Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 322/2022

ANEXO C

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET EN ÁREA RURAL MEDIANTE EQUIPO TERMINAL FIJO

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte la empresa **NDO10** como proveedora del Servicio de Acceso a Internet y, por otra, la Usuaria o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio de Acceso a Internet, que es provisto **NDO10** en favor de la Usuaria o Usuario, en adelante "USUARIO".

La provisión del Servicio de Acceso a Internet referido, se realizará bajo la modalidad pre pago. En la modalidad pre pago, el USUARIO podrá adoptar un plan tarifario de pago anticipado.

A efectos de los presentes Términos y Condiciones el Servicio de Acceso a Internet se denominará Simplemente como el "SERVICIO".

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Servicio Fijo:

De acuerdo a la oferta y modalidad de pago vigente, este SERVICIO es brindado a través de unaterminal compatible instalada por **NDO10** de acuerdo a la tecnología (WIMAX, FTTH, HFC), el cual permitirá una conexión a internet que podrá ser a través del equipo terminal del USUARIO(PC, Tablet, Smartphone, router WiFi, dispositivo de red u otro similar).
WIMAX: Tecnología de acceso inalámbrico a internet de Banda Ancha. El acceso a este SERVICIO puede brindarse bajo la topología punto multipunto a través de enlaces de línea de vista entre la Radio Base y el equipo del USUARIO. Para este efecto, el equipo del USUARIO debe trabajar en la misma frecuencia que es la 5 GHZ.
FTTH (fibra hasta la casa): Tecnología de acceso fijo a internet de Banda Ancha basado en acceso a través de fibra óptica. El USUARIO podrá acceder a esta tecnología de acceso de internet a través de fibra óptica instalada por **NDO10** que le permita realizar la recepción del servicio de internet.

1.2 COBERTURA GEOGRÁFICA:

NDO10 prestará el SERVICIO en las áreas geográficas donde la autoridad competente le haya habilitado y autorizado, y donde técnica y económicamente pueda proveer dicho SERVICIO en función al alcance de su red o instalaciones.
En el SERVICIO, se entenderá que se tiene cobertura cuando:

- Una determinada radio base o nodo que provea el SERVICIO se encuentre activa y operando.
- El terminal fijo se encuentre dentro del perímetro de alcance de la radio base o nodo.

NDO10 informará y pondrá a disposición del USUARIO toda la información relacionada a las áreas geográficas de cobertura en sus oficinas establecidas al efecto, a través de su página internet www.nodo10.com, la misma que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas.
A solicitud del USUARIO en cualquier momento, **NDO10** le informará las áreas geográficas de cobertura autorizadas para la prestación de dicho SERVICIO, en función a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente.

1.3 ACCESO A OTROS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PROVISTOS POR NDO10:

En caso que el USUARIO acceda a otros futuros servicios de telecomunicaciones provistos por **NDO10**,dichos servicios se someterán a sus respectivos términos generales y condiciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

E-LP-4783/2021

NDO10 podrá ofertar la agrupación de diferentes servicios de telecomunicaciones para que sean provistos por medio de diferentes planes, cuyas características serán publicadas en un medio de prensa de circulación nacional al momento de su lanzamiento o modificación y estaránen la página web www.nodo10.com. Los precios y tarifas de cualquier plan que agrupe diferentes servicios, así como sus demás condiciones y requisitos, serán establecidos conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

1.4 ACCESO A OTROS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:

En caso que el USUARIO, por medio del SERVICIO provisto por **NDO10**, acceda a otros servicios de telecomunicaciones provisto por terceros operadores y proveedores, la responsabilidad sobredichos servicios será de los terceros proveedores y no de **NDO10**, salvo que la responsabilidad por las deficiencias de los SERVICIOS de terceros sea atribuible a **NDO10**.

