrativa Regulatoria

INTERFIBERPLUS S.R.L. realizará:

- a. Interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.
- b. En caso de interrupciones del Servicio de Acceso a Internet mayores a las doce (12) horas, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** compensará este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito, verificados por la ATT.
- c. En caso de una interrupción masiva y/o degradación del servicio en la cual se ha determinado responsabilidad de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** o que el evento no corresponda a un caso fortuito o de fuerza mayor, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** compensará y/o prorrateará en la factura correspondiente al mes de sucedido el evento, según lo estipulado en la normativa vigente. El tiempo de compensación no deberá exceder los diez (10) días luego de sucedido el evento y deberá ser reportado a la ATT.

Corte por incumplimiento de pago

Si el pago no es efectivo treinta (30) días calendario de vencida la fecha límite de pago, se procederá al corte del (de los) servicio(s) por mora, previa comunicación al cliente mínimamente con 48 horas de anticipación.

El Usuario que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario se efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

El cliente autoriza a **INTERFIBERPLUS S.R.L.** a emitir en una sola factura, todos los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación que le son brindados a través del mismo acceso y declara que está informado de los efectos y las condiciones de la facturación conjunta inherente, según tarifario vigente.

Corte por Resolución del Contrato

Si **INTERFIBERPLUS S.R.L.** la Usuaría y/o Usuario, incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable o en los presentes Términos y Condiciones, comunicará a la otra parte en un plazo prudencial y acorde con el ordenamiento jurídico aplicable que no podrá ser menor a quince (15) días calendario, para el respectivo cumplimiento. Vencido el plazo prudencial, en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica entre el Operador o Proveedor y la Usuaría y/o Usuario quedará resuelta de pleno derecho y sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.

Corte por fraude en los servicios

Si **INTERFIBERPLUS S.R.L.** considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, procederá de forma inmediata con la práctica del protocolo de corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. Así mismo procederá al cumplimiento del procedimiento de corte de servicio y emitirá la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes — ATT.

En consideración del pronunciamiento del ente regulador y en caso de que se establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado **INTERFIBERPLUS S.R.L.** deberá restablecer de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la Usuaría y/o Usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que éstos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

Corte a solicitud de la Usuaría v/o Usuario

En caso que el Usuario no requiera más del servicio por razones de fuerza mayor u otros objetivos personales, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** respetará el derecho de desconexión del servicio, debiendo permanecer vigentes aquellas obligaciones pendientes de cumplimiento antes de la solicitud de corte.

Corte por robo u hurto

Mediante solicitud expresa el cliente podrá solicitar el corte del servicio cuando ha sufrido el robo o hurto de su equipo terminal ONT llamando a la línea dedicada para ese fin que será comunicada por medios de prensa y página web.

INTERFIBERPLUS S.R.L., procederá a efectuar el corte del servicio a la brevedad posible, teniendo un tiempo máximo de 24 horas para la ejecución de la solicitud. El cliente es responsable de la cancelación del servicio prestado hasta el momento del corte y todas sus deudas pendientes. El cliente podrá solicitar la rehabilitación del servicio de forma escrita bajo las mismas condiciones del equipo terminal ONT.

Resolución Administrativa Regulatoria

Rehabilitación del servicio:

INTERFIBERPLUS S.R.L. rehabilitará el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

DÉCIMA. - (CALIDAD DEL SERVICIO).- INTERFIBERPLUS S.R.L. garantiza la calidad, continuidad y seguridad del Servicio de Acceso a Internet, brindando atención técnica con personal especializado, durante el periodo de vigencia del presente Contrato. Los estándares técnicos de calidad de cada servicio serán publicados en la página web de www.interfiberplus.com de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y buenas prácticas de la industria de tecnología óptica.

DÉCIMA PRIMERA. - (DERECHOS Y OBLIGACIONES).- El usuario es titular de los derechos y obligaciones. Emergentes de la normativa vigente, así como de los que se produzcan de esta relación contractual, mismos que están estipulados y detallados en los términos y condiciones del servicio que se adhiere el usuario, como sigue:

En el marco de lo establecido en el marco constitucional, normativo y reglamentario del sector de telecomunicaciones, **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, garantizará los derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios según los siguientes lineamientos.

