

**EL PRESENTE ES UN DOCUMENTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES QUE JUTIRI TELECOMUNICACIONES, PONE A SU DISPOSICIÓN EN EL CUAL SE PONE A CONOCIMIENTO DE LA USUARIA O USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.**

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:**

1.1. El SERVICIO de Acceso a Internet es el servicio al público que se presta a Usuarías y Usuarios conectados a la red pública mediante equipo de radioenlaces, utilizando frecuencias electromagnéticas.

El SERVICIO contratado por la USUARIA o USUARIO consiste en un enlace de microondas donde la interconexión realizada por Jutiri será a través de otros proveedores locales a nivel nacional; la interconexión internacional; el ruteo de sus datos hacia y/o desde todo Internet. El acceso se puede dar por:

1.1.1. Internet (Línea de Abonado Digital Asimétrica): Es el servicio con un enlace de alta velocidad, asimétrico y permanente que posibilita una mayor velocidad de descarga o recepción de información.

1.2. Jutiri presta el SERVICIO en las áreas de servicio urbano de La Paz, en zonas específicas y delimitadas por el alcance de su red y sujeto a factibilidad técnica. La factibilidad técnica tiene las siguientes consideraciones:

1.2.1. La factibilidad se realiza en línea con la USUARIA o USUARIO en oficinas de Jutiri o en su centro de atención telefónica, solicitando a la USUARIA o USUARIO la dirección a instalarse.

1.2.3 La respuesta de factibilidad tiene una vigencia de hasta 48 Hr.

1.3. Para los servicios de acceso a internet, Jutiri ofrece planes tarifarios mensuales en función a valores determinados de Ancho de Banda contratado por la USUARIA o USUARIO, lo que determina la velocidad de transferencia de Datos. Los planes tarifarios están disponibles en oficinas de Jutiri, Página oficial de Facebook, en la línea de atención a la USUARIA o USUARIO y en el sitio WEB de Jutiri telecomunicaciones. Las direcciones de los mismos se encuentran en el presente documento.

1.4. Jutiri tiene la obligación de informar a toda USUARIA o USUARIO respecto a la disponibilidad de cobertura del servicio sin la necesidad de que exista una solicitud expresa para ello. Tal información está contenida en el sitio WEB de Jutiri telecomunicaciones.

1.5. Los equipos provistos por Jutiri telecomunicaciones están en calidad de comodato los cuales contemplan: Antena de recepción cliente para los servicios de internet, Router Wifi (Si Aplica) para el servicio inalámbrico.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN Y USO DEL SERVICIO: Se deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos mínimos para la provisión del SERVICIO:

2.1. Jutiri ha dado como factible la instalación por hallarse dentro del área de cobertura que garantiza los parámetros de calidad exigidos por norma para la velocidad contratada y porque se tiene disponibilidad de puertos y pares para la provisión del SERVICIO.

2.2. La USUARIA o USUARIO cuenta con un punto de terminación disponible para la conexión de la línea provista por Jutiri, o al menos cuenta con la autorización del propietario y/o administrador del inmueble para ejecutar la instalación.

2.3. La USUARIA o USUARIO dispone de dos tomas de energía eléctrica adecuada y estable en el ambiente a instalarse, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad.

2.4. La USUARIA o USUARIO dispone de un equipo computador; con Procesador Core o superior; con sistema operativo Windows 7, equivalente o superior; Tarjeta de Red o Puerto Ethernet 10/100 BT (Estándares IEEE 802.3; IEEE 802.3u; IEEE 802.3z y IEEE 802.3ab); RAM de 2GB o mayor y software navegador de Internet.

2.5. Para Inalámbrico debe cumplirse la condición de Línea de Vista entre la antena emisora de Jutiri y la antena del equipo terminal.

2.6. La distancia máxima de cable exterior y/o de acometida interior, según corresponda, será de acuerdo a parámetros establecidos por Jutiri en función a los estándares ANSI/TIA/EIA-568.

2.7. En el caso de cable de bajada de cobre, que corresponde desde el equipo cliente de Jutiri hasta el punto de terminación computadora o Router exceda los 20 m destinados para la instalación, el adicional a esa longitud se considera como Cable Excedente que se cobrará al precio por metro establecido.