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

2.1 CONDICIONES DE FACTIBILIDAD:

El USUARIO podrá acceder al SERVICIO de internet fijo bajo las siguientes condiciones:

- Disponibilidad total de los elementos de Red de **NDO10** en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
- **NDO10** proveerá un equipo de conexión (router) o similar en calidad de préstamo parafacilitar la comunicación al equipo del USUARIO.
- El USUARIO, deberá contar necesariamente con un equipo computador compatible, puerto de red compatible, estabilizador y cortapicos u otro elemento de comunicación de red.
- El USUARIO deberá contar con espacio físico para la instalación de la antena a ser provistapor **NDO10**, con línea de vista a cualquiera de las antenas Wimax de **NDO10** (aplicable solo para SERVICIO en tipo Wimax).

Mínimamente para uso del SERVICIO (Wimax, FTTH, HFC): el USUARIO deberá contar con unaPC y/o un puerto de red RJ 45. Una vez que el USUARIO cumpla con todas las condiciones de factibilidad, podrá:

- Tener acceso al SERVICIO y consecuentemente enviar y recibir datos.
- Acceder a otros servicios de telecomunicaciones provistos por **NDO10**
- Acceder a otros servicios de telecomunicaciones provistos por terceros proveedores.

2.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

En los SERVICIOS prestados a través de un equipo terminal fijo (WIMAX, FTTH, HFC) la velocidadmínima esperada en condiciones normales varía en función al plan contratado por el USUARIO.La velocidad mínima será publicada en un medio de prensa de circulación nacional junto con el lanzamiento de cada plan y esta información estará disponible en la página web www.nodo10.com
Las velocidades mínimas mencionadas anteriormente serán ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la ATT, en función al avance de la tecnología.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

Firmado Digitalmente
Verificar en:

3.1 SOLICITUD:

El USUARIO podrá solicitar el SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por **NDO10**, que incluyen correo electrónico, SMS, USSD, página web, número PIN, aplicaciones App, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente **NDO10** y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de **NDO10**. Recibida la solicitud **NDO10** le informará, por los mismos canales:

E-LP-4783/2021

i) los planes vigentes y puestos a disposición y
ii) los requisitos necesarios para acceder a dichos servicios en función al plan pretendido por el USUARIO.
En la modalidad pre pago, el contrato de provisión del SERVICIO será tácito y entrará en vigenciaa partir de la instalación efectiva del SERVICIO.

3.2 INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO FIJO PRE PAGO:

Recibida la solicitud, se programa la instalación del SERVICIO dentro de un plazo de diez (10) días hábiles en el área rural. Los plazos establecidos en el presente párrafo podrán variar en caso que la autoridad competente disponga otros plazosespecíficos para la habilitación señalada. **NDO10** coordinará con el USUARIO la instalación, momento en el cual se verificará la factibilidad de la misma. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de la instalación.
NDO10 podrá no realizar la instalación en caso que en el lugar donde requiere el SERVICIO noexista la suficiente cobertura o cuando el USUARIO no presente los requisitos técnicos detallados en el numeral 2 del presente documento.
Al momento de realizar la instalación y habilitación del SERVICIO, personal de **NDO10** o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO una orden de trabajo donde se consigna la dirección y fecha de la instalación.
El USUARIO debe cancelar la tarifa básica mensual del mes en curso y el costo de instalación hasta 24 horas de realizada la instalación para evitar el corte del SERVICIO.
NDO10 podrá establecer otras formas de pago del costo de instalación, las mismas serán informadas al USUARIO a tiempo de ofertar los servicios.
El costo de instalación y mensualidad de equipos adicionales está detallado en la página web www.nodo10.com y será informado al USUARIO al momento de la solicitud.
Cada equipo de recepción le será entregado al USUARIO, siendo en todo momento, **NDO10** el propietario del mismo. Por tanto, cualquier daño, inhabilitación o pérdida del mismo, sea por maluso, robo, hurto o cualquier otra razón que resulte en la pérdida, o destrucción del equipo de recepción, será cubierto en su totalidad por el USUARIO, salvo que demuestre que dichas causales no le son atribuibles.
NDO10 podrá en todo momento acceder al equipo pudiendo solicitar su devolución, en especial,a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que el USUARIO, a solo pedido y previa comunicación de **NDO10**, se compromete a entregar el equipo de recepción y sus accesorios, dentro del plazo de 10 días calendario de realizada la comunicación.
Es responsabilidad del USUARIO, informarse sobre los requisitos de la habilitación y registro, asícomo el precio por la habilitación establecida, sin perjuicio de la obligación de **NDO10** de informar dichos aspectos al USUARIO.
En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalacióndel SERVICIO, las partes de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automáticaante la imposibilidad de proveer el SERVICIO.