Derechos de las usuarias y usuarios

Las usuarias o los usuarios de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** tienen derecho a:

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 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 deben ser explícitas, claras y previamente informadas a los USUARIOS.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
- Acceder gratuitamente a 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.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provistas por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Ser informado por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, los planes o los planes contratados previamente respecto de los servicios.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección del proveedor del SERVICIO sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.

Resolución Administrativa Regulatoria

- Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios, conforme a Ley,
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas,
- Participar en los mecanismos de control social
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Obligaciones de las usuarias y usuarios

Las usuarias o los usuarios de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** tienen las siguientes obligaciones:

- Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- Responder por la utilización de los servicios 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.
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**
- 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.
- No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

Derechos y obligaciones de INTERFIBERPLUS S.R.L.

En el marco de lo establecido en el marco Constitucional, normativo y reglamentario del sector de telecomunicaciones, **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, establece los derechos y obligaciones de la empresa según los siguientes lineamientos.

Derechos de INTERFIBERPLUS S.R.L.

- Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o planes establecidos.
- Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

Obligaciones de INTERFIBERPLUS S.R.L.

INTERFIBERPLUS SRL tiene las siguientes obligaciones ante las usuarias o los usuarios y el ente regulador del Estado Plurinacional de Bolivia

- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a los USUARIOS.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

Resolución Administrativa Regulatoria

- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.
- Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
- Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los USUARIOS.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA. - (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).- NTERFIBERPLUS S.R.L. deslinda toda responsabilidad en los casos que se encuentran detallados a seguir:

- En casos de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito y otros no atribuibles a INTERFIBER PLUS S.R.L.
- Por amenazas de virus, ransomware y otras instancias de intrusión activa.
- Por eventos de falla en los equipos del USUARIO recurrentes de inestabilidades eléctricas o por cambios de configuración realizado por el USUARIO a los equipos entregados por **INTERFIBERPLUS S.R.L.**
- Daños o perjuicios generados por el uso de SOFTWARE cualquiera que sea su origen
- Por el uso de contenido traficando por la red del USUARIO
- Por defectos y malas prácticas en la red interna del USUARIO

DÉCIMA TERCERA. - (ATENCIÓN DE RECLAMACIONES): INTERFIBERPLUS S.R.L.- dispone de medios y Oficina de Atención al Cliente (ODECO) donde los USUARIOS podrán efectuar sus reclamos en régimen presencial y bajo estándares de seguridad de bioseguridad en vigencia en el Estado Plurinacional de Bolivia; de manera telefónica o mediante el envío de un correo electrónico, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva.

- El reclamo en primera instancia será efectuado por el USUARIO o un tercero debidamente representado, en forma oral y escrita, en la Oficina Central de INTERFIBLERPLUS S.R.L. en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
- Los reclamos y solicitudes de asistencia técnica, deberán ser realizadas llamado la numero telefónico 3-424306, o por escrito o nota enviada al correo electrónico soporte@interfiberplus.com y al número de celular/WhatsApp 76002149 de lunes a viernes, de horas 08:00 a 18:30, en caso de emergencias, horarios nocturnos o días sábados, domingos o feriados.
- Todo reclamo será registrado e individualizado por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** asignándole un numero correlativo que será de conocimiento del USUARIO que realizo el reclamo.
- INTERFIBERPLUS S.R.L dispondrá de todos los medios necesarios para resolver el reclamo y comunicar la solución al USUARIO dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. La solución de fallas o eventos será realizada por el personal técnico de turno, con o sin orden de trabajo de atención de falla hasta el restablecimiento, conclusión y conocimiento del USUARIO de los actuados.

Los reclamos administrativos (pagos, facturación, suspensiones, modificaciones y otros, se realizarán por los medios señalados precedentemente y/o de manera presencial en horas de oficina, en el domicilio principal de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** Los horarios de oficina establecidos para el efecto son de 08:00 am a 12:00 pm y 14:30 a 18:30 pm, de lunes a viernes

DÉCIMA CUARTA. - (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).- INTERFIBERPLUS S.R.L cuenta con servicios de información y asistencia para el USUARIO, independientemente. de los medios y canales que utilice para atender, ofrecer y promover el Servicio.

Resolución Administrativa Regulatoria

La atención de solicitudes de información y asistencia que INTERFIBLERPLUS S.R.L deja a disposición de sus clientes y población en general, se realiza en las siguientes ubicaciones:

- La Oficina Central, ubicada en la calle Ernestina Camacho, barrio Cotas Norte, pudiendo solicitar información y asistencia sobre las características del servicio al número telefónico 3-424306, al teléfono móvil 76002149 o mediante nota entregada en dicha Oficina, o comunicación enviada vía correo electrónico soporte@interfiberplus.com
- La atención en la Oficina Central se realizará de lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 14:30 a 18:30 pm

DÉCIMA QUINTA. - (DECLARACIÓN EXPRESA).- El USUARIO declara que todos los datos consignados en éste documento y en los formularios que han sido suscritos por él son exactos, fidedignos y correctos; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

- a) Que previa la firma del presente contrato fue informada por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del servicio suministrado por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** durante horas laborables.
- b) Que conoce y acepta que el servicio que contrató y/o utiliza, puede verse afectado o sufrir interferencias, cortes intempestivos, problemas técnicos o haber corte por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que **INTERFIBERPLUS S.R.L.** no se hará responsable de daños económicos u de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa de telecomunicaciones al efecto y cuando corresponda. Toda vez que la norma no es casuística; **INTERFIBERPLUS S.R.L** será responsable cuando así fuere determinado conforme a la normativa vigente.
- c) Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por **INTERFIBERPLUS S.R.L** que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita y/o de acuerdo a la normativa vigente y de conocimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- d) Que está en pleno conocimiento y acepta los términos y condiciones de prestación del servicio suministrado por **INTERFIBERPLUS S.R.L** mismos que forman parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales
- e) Que está en pleno conocimiento de las condiciones y efectos de la facturación conjunta de todos los servicios de telecomunicaciones brindados a través de un mismo acceso en una sola factura

DÉCIMA SEXTA. - (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO).- En el marco normativo constitucional y legal vigente, **INTERFIBERPLUS S.R.L** . realizará todos los esfuerzos para adoptar medidas destinadas a salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, así como para la protección' de la información personal relativa al USUARIO.

En todo caso, **INTERFIBERPLUS S.R.L** no incurrirá en violación a las telecomunicaciones y entregará información en cumplimiento a una orden específica de autoridad competente en el marco de la normativa vigente y promoverá el uso de dispositivos que prevengan las intromisiones cibernéticas y adquisición de datos ilegal.

DÉCIMA SÉPTIMA. - (RESOLUCIÓN).- Cualquiera de las partes podrá solicitar /a resolución del contrato sin invocación de causa alguna, previo aviso a la otra parte, con un plazo mínimo de quince días (15) calendario, bajo las siguientes condiciones:

- El USUARIO gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas de Atención al Cliente de **INTERFIBERPLUS S.R.L** La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, si corresponde, al servicio prestado. El USUARIO en caso de continuar haciendo uso del servicio, durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente. . .
- **INTERFIBERPLUS S.R.L.** rescindirá el contrato con el USUARIO, cuando este no haya efectuado el pago por el servicio prestado dentro de las condiciones establecidas en el presente contrato
- **INTERFIBERPLUS S.R.L** notificará la intensión de resolución del contrato o publicará la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio.

DÉCIMA OCTAVA. - (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).- Este contrato y sus términos y condiciones, contienen el compromiso completo entre el USUARIO y **INTERFIBERPLUS S.R.L** en relación con la prestación de los servicios y sustituye a cualquier acto o acuerdo previo, oral o escrito, sobre esta materia.

Forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato, los siguientes documentos:

Resolución Administrativa Regulatoria

1. El presente contrato, Los Términos y Condiciones, los documentos requeridos por el Proveedor del Servicio, Formularios, propuestas y aceptaciones que serán entregados al momento de la firma

2. La propuesta Económica y Técnica del servicio; direcciones electrónicas o notas de aceptación, Órdenes de Compra, Solicitud de Servicio; Ordenes de Trabajo y otros formularios de entrega de dispositivos/terminales (ONT).

DÉCIMA NOVENA. - (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN).- En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable al USUARIO.

VIGÉSIMA. - (ACEPTACIÓN).- Nosotros, el USUARIO, por una parte, e **INTERFIBERPLUS S.R.L.** por otra, reconocemos y expresamos total conformidad, con el presente contrato, el mismo que a simple reconocimiento de firmas y rubricas será elevado a categoría de instrumento público; comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento.

LUGAR	FECHA	FIRMA Y RUBRICA DEL USUARIO