

Resolución Administrativa Regulatoria

ANEXO B TÉRMINOS Y CONDICIONES PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET - SAI

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

1.1. Descripción técnica.

El servicio de acceso a Internet que provee INTERFIBERPLUS S.R.L al público, tanto a usuarias y usuarios (en delante 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 Gigabit Ethernet Over de Passive Optical Network — Fiber To The Home (OPON — FTTH).

La tecnología Fiber to the Home (FTTH) se basa en la utilización de cable de fibra óptica hasta el hogar del usuario o usuaria final, lo que se denomina la última milla. Esta tecnología requiere del despliegue de infraestructura (desde las centrales hasta el hogar o negocio del usuario o usuaria). Fiber to the Home (FTTH) ofrece mayor velocidad y calidad de servicio.

Internet es la red informática descentralizada de alcance global. Se trata de un sistema de redes interconectadas mediante distintos protocolos que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos a través de la web.

1.2. Área de cobertura

INTERFIBERPLUS S.R.L brinda el servicio (sujeto a factibilidad técnica) en el Departamento de Santa Cruz de la Sierra.

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

Los usuarios o usuarias que requieran contratar el set-vicio de Internet, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

➤ Información básica

- El usuario o usuaria deberá presentar un dibujo (CROQUIS) de la ubicación del lugar donde requiere la instalación y, adicionalmente, debe inscribir la referencia de la dirección en letra clara. Podrá también, anotar alguna referencia para facilitar la inspección y verificación. Todos los permisos y facilidades para la instalación deben ser garantizados por el solicitante para que la instalación de la acometida de cable óptico y la Terminal de Red Óptica (ONT), además de medidas de bioseguridad.
- **INTERFIBERPLUS S.R.L.** informará a los usuarios o usuarias el área de cobertura autorizada por el ente regulador, además del servicio autorizado.
- La información, para tales efectos, se encontrará en las dependencias de la empresa y en la página web www.interfiberplus.com.
- El usuario o usuaria debe contar con energía eléctrica de la red. Comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del equipo Terminal de Red Óptica (ONT) para facilitar la provisión del servicio. La Energía Eléctrica debe ser estable y con protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra.

➤ Factibilidad técnica

Toda vez que una persona solicite la instalación del acceso al Servicio de Acceso a Internet, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** realizará, mediante técnicas de georreferenciación o visita de campo (recursos de red y cobertura), un análisis de la factibilidad de la instalación. Si el resultado es positivo o satisfactorio, sobre la revisión de las condiciones de disponibilidad de acceso al servicio, informará al usuario o usuaria sobre la verificación del lugar de instalación solicitado.

Con la finalidad de garantizar la calidad y continuidad del servicio, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** recomienda que el cliente cuente con un sistema computacional con las siguientes condiciones:

- Un Computador con las siguientes características mínimas: Procesador de 1 GHz o más; Memoria RAM 1 GB.;
- Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.;
- Tarjeta de Red 10/100 Mbps o inalámbrica
- La computadora con la cual se accederá al Servicio debe tener un sistema de protección informática (ej: antivirus, firewall, etc.), con lo cual se puede minimizar la posibilidad de Virus informáticos, Programas de tipo Spyware, Programas de tipo Malware, Troyanos, Otros.
- Ducto de Ingreso del Cable de Fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el usuario o usuaria así lo solicité.
- Buena ventilación,
- Toma de Energía 220VAC con nivel de aterramiento igual o menor a 10 Ohmios.

Resolución Administrativa Regulatoria

➤ **Infraestructura civil**

El usuario o Usuaría deberá contar con espacio interno adecuado (de acceso privativo) en el domicilio para la instalación de la Terminal de Red Óptica (ONT), que no implique riesgo evidente en lo que se refiere a ventilación adecuada, libre de polvo, humedad, suciedad y acceso restringido.

En caso que el usuario o usuaria requiera hacer uso de equipos terminales (Routers y Módems) distintos a los provistos por **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, deberá informarse oportunamente sobre las características técnicas necesarias del equipo para la prestación del servicio, considerando que la administración y configuración del equipo es de su plena responsabilidad.