3.3 TRASLADOS EN EL SERVICIO FIJO:

El USUARIO no podrá trasladar unilateralmente los equipos debiendo necesariamente solicitar a**NDO10** cualquier traslado que requiera realizar.
El USUARIO podrá solicitar el traslado del SERVICIO mediante canales autorizados para el efectopor **NDO10**, que incluyen correo electrónico, SMS, USSD, página web, número PIN, aplicacionesApp, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente **NDO10** y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de NDO10.
La visita técnica para realizar el traslado del SERVICIO se realizará dentro de diez (10) días hábiles en el área rural.
La instalación en elnuevo lugar se realizará al día siguiente siempre y cuando el resultado de la verificación sea positivo. En caso que el resultado de la verificación sea negativo y no pueda ser instalado el SERVICIO en el nuevo lugar se informará al USUARIO si existe la posibilidad de entregarle el SERVICIO bajo otro tipo de tecnología. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.
Cualquier traslado o modificación unilateral de los equipos realizada por el USUARIO, podrá afectar el SERVICIO, deslindando de responsabilidad a **NDO10** por la debida provisión del mismo.
El traslado efectivo tiene un costo que será informado al USUARIO al momento que solicite el mismo. El pago de dicho costo se realizará en la siguiente factura del SERVICIO. El costo y las modalidades de pago del traslado estarán publicados en la página web www.nodo10.com. En caso de no hacerse efectivo el traslado, no corresponderá

Firmado Digitalmente
Verificar en:

E-LP-4783/2021

realizar cobro alguno por dicho concepto.

3.4 TRANSACCIONES NO PRESENCIALES:

El USUARIO, en el marco de los presentes Términos y Condiciones y en el marco de la normativavigente según corresponda podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por **NDO10** , realizar transacciones correspondientes a la venta y postventa de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información de consumo, y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales, electrónicos, digitales o telefónicos, tales como SMS, USSD, SAT Push,correo electrónico, acceso a internet (a través de la página internet web, redessociales aplicaciones u otros), call center a través del numero sin costo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por **NDO10**. En algunos casos establecidos por **NDO10**, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por **NDO10** y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del USUARIO quedando **NDO10** liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.
Se establece que el consentimiento del USUARIO se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico o digital, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por el USUARIO y recibido por **NDO10** de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrápor válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad del USUARIO y el consentimiento del mismo. **NDO10** enviará un mensaje confirmatorio de aceptación.
Las Transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas por **NDO10** siempre y cuandoel USUARIO cumpla los requisitos publicados al efecto en medios de circulación nacional y en elsitio web de NDO10: www.nodo10.com

4. TARIFAS

4.1 TARIFAS:

NDO10 fijará y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme al ordenamiento jurídico aplicable y comunicará oportunamente las mismas al USUARIO; es decir, se publicará en un medio de circulación nacional la tarifa o cambio de tarifade planes previo a su puesta en vigencia y posteriormente esta información estará disponible ennuestra página web.
NDO10 publicará mediante su página web www.nodo10.com, en medios escritos de circulaciónnacional o regional y radiodifusión, según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos, respetando en todo momento la normativa aplicable.
En la provisión de un mismo tipo de SERVICIO, **NDO10** no discriminará ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