2.8. La longitud de Cable Excedente Final sólo se puede llegar a conocer al momento de la instalación. La estimación podrá tener una variación de +/- 25%. En algunos casos podría ser mayor por factores ajenos como la disposición de la infraestructura. En tales casos la instalación sólo procederá con la autorización de la USUARIA o USUARIO, la cual deberá darse por escrito y con la firma respectiva de la USUARIA o USUARIO o la persona que esta asigne para la recepción de la instalación.

2.9. Al ser un enlace de provisión de servicios de Internet Inalámbrico, parte de la velocidad nominal es absorbida por los protocolos del internet en la transmisión de los datos de la USUARIA o USUARIO, el cual que también está sujeto a factores ajenos como ser: Lluvias torrenciales, tormentas eléctricas y vientos huracanados por los cuales puede existir variación en la experiencia del usuario en consecuencia se alcanzan mediciones de

velocidad de un valor del 70 al 85% de la velocidad nominal, considerándose este hecho como condiciones normales de operación.

2.10. Además de las señaladas en este documento, se consideran variables técnicas que afectan la prestación del SERVICIO a: Interfaz incompatible en el equipo o red de la USUARIA o USUARIO con la de Jutiri telecomunicaciones, Infraestructura y/o ambiente inadecuado para el funcionamiento de equipos con temperaturas ambiente superiores a 25 grados centígrados y humedad relativa superior a setenta y cinco por ciento (75%), Incompatibilidad de tecnologías entre las redes de la USUARIA o USUARIO y funcionamiento de equipos y motores que generen una alta inducción en el entorno eléctrico (Ruido) al que se conectan los equipos de Jutiri y de la USUARIA o USUARIO.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO: El plazo para la provisión del SERVICIO por parte de Jutiri será de quince (15) días hábiles, tiempo que empezará a correr una vez se hayan cumplido con las siguientes condiciones:

3.1. Las condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas se han cumplido, incluyendo las autorizaciones necesarias.

3.2. La USUARIA o USUARIO ha pagado:

3.2.1. La tarifa de instalación y habilitación descrita en la página web de la empresa, publicidad repartida, otros, pago que deberá realizar por única vez.

3.2.2. Al ser una modalidad de pago pre pago y para una fecha posterior o igual al día quince (15) de mes, el valor de prorrateado de la tarifa mensual del plan elegido se determinara por el tiempo restante del mes, en el cual se realizara a partir de la instalación donde el valor total será dividido entre la cantidad de días del mes (30) entre del valor de la tarifa mensual del plan elegido por el mes actual.

3.3. La USUARIA o USUARIO ha completado la información en la documentación de Jutiri y ha entregado los documentos requeridos por Jutiri.

4. TARIFAS:

4.1. La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en la página oficial de Facebook, página web oficial y publicidad vigente, ha cumplido todo el proceso de ley para tal aprobación.

4.2. La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente publicada en medios escritos de circulación nacional.

4.3. El valor de planes tarifarios podrá sujetarse a descuentos asociados a un compromiso de tiempo de permanencia mínima, de manera uniforme para todas las USUARIAS o los USUARIOS de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

4.4. Jutiri cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, asimismo, no otorga preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIAS o USUARIOS de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

4.5. De acuerdo a la modalidad de pago elegida, la USUARIA o USUARIO pagará a Jutiri la tarifa correspondiente al SERVICIO, establecida, asimismo, pagará por una sola vez la tarifa de instalación y habilitación del SERVICIO de acuerdo a lo determinado.

4.6. 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 Jutiri. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, la USUARIA o USUARIO 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 Instalación del Servicio, y contabilizado a partir del pago por este servicio de acuerdo a la tarifa mencionada.

4.7. En caso que la USUARIA o USUARIO requiera excepcionalmente servicios adicionales de Jutiri, estará obligado a pagar la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

4.8. En caso que para la instalación se requiera Cable Excedente, la USUARIA o USUARIO estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida.

4.9. Jutiri podrá modificar las tarifas y precios, discontinuarlos de comercialización y crear nuevas categorías tarifarias previo cumplimiento de los formatos y condiciones básicas de publicación tal que se disponga de información completa, comparable y oportuna, en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos.

4.10. Para el Servicio de Acceso al Público y para el Servicio de Reventa, las tarifas son diferenciadas al intermediario de las que aplican para USUARIA o USUARIO final del SERVICIO.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE y REHABILITACIÓN: Los aspectos relativos a la facturación, cobranza y corte en telecomunicaciones se constituyen en:

5.1. El pago mensual de la tarifa se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento del SERVICIO y será por mes completo que se inicia el quince (15) de cada mes. Para el cobro del primer mes, de manera excepcional, se hará un prorrateo de los días en los que efectivamente se prestarán los SERVICIOS consignándose cualquier diferencia como descuento en la siguiente factura.

5.2. Toda solicitud de reimpresión de facturas que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT de la USUARIA o USUARIO, será

atendida exclusivamente en oficinas de Jutiri en un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura y siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura. Fuera de este periodo, la USUARIA o USUARIO reconocerá los gastos impositivos y administrativos que Jutiri demande.

5.3. La USUARIA o USUARIO reconoce todo cambio de tarifa que resulte como consecuencia del cambio en las características del SERVICIO y realizado por la USUARIA o USUARIO en su calidad de titular, a través de los medios destinados y reconocidos para el efecto. En consecuencia, la USUARIA o USUARIO deberá pagar la nueva tarifa resultado del cambio realizado.

5.4. En caso que la USUARIA o USUARIO requiera de Servicios Adicionales durante la prestación del SERVICIO, éstos se otorgarán previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. Jutiri proporcionará previamente la información referida a los Servicios Adicionales a la USUARIA o USUARIO así como los costos de los mismos.

5.5. El corte del SERVICIO generará cargo de Reconexión a la tarifa descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, importe que deberá ser cancelado conjuntamente con la deuda que originó el corte para la rehabilitación del SERVICIO.

5.6. Las facturas que la USUARIA o USUARIO adeude tienen, conjuntamente con el Contrato de Adhesión al Servicio, la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago de las mismas La falta de pago antes referida que constituye en mora a la USUARIA o USUARIO sin necesidad de requerimiento judicial alguno, hace pasible a la acción ejecutiva correspondiente. La USUARIA o USUARIO acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas forman parte integrante e indivisible del presente documento y que la suma total de las mismas, incluyendo intereses de acuerdo a norma vigente, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a Jutiri. Los gastos de cobro judicial que tuvieron lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la USUARIA o USUARIO.

5.7. En caso de que se considere que existen indicios suficientes de fraude, o de riesgo de daño a la red de telecomunicaciones de Jutiri o redes de telecomunicaciones de terceros, o conexiones ilegales, Jutiri podrá proceder inmediatamente con el corte del SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En el caso que el corte no se encuentre justificado, Jutiri restablecerá el SERVICIO y procederá con la devolución y la compensación a la USUARIA o USUARIO en función al tiempo de corte y el restablecimiento del servicio será inmediato.

5.8. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar la entrega de su estado de cuenta en la dirección registrada para el efecto, Jutiri cobrará por esa entrega del estado de cuenta.



5.9. Para el caso de cambio de velocidad, la USUARIA o USUARIO deberá realizar la petición de la misma al inicio de pago de cada mes además debe firmar una Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su Contrato de Adhesión al Servicio original.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO: Jutiri rehabilitará el servicio cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto adeudado por el SERVICIO, o a partir de la fecha pactada por arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte. Los servicios que hubieran entrado en suspensión, serán rehabilitados una vez se cumpla el tiempo de suspensión, previo aviso a la USUARIA o USUARIO conforme a normativa vigente.

#### 7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

7.1. La responsabilidad de Jutiri se limita al servicio desde la USUARIA o USUARIO hasta el servidor de salida a Internet de Jutiri. Jutiri no es responsable de las fallas del SERVICIO que acontezcan en redes o servidores internacionales.

7.2. La USUARIA o USUARIO es responsable por su red interna y todos los recursos asociados a la misma.

7.3. Jutiri dispone de distintas tecnologías de Transporte, Conmutación, Acceso y Core. Todas estas áreas están soportadas transversalmente por las redes de Planta Externa de Cobre y Fibra Óptica. Las redes de Transporte son de cobertura local, nacional, provistas a través de redes de microondas. Las tecnologías de Conmutación vigentes son IP. Jutiri hace uso de prácticas y herramientas estándar de la industria de las telecomunicaciones, disponiendo para ello de personal especializado por las áreas de operación mencionadas.

7.4. El Centro de Operación de Red (NOC) está ubicado en la ciudad de La Paz y es el ambiente que aloja todos los sistemas de gestión de elementos y sistemas de gestión de red, de las diferentes plataformas multivendedor / multiprotocolo empleadas en las redes desplegadas por Jutiri. Jutiri dispone de personal en dicho ambiente en turno de siete (7) días por veinticuatro (24) horas para atención y coordinación permanente de trabajos con proveedores internacionales de servicios de red, con operadores de telecomunicaciones nacionales.

7.5. La atención a la USUARIA o USUARIO se realiza a través del Área de Atención al Cliente de Jutiri de acuerdo a la cláusula Procedimiento de Atención de Consultas, Reclamaciones y Emergencias y/o Servicios de Información y Asistencia, empleando el personal de turno de Jutiri como herramientas de trabajo, los sistemas de gestión de elementos, sistemas de gestión de red, terminales locales, e instrumentos de medida para realizar las funciones de control y monitoreo de las diferentes redes. Los procedimientos que rigen el trabajo del personal de turno de Jutiri, comprenden: Aprovisionamiento de servicio provisto por la red, Corte del SERVICIO proveído y Administración y Mantenimiento.

7.6. Los Procedimientos de Operación, Administración y Mantenimiento son los siguientes:

7.6.1. Monitoreo de alarmas en las redes de: Transporte, Conmutación, Acceso y Core.

7.6.2. Detección de falla en un Elemento de Red o facilidad; incluye todas las redes de Transporte, Conmutación, Acceso y Core.

7.6.3. Diagnóstico del problema, en coordinación con personal de área (Transporte, Conmutación, Acceso y Core).

7.6.4. Obtención de datos de desempeño y disponibilidad basados en registros del NOC.

7.6.5. Coordinación de trabajos programados y reparaciones con Proveedores de Servicios de Red, Operadores, Proveedores de Servicio y áreas involucradas (Transporte, Conmutación, Acceso y Core).

7.7. Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento para Sistemas Transporte, Conmutación, Core y Planta Externa (PEX) son horarios de oficina de 8:30 a 12:30 horas por las mañanas y de 14:30 a 18:30 horas por las tardes, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.

7.8. Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento para Sistemas de Acceso son turnos que cubren de 8:00 a 21:00, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.

7.9. En toda circunstancia, la USUARIA o USUARIO es responsable a partir del Router Wifi o cable suministrado por Jutiri, considerándose tal como su Red Interna.

7.10. En toda circunstancia, la USUARIA o USUARIO es responsable de su máquina, tanto en la parte de hardware como en la parte de software.

7.11. Jutiri es responsable en cuanto a mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos a nivel de la USUARIA o USUARIO de: el Ancho de Banda contratado, los Accesos locales y de última milla a través de medios ópticos o cable de cobre, correr pruebas de rendimiento previos a la operación del circuito, el mantenimiento planificado preventivo y correctivo de su infraestructura y red, notificar con siete (7) días de anticipación cualquier corte por mantenimiento planificado, disponibilidad de escalamiento para las atenciones, del funcionamiento adecuado de los equipos entregados a la USUARIA o USUARIO cuando estos no han sufrido problemas atribuibles al descuido, mala operación, mal trato por parte de la USUARIA o USUARIO.

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

8.1. En caso de reclamación directa de primera instancia por cualquier deficiencia en la prestación del SERVICIO, el USUARIO o USUARIA, o un tercero por ella o él, deberá hacerlo dentro de los veinte (20) días de conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva.

Asimismo, podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

8.2. Jutiri registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de la USUARIA o USUARIO, y resolverá la reclamación a los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días en los demás casos, siendo la reclamación resuelta conforme a los plazos establecidos por la norma regulatoria aplicable, pronunciándose por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia de la reclamación y dejando constancia escrita de su decisión. Jutiri comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento en el lugar o medio que fue señalado expresamente por la USUARIA o USUARIO pudiendo ser Domicilio Real, Domicilio Laboral o Notificación Electrónica (correo electrónico, SMS o fax símil), para reclamaciones realizadas en forma presencial y Notificación Electrónica para reclamaciones realizadas en forma no presencial.

8.3. La atención de servicios de información y asistencia será proporcionada por Jutiri mediante la línea telefónica o chat mediante el uso de redes sociales, de Lunes a Viernes en los horarios de 08:00 a.m. a 19:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 10:00 a.m. a 19:00 horas. Jutiri dispone de la información que debe ser conocida por la USUARIA o USUARIO y en cumplimiento a la norma vigente, en su página WEB y en sus oficinas comerciales con atención al público en horas de oficina a ser comunicados por medios reconocidos al efecto.

## 9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:

9.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: La USUARIA o USUARIO tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

### 9.1.1. 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 de Adhesión al Servicio, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, a ser proporcionada por JUTIRI, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- d) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- e) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.



- f) Ser informado por JUTIRI, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- g) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- h) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- i) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a JUTIRI, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- j) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- k) Recibir protección de JUTIRI sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164 de Telecomunicaciones cuando los contenidos sean originados por los sistemas propios de JUTIRI.
- l) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- m) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- n) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- o) Participar en los mecanismos de control social, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

#### 9.1.2. Obligaciones:

- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, conforme a la normativa vigente.
- b) Responder por la utilización del SERVICIO por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- c) No utilizar el SERVICIO, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, ni darles ningún uso destinado a introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio del SERVICIO, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que esté protegido por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- d) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de JUTIRI y/o de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

- f) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuario, contraseñas y Número de Identificación Personal (PIN) que pudieran otorgársele.
- g) Responder por la violación de la privacidad de terceros que pudiera darse por la utilización del SERVICIO por la USUARIA o USUARIO o por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- h) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos provistos por JUTIRI a partir del momento de su recepción en calidad de comodato, salvo aquel desgaste natural por el uso normal.
- i) En caso de presencia de problemas y fallas en el SERVICIO, efectuar, por sí mismo o por terceros asignados por la USUARIA o USUARIO, las pruebas necesarias que le fueran instruidas por JUTIRI, contribuyendo a facilitar el diagnóstico de los motivos del problema y falla del SERVICIO.
- j) A la conclusión del Contrato de Adhesión al Servicio, devolver a JUTIRI el/los equipo(s) provisto(s), en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de JUTIRI sobre los equipos. Caso contrario se aplicará la tarifa de reposición de equipos determinada en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- k) No abrir, ni desmantelar, ni alterar, ni modificar, ni sustituir parcial o totalmente, ni alquilar, ni prestar, ni disponer, ni entregar a terceras personas, ni cambiar la configuración en los equipos que le fueron entregados por JUTIRI en calidad de comodato para la prestación de los SERVICIOS contratados.
- l) Hacerse cargo de la administración de los equipos propios y, en caso de mediar una solicitud expresa, formal y escrita, hacerse cargo de manera total, absoluta y permanente de la administración de los equipos terminales provistos por JUTIRI, no existiendo el caso de administración conjunta o compartida de equipos.
- m) Responder por todos los equipos conectados y por su influencia en la calidad de los SERVICIOS contratados, a partir de los equipos terminales provistos por JUTIRI.
- n) En el caso de acceso inalámbrico, no modificar la línea de vista de la instalación del equipo instalado en su domicilio, siendo dicha acción de su entera responsabilidad.
- o) Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.
- p) Registrar una dirección de correo electrónico para recibir la información que JUTIRI necesite comunicar.
- q) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

9.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS: JUTIRI tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

9.2.1. Derechos:

- a) Recibir oportunamente el pago por el SERVICIO provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas y caso necesario, seguir todos los procesos necesarios para cobrar la deuda que se genere por el incumplimiento de dicho pago.
- b) Cortar el SERVICIO provisto por la falta de pago por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Modificar las tarifas previo cumplimiento de las disposiciones contempladas por Ley, en cuyo caso, se comunicará a la USUARIA o USUARIO a través de la publicación en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos.
- e) Cortar el SERVICIO de forma inmediata y sin necesidad de aviso judicial o administrativo cuando la USUARIA o USUARIO haya causado daños o ataques a la Red Pública de Telecomunicaciones de JUTIRI o cuando JUTIRI considere que existen indicios suficientes de que el SERVICIO está siendo usado para efectuar fraude en telecomunicaciones o conexiones ilegales, hasta que la USUARIA o USUARIO evite y/o subsane tales acciones. En caso de que la USUARIA o USUARIO no evite y/o subsane tales acciones, JUTIRI tiene el derecho de deshabilitar en forma definitiva el SERVICIO.
- f) A solicitar información e investigar sobre la veracidad de los datos personales, domiciliarios y laborales de la USUARIA o USUARIO consignados en el Contrato de Adhesión al Servicio y los documentos que forman parte integrante, indivisible e inseparable del mismo, quedando la prestación del SERVICIO, sujeta a esa verificación. Resultado de la evaluación correspondiente JUTIRI podrá negar y/o deshabilitar el SERVICIO, cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información provista por la USUARIA o USUARIO o exista suplantación de identidad. JUTIRI podrá remitir a otros proveedores u operadores del mismo servicio, la nómina de las usuarias o usuarios que tengan cortado el servicio por deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y con carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros.
- g) Realizar inspecciones del SERVICIO contratado por la USUARIA o USUARIO y la red contratada e instalada para la prestación del mismo a solicitud de la USUARIA o USUARIO o cuando JUTIRI detecte la pertinencia de hacerlo con el fin de garantizar un buen funcionamiento del SERVICIO y/o verificar que se cumplan las obligaciones de la USUARIA o USUARIO descritos en el presente documento de Términos y Condiciones Generales para la Prestación del Servicio.
- h) Cortar o deshabilitar el SERVICIO, sujetándose a lo establecido en la normativa vigente en los casos de emergencia nacional y desastres naturales que susciten problemas de índole técnico.

- i) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

#### 9.2.2. Obligaciones:

- a) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el SERVICIO, excepto en los casos que la normativa vigente prevé.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, a la USUARIA o USUARIO.
- c) Entregar 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 de la USUARIA o USUARIO y facilitar los medios de pago por el SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- d) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la USUARIA o USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- e) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- f) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- g) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- h) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, a excepción de la presencia de Requerimiento Fiscal u Orden Judicial emitida por autoridad competente.
- i) Proveer SERVICIOS que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- j) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- k) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a la USUARIA o USUARIO.
- l) Disponer en sus oficinas y en su página WEB de la información respecto a sus áreas de cobertura para la prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- m) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

9.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: JUTIRI se rige, sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad vigentes, por los siguientes principios:

9.3.1. Continuidad, JUTIRI provee el SERVICIO en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

9.3.2. Calidad, JUTIRI provee el SERVICIO en el marco de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

9.3.3. JUTIRI cumple con el principio de Protección, por el cual se reconoce de vital importancia la participación de la USUARIA o USUARIO en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con JUTIRI.

9.3.4. Información Oportuna y clara, JUTIRI provee toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

9.3.5. JUTIRI cumple con el principio de Prestación efectiva, por el cual en ningún caso JUTIRI procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo JUTIRI, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la USUARIA o USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.

9.3.6. Secreto de las comunicaciones. JUTIRI protege y garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones. JUTIRI no cuenta con ningún tipo de equipo que permita la interceptación de las telecomunicaciones.

#### 10. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

10.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, JUTIRI rehabilitará el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: La inviolabilidad de las telecomunicaciones, el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, salvo los contemplados en guías, facturas y otros establecidos por norma, están garantizados en las redes públicas de telecomunicaciones de JUTIRI debido a la implementación de sistemas y procedimientos para garantizar tales.

#### 12. RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO:

12.1. La USUARIA o USUARIO o JUTIRI, podrán solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión al Servicio, previo aviso escrito cursado de una a la otra parte con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del Contrato de Adhesión al Servicio pactado entre partes. Dicha rescisión no implicará la extinción de las obligaciones de las partes que se encuentren pendientes de cumplimiento a momento de la rescisión. La USUARIA o USUARIO, compromete el pago correspondiente de la prestación del SERVICIO durante el plazo establecido para el corte definitivo. Tales valores serán cargados a la cuenta de la USUARIA o USUARIO.



12.2. En caso de que la rescisión sea solicitada por la USUARIA o USUARIO antes del cumplimiento del plazo del Contrato de Adhesión al Servicio, la USUARIA o USUARIO además perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones, descuentos de tarifa de instalación y cable excedente, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o descuentos asociados a una permanencia mínima. El valor de estos beneficios será cargado a la cuenta de la USUARIA o USUARIO. La rescisión anticipada no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por la USUARIA o USUARIO, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.

12.3. JUTIRI podrá resolver el Contrato de Adhesión al Servicio en caso de que la USUARIA o USUARIO haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión al Servicio. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

12.4. JUTIRI deberá notificar a la USUARIA o USUARIO la resolución del Contrato de Adhesión al Servicio o publicar 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 y retiro inmediato de equipos.



# JUTIRI