➤ **Información para el usuario o usuaria**

INTERFIBERPLUS S.R.L. utilizará todos los medios necesarios para el contacto con los usuarios o usuarias:

- Llamadas a teléfono fijo y/o móvil
- Mensaje a dirección electrónica
- SMS a teléfono móvil
- Grabación a teléfono fijo (si cuenta con contestadora)

3. **HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:**

Toda vez que exista factibilidad técnica, ante una solicitud de Servicio de Acceso a Internet, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** procederá a realizar la instalación de todos los elementos de red para una conectividad garantizada y segura.

Habiéndose realizado la conexión de Planta Externa, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** procederá a la habilitación del servicio como parte del procedimiento de conexión y dejará al usuario o usuaria con el servicio habilitado y habiendo realizado todas las pruebas e instruido al usuario o usuaria sobre las características del servicio y las acciones necesarias para la solución de eventuales problemas que pudieran ocurrir.

➤ **Condiciones de solicitud, factibilidad y plazo para la provisión del servicio**

➤ **Solicitud de Acceso a Internet**

La solicitud del Servicio de Acceso a Internet, se realizará en las oficinas de atención de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** o canales y medios autorizados. **INTERFIBERPLUS S.R.L.** informará y pondrá a disposición del usuario o usuaria información relacionada a las áreas geográficas de cobertura, condiciones, factibilidad, requisitos exigidos y plazo, para la provisión del servicio.

El contrato de suministro será suscrito posterior a la verificación de capacidad y factibilidad técnica de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, así como del cumplimiento de los requerimientos técnicos y administrativos exigidos para tal efecto. El Periodo de tiempo, desde la solicitud, la instalación del Servicio de Acceso a Internet y la firma del Contrato de Prestación será conforme a lo establecido por el Estándar Técnico de Calidad para los Servicios, en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación en vigencia.

En caso de que el proceso de verificación de como resultado problemas de factibilidad técnica insalvables, no se procederá con la firma del contrato. Solicitudes posteriores que realice el cliente serán tornadas como solicitud nueva a todos los efectos.

➤ **Instalación y habilitación de Acceso Fijo Gigabit Ethernet Over de. Passive Optical Network (GPON) Fiber To The Home (FTTH).**

En caso que la verificación de una solicitud del Servicio de Acceso a Internet (en oficina y campo) dé como resultado la posibilidad positiva de instalación, **INTERFIBERPLUS** y el usuario o usuaria (de mutuo acuerdo) coordinarán la fecha y hora de la realización del trabajo de instalación. El usuario o usuaria deberá solicitar al personal técnico de **INTERFIBERPLUS** se identifique con sus credenciales, respete las normas de bioseguridad y brinde toda la información necesaria para el inicio del trabajo.

En caso _que el usuario o usuaria no este satisfecho con la atención, podrá dejar por escrito, en la Orden de Trabajo, las observaciones que fueran necesarias para evaluar la calidad y seguridad de los servicios que se brindan.

➤ **Instalación y habilitación del Servicio de Acceso a Internet**

En caso, que se requiera efectuar la instalación de algún equipo, una vez efectuada la firma o- aceptación del contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet por el usuario o usuaria, el **INTERFIBERPLUS S.R.L.** procederá a la instalación del mismo en un plazo no mayor a cuatro (4) días para la Área Urbana y diez (10) días para la Área Rural, coordinando previamente la fecha y hora de instalación con el usuario o usuaria. Salvo imposibilidad atribuible al mismo, en cuyo caso el contrato o solicitud quedará resuelto. **INTERFIBERPLUS S.R.L.** iniciará la facturación por el Servicio de Acceso a Internet, considerando la prestación efectiva del mismo, debiendo en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el usuario o usuaria recibió el servicio que contempla la facturación.

Resolución Administrativa Regulatoria

➤ **Traslado**

En caso que el usuario o usuaria requiera el traslado del punto de acceso a otra dirección, debe solicitar de forma escrita en las oficinas de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, con un mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación en área urbana, y diez (10) días hábiles en área rural. Con la disponibilidad y factibilidad técnica garantizada se dará curso a la solicitud del traslado. Los plazos que se toman en cuenta se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT. La solicitud de traslado del Servicio de -Acceso a Internet a otra ubicación está sujeta a factibilidad técnica y donde exista red. de acceso de propiedad de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**

➤ **Renuncia y retiro del Servicio del Acceso de Internet**

En caso que el usuario o usuaria requiera el retiro del punto de acceso, debe solicitar de forma escrita en las oficinas de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, con un mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación en área urbana y diez (10) días hábiles en área rural. Los plazos se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT. La solicitud de retiro del Servicio de Acceso a Internet será procesada mediante la verificación de datos técnicos, retiro de la Terminal de Red CNT y otros accesorios de la instalación.

4. TARIFAS

INTERFIBERPLUS S.R.L. asume la -obligación de informar al usuario o -usuaria sobre los montos y tarifas por la prestación del- servicio, así como de pagos adicionales por concepto de instalación, si corresponder.; y otros aprobados que son establecidos por el ente regulador, bajo los formatos y condiciones básicas establecidas para el efecto. Los formatos y condiciones básicas de publicación de las tarifas son establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, a través de su sitio Web y en el marco de la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento.

Las publicaciones de tarifas y precios, cualquier modificación o cambio a los mismos, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** remitirá una copia a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes para conocimiento público.

En caso de cambio, las tarifas y planes se encontrarán disponibles en Internet en la dirección web de www.interfiberplus.com y en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión. La actualización de tarifas y/o precios tendrá vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la. comunicación al usuario o usuaria, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación No 164 y la normativa vigente.

INTERFIBERPLUS S.R.L. informará al usuario, o usuaria sobre los montos y tarifas por la prestación del servicio, así como de pagos, si corresponden. La política empresarial de provisión de un mismo servicio, se basa en el principio de no discriminación en la aplicación de tarifas a usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

En las áreas de servicio donde **INTERFIBERPLUS** disponga de red de acceso, las tarifas para un mismo servicio no serán diferentes por razones geográficas o tipo de vivienda. Para tarifas especiales, se aplicará las determinaciones del ministerio cabeza de sector (Ministerio de Obras Publicas Servicios y Vivienda).

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACION DEL SERVICIO

La facturación del servicio prestado, la cobranza, corte por falta de pago y rehabilitación del servicio se sujetarán estrictamente a la normativa vigente.

➤ **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 o usuaria 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.

➤ **Modalidad de Pago**

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

Resolución Administrativa Regulatoria

➤ Régimen de Corte de Servicio

Corte temporal de servicio

- a) Todo 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 INTERFIBERPLUS S.R.L. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, el usuario o usuaria debe cancelar todas sus deudas pendientes por el Servicio de Acceso a Internet
- b) Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o a solicitud expresa del usuario o usuaria, INTERFIBERPLUS S.R.L. rehabilitará el servicio y se comunicará, de forma verificable por alguno de los Medios establecidos en el presente documento de Términos y Condiciones, en el plazo máximo de un (1) día.
- c) INTERFIBERPLUS S.R.L. no aplicará penalizaciones o cobros adicionales al usuario o usuaria por realizar la suspensión temporal de su servicio, siendo la suspensión temporal gratuita.
- d) 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 o usuarias 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

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.
- d) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** informará al usuario o usuaria 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.
- e) Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no sean de responsabilidad de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte del usuario o usuaria.
- f) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a su cargo, 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 o usuaria la notifique. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. Se. 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 o usuaria.

➤ Corte por Resolución del Contrato

- a) Si **INTERFIBERPLUS S.R.L.** o el usuario o usuaria, 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 **INTERFIBERPLUS S.R.L.** y el usuario o usuaria quedará resuelta de pleno derecho y sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.

➤ Corte por fraude en los servicios

- a) Si **INTERFIBERPLUS S.R.L.** considera 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.
- b) 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.** restablecerá, de manera inmediata, el servicio, la devolución y

Resolución Administrativa Regulatoria

la compensación al usuario o usuaria 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 del usuario o usuaria**

- a) En caso que el usuario o usuaria 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 o hurto**

- a) Mediante solicitud expresa el usuario o usuaria podrá solicitar el corte del servicio cuando ha sufrido el robo o hurto de su Equipo Terminal de Red ONT llamando a la línea dedicada para ese fin que será comunicada por medios de prensa y pagina web.
- b) **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 usuario o usuaria podrá solicitar la rehabilitación del servicio de forma escrita bajo las mismas condiciones del equipo Terminal de Red Óptica (ONT).

➤ **Corte de Servicio por incumplimiento de pago**

- a) Si el usuario o usuaria, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** podrá proceder al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al usuario o usuaria mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- b) El usuario o usuaria que realice cambios de razón social, domicilio, Número de Identificación Tributaria 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.

6. 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.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

- a) La responsabilidad en el mantenimiento y operación del servicio por parte de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** queda limitada a la conexión física del Equipo Terminal de Red.
- b) Este límite de responsabilidad, determina la independencia del usuario o usuaria respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen.
- c) La empresa no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión del Servicio de Acceso a Internet debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y responsabilidad del cliente. **INTERFIBERPLUS S.R.L.** no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el cliente.
- d) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** es responsable del mantenimiento de la red de telecomunicaciones utilizada para brindar los servicios de acceso Fijo, para lo cual realiza las siguientes actividades:
- Mantenimiento Preventivo
 - Mantenimiento Conectivo
 - Mantenimiento Controlado
- e) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para el usuario o usuaria; por desperfectos técnicos en la red que afecten el buen funcionamiento. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el usuario o usuaria.
- f) La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna del usuario o usuaria. La medición se llevará a cabo en ambos sentidos de la conexión.
- g) En caso de falla del Servicio, **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, a requerimiento del usuario o usuaria, deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.
- h) En casos de interrupción del Servicio, mayores a las 12 (doce) horas, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** 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.
- i) Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que el usuario o usuaria comunique a **INTERFIBERPLUS S.R.L.** sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.

Resolución Administrativa Regulatoria

- j) Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**
- k) Ante una supuesta falla del equipo provisto por **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, 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 o Usuaría se 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 o usuaria. **INTERFIBERPLUS S.R.L.** procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

Se entiende Calidad del Servicio como el nivel de satisfacción del usuario o usuaria a un servicio público que establece un grado de cumplimiento con sus expectativas y necesidades particulares frente al funcionamiento de la red y del servicio que provee **INTERFIBERPLUS S.R.L.**

El Marco de Calidad de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** se rige al Estándar Técnico de Calidad para los servicios de Telecomunicaciones al Público — Indicadores de Calidad — Segmento de Servicios, aprobado por el ente regulador para el Acceso a Internet.

INTERFIBERPLUS S.R.L. presentará mensualmente los resultados de la medición de las metas de calidad para el Servicio de Acceso a Internet, ante la ATT y publicará en su sitio web www.interfiberplus.com para su posterior verificación, comparación y de acceso público.

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

INTERFIBERPLUS S.R.L. dispondrá del servicio de atención de consultas los días Lunes a viernes de 08:30 a 12:30 a.m. y 14:30 a 18:30 p.m.

➤ Centros de información y asistencia

INTERFIBERPLUS S.R.L. informará y asistirá al usuario o usuaria en todo lo relacionado a la provisión del servicio a través de:

- a) La página web www.interfiberplus.com y otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios. Redes Sociales y otras plataformas.
- b) En otros sitios se atenderá en horarios laborales y respetando las normas de bioseguridad de uso obligatorio para el acceso a medios presenciales.

➤ Derecho de reclamo

- a) El usuario o usuaria tiene el derecho de recibir por parte de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, a través de su Oficina de Atención al Consumidor — ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio: Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
- b) A dicho efecto, toda empresa o entidad regulada, en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con una ODECO.
- c) Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS.

➤ Reclamación directa

- a) El usuario o usuaria o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada.
- b) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

➤ Individualización de Reclamos

- a) La empresa o entidad regulada registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- b) La empresa o entidad regulada llevará un registro de todas las-reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Superintendencia, que mantendrá a disposición de los usuarios o usuarias y de la Superintendencia correspondiente.

➤ Plazo

INTERFIBERPLUS S.R.L. resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial — SIRESE; a falta de éste:

- a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación;

Resolución Administrativa Regulatoria

- b) A los quince (15) días en los demás casos.

➤ **Pronunciamiento**

- a) INTERFIBERPLUS S.R.L se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios o usuarias. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
- b) INTERFIBERPLUS S.R.L comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Superintendencia.
- c) La carga de la prueba será del operador.

➤ **Reclamos Administrativos**

- a) Si INTERFIBERPLUS S.R.L declara improcedente la reclamación no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o usuaria o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo, de quince (15) días.
- b) El usuario o usuaria presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en **INTERFIBERPLUS S.R.L.** o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
- c) El usuario o usuaria podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.
- d) La Superintendencia registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

El procedimiento para esta acción es el siguiente:

- a) El usuario o usuaria presentará su reclamo sobre el monto consignado en una factura en cualquier momento; sin embargo, a objeto de evitar el corte del servicio, debe pagar oportunamente el promedio de las tres (3) últimas facturas pagadas.
- b) Si **INTERFIBERPLUS S.R.L.** declara improcedente la reclamación directa realizada por la Usuaria y/o Usuario y éstos no presentan reclamo administrativo en los plazos establecidos en la normativa aplicable, el usuario o usuaria deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso **INTERFIBERPLUS S.R.L.** refacturará la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días después de notificada con la determinación de la reclamación directa.
- c) Si la reclamación resultara procedente por **INTERFIBERPLUS S.R.L.** o determinada en la reclamación administrativa, la empresa dará de baja la factura del monto reclamado, y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. El usuario o usuaria deberá pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días; caso contrario, si el monto real de la factura friera menor que el monto pagado **INTERFIBERPLUS S.R.L.** efectuará la devolución de los montos indebidamente facturados al usuario o usuaria (podrán ser devueltos en efectivo o acreditado por la empresa en la próxima factura como pago anticipado a elección del usuario o usuaria que corresponda al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso.
- d) En caso de que la reclamación administrativa sea declarada infundada, o rechazada por el ente regulador, el usuario o usuaria deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado, en el plazo máximo de veinte (20) días de notificada la resolución de la reclamación administrativa.
- e) La reclamación quedará sin efecto alguno, en caso de desistimiento por parte del usuario o usuaria o en caso de que el proceso de reclamo sea desestimado o rechazado por la instancia pertinente. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado de manera regular por el usuario o usuaria.

➤ **Sitios Gratuitos**

Para INTERFIBERPLUS S.R.L aquellos sitios web declarados como sitios gratuitos de acuerdo a normativa vigente, no serán sujetos de cobro al usuario o usuaria por la transferencia de datos. Los titulares de estos sitios web son responsables de la disponibilidad y tipo de contenido del sitio gratuito, no afectando directa ni indirectamente a INTERFIBERPLUS S.R.L y el Servicio de Acceso a Internet.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS 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.**, garantizará, los derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios según los siguientes lineamientos.

➤ **Derechos de las usuarias y usuarios**

El usuario o usuaria de **INTERFIBERPLUS S.R.L.** tiene derecho a:

Resolución Administrativa Regulatoria

- 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.
- 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 los usuarios o usuarias**

El usuario o usuaria de INTERFIBERPLUS SRL tiene 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.

Resolución Administrativa Regulatoria

- 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.

10.1. 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 el usuario o usuaria y marco normativo

- 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.
- 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.

➤ **Prohibiciones para INTERFIBERPLUS S.R.L.**

Resolución Administrativa Regulatoria

INTERFIBERPLUS S.R.L acatará las siguientes prohibiciones:

- Realizar prácticas anticompetitivas como la fijación conjunta, directa o indirecta de precios, el establecimiento de limitaciones, control o repartición del mercado, y otras que sean calificadas mediante reglamento.
- Realizar prácticas desleales como la realización de cualquier clase de actos comerciales o difusión de información falsa, incompleta o engañosa que de manera directa o indirecta perjudique al usuario o usuaria, competidores o al funcionamiento de la economía plural en general, como la inducción al usuario o usuaria a error respecto a las características del servicio, el desprestigio de otro operador o proveedor, información incompleta de los servicios propios o de un competidor, y otros que sean calificados mediante reglamento.
- **INTERFIBERPLUS S.R.L.** no realizará operaciones de concentración económica, cuyo objeto sea limitar, restringir, suprimir o distorsionar el ejercicio de la competencia o que pretendan el control o la exclusividad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a través de la toma de control de uno o varios proveedores u operadores, mediante fusiones o absorciones, adquisición de propiedad o cualquier derecho sobre acciones o participaciones de capital, que otorguen al comprador el control sobre otro proveedor u operador o una capacidad de influenciar en sus decisiones; o que tengan vinculación por medio de directoras o directores, o consejeras o consejeros comunes.
- **INTERFIBERPLUS S.R.L.** no realizará ni promoverá la formación de monopolios u oligopolios de forma directa o indirecta que impliquen la concentración de frecuencias del espectro radioeléctrico, en los servicios de radiodifusión, de acuerdo a lo establecido por reglamento.

Para promover el desarrollo de la economía plural, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, será la encargada de velar por el cumplimiento de estos lineamientos normativos.

10.2. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- a) *Continuidad:* El SERVICIO, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- b) *Calidad:* El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- c) *Protección:* Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con **INTERFIBERPLUS S.R.L.**
- d) *Información oportuna y clara:* **INTERFIBERPLUS S.R.L.** está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- e) *Prestación efectiva:* En ningún caso, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- f) *Secreto de las comunicaciones:* **INTERFIBERPLUS S.R.L.** tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

11. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN TEMPORAL:

El usuario o usuaria 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 proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, el usuario o usuaria debe cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del usuario o Usuaría; INTERFIBERPLUS S.R.L deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la usuaria o usuario, en el plazo máximo de un (1) día.

No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales al usuario o usuaria por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

12. 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, **INTERFIBERPLUS S.R.L.**, garantiza la Inviolabilidad y Secreto de las Comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del usuario o usuaria, salvo las excepciones contempladas en la norma, que son las siguientes: Información requerida sobre comunicaciones.- cuando exista una solicitud de información mediante orden judicial específica, que requiera detalle de llamadas, información referida a infraestructura de red a través de las cuales se cursan llamadas o comunicaciones u otra que se requiera para la investigación de delitos, **INTERFIBERPLUS S.R.L.** entregará la información requerida sin que tal entrega constituya vulneración a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.

Resolución Administrativa Regulatoria

➤ Protección de los datos personales

- a) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad del usuario o usuaria.
- b) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales del usuario o usuaria del servicio, salvo los siguientes casos:
 - i. Solicitud de información mediante orden judicial específica
 - ii. Consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario o usuaria titular;
 - iii. En casos en los que la información sea necesaria para la emisión de gotas telefónicas; facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- c) **INTERFIBERPLUS S.R.L.** deberá coadyuvar en la identificación de los presuntos responsables de vulneraciones a la inviolabilidad, secreto de las comunicaciones, protección de los datos personales y la intimidad del usuario o usuaria, que su personal pudiera cometer en las instalaciones de **INTERFIBERPLUS S.R.L.**
- d) Queda prohibido que **INTERFIBERPLUS S.R.L.** permita el acceso a registros o bases de datos de la Usaria o Usuario, ya sea de manera individual o a través de listas o números, con fines comerciales o de publicidad, salvo autorización previa, expresa y escrita del usuario o usuaria que desee recibir dicha publicidad.

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

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro, lo mismo que estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la 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 cliente e **INTERFIBERPLUS S.R.L.** sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.