4.2 PLANES TARIFARIOS:

NDO10 podrá ofrecer la provisión del SERVICIO mediante los siguientes tipos de planes, pudiendo el USUARIO elegir alguno de los planes ofertados en función a su disponibilidad y a lanaturaleza de los mismos:

a) **Planes por tipo de uso:**

En este tipo de plan, se ofertará al usuario el uso de determinadas características de una aplicación por un determinado precio y vigencia.

b) **Planes por velocidad:**

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder al SERVICIO con una velocidad máxima de descarga de datos ofrecida por el Proveedor. Este tipo de planes podrá ser provisto a través deequipos terminales fijos (router, modem, etc).

c) **Otros planes**

NDO10 podrá desarrollar otros planes en función a: i) volumen de datos, ii) velocidad de transferencia, iii) acceso y/ o contenido bajo demanda, iv) tiempo de utilización v) renovacionesde plan automáticas o no, vi) grupos de beneficiarios y vii) la combinación de cualquiera de los anteriores. En dichos casos, **NDO10** comunicará al USUARIO, a través de una publicación en un medio de circulación nacional previo a su puesta en vigencia y la página web www.nodo10.com las correspondientes condiciones generales para adquirir los mismos, así

Firmado Digitalmente
Verificar en:





E-LP-4783/2021

como las tarifas aplicables y la forma de pago.

4.3 PUBLICACIÓN DE PLANES:

Los planes vigentes y sus características estarán a disposición del USUARIO, en la página web www.nodo10.com serán comunicados mediante publicación en medios de circulación nacional.

5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE

5.1. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS PRE PAGO– SERVICIO FIJO:

Habilitado el SERVICIO, **NDO10** registrará y cargará todos los planes bajo demanda adquiridos por el USUARIO, respetando la vigencia de los mismos. El USUARIO podrá utilizar el SERVICIO,siempre y cuando haya comprado alguno de los planes bajo demanda que **NDO10** pondrá a disposición del USUARIO.
Se pondrá a disposición de los USUARIOS puntos físicos o móviles de compra autorizados por**NDO10** y que serán debidamente comunicados mediante medios definidos para el efecto,mismos que incluyen de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes puntos de compra:oficinas de atención al cliente, en todos los casos el punto autorizado solicitará al USUARIO el código de usuario y el paquete que desea adquirir,procediendo el sistema a habilitar el paquete adquirido por el USUARIO. La vigencia de cadapaquete se computa desde la fecha de la compra. Cuando corresponda el USUARIO recibirá un código válido para recoger su factura en cualquier oficina de atención al cliente de **NDO10**. Cuando el USUARIO pague su plan bajo demanda a través de cualquiera de las oficinas deatención al cliente, recibirá una factura. La factura consignará el valor del paquete adquirido porel USUARIO.
NDO10 podrá desarrollar otros medios de compra y facturación cuyas características y condiciones serán comunicadas al USUARIO.
En dicha factura, podrán incluirse los montos por consumo de futuros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso. El USUARIO declara que **NDO10** le ha informado los efectos y las condiciones de la facturaciónconjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso. En estesentido el USUARIO podrá autorizar a **NDO10** a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.
Si el USUARIO no adquiere ningún plan bajo demanda en un lapso de 60 días, se entiende queel USUARIO ya no quiere contar con el SERVICIO y se procederá a resolver el contrato tácito y será responsabilidad del USUARIO devolver los equipos a **NDO10** en un plazo máximo de 10 días hábiles después de cumplirse el lapso de 60 días.

5.2. PROCEDIMIENTO PARA PLANES PRE PAGO - PAGO POR ADELANTADO – SERVICIO FIJO:

El USUARIO se compromete a cancelar por adelantado el consumo mensual del SERVICIO. **NDO10** podrá ofrecer opciones de pago por adelantado mensual o que abarque diferentes meses por adelantado. Las formas de pago serán comunicados en la página web de **NDO10** o en medios de circulación nacional. La fecha límite de pago será informada alUSUARIO a través de publicaciones en prensa o la página web www.nodo10.com
NDO10 emitirá la factura correspondiente por la utilización de los servicios, atendiendo la naturaleza de los servicios facturados y las diferentes modalidades de pago y facturación que sepongan a disposición del USUARIO (aspectos que serán informados al USUARIO a tiempo de la solicitud del SERVICIO o en la página web www.nodo10.com
La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de **NDO10**, asícomo aquella información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la autoridad competente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

En dicha factura, podrán incluirse los montos por consumo de futuros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso. El USUARIO declara que **NDO10** le ha informado los efectos y las condiciones de la facturaciónconjunta inherente a todos los servicios que se le prestan a través de un mismo acceso, información que **NDO10** pone a disposición del USUARIO a través de su página web www.nodo10.com. En este sentido, el USUARIO podrá autorizar a **NDO10** a facturar en una sola factura, todos los servicios de telecomunicaciones que le son brindados a través del mismo acceso.

E-LP-4783/2021

En caso que el USUARIO no desee la facturación conjunta y requiera de facturación individualizada en función a cada SERVICIO de telecomunicaciones, deberá presentar su solicitudescrita en las oficinas que **NDO10** disponga para tal efecto. **NDO10** procederá con dicha forma de facturación a partir del siguiente mes.

5.3 CORTE DEL SERVICIO:

La Resolución Ministerial N° 293, que modifica el Artículo 8 del Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte aprobado por la Resolución Ministerial N° 351, dispone si el Usuario pasado los 30 días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el operador o proveedor de servicios podrá proceder al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.

5.4 ESTADO DE CUENTA:

Siempre y cuando el USUARIO lo solicite presencialmente en las oficinas de **NDO10** y acreditesu condición de USUARIO, **NDO10** le proporcionará el estado de cuenta correspondiente. El contenido del estado de cuenta se sujetará a lo establecido por la normativa legal aplicable.

5.5 INFORMACIÓN:

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte del SERVICIO, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable y de acuerdo a los presentes Términos Generales y Condiciones.

6 REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

En función a si el tipo de corte, suspensión o interrupción del SERVICIO permite o no la rehabilitación del SERVICIO, **NDO10** rehabilitará el SERVICIO dentro de los plazos legales establecidos específicamente al efecto por el ordenamiento jurídico aplicable. En ausencia de norma que establezca el plazo señalado, **NDO10** rehabilitará el SERVICIO dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda.

7 CRITERIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

NDO10 realizará los trabajos de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de la red pública a través de la cual se presta el SERVICIO, debiendo comunicar al USUARIO las interrupciones que sufra el SERVICIO por dichos trabajos de reparación y mantenimiento según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en los presentes Términos y Condiciones.
La responsabilidad de **NDO10** en la provisión del SERVICIO, será hasta el punto terminal de la red pública de **NDO10**, esto incluye el mantenimiento o reparación del equipo proporcionado por **NDO10** ante cualquier falla reportada por el USUARIO.
Las conexiones o redes internas y los equipos propios del USUARIO, serán de responsabilidad del USUARIO, debiendo asegurarse que los mismos tengan un mantenimiento adecuado y que se encuentren debidamente instalados y habilitados.

8 PARÁMETROS DE CALIDAD:

8.1 CALIDAD DEL SERVICIO:

La calidad del SERVICIO a ser provisto por **NDO10**, depende i) de las características técnicas del SERVICIO ii) de la naturaleza del SERVICIO, iii) de las condiciones acordadas por **NDO10** con el Estado Plurinacional de Bolivia iv) de las condiciones normales para la provisión del SERVICIO y v) de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionalesemitidos por las autoridades y organismos competentes. Los indicadores de calidad señalados serán aprobados por el ente regulador.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

E-LP-4783/2021

8.2 LIMITACIONES:

La calidad del SERVICIO podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:

a) Por fallas, defectos o limitaciones en los equipos terminales que el USUARIO utilice para acceder al SERVICIO.
b) Por interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a **NDO10**.
c) Lugares sin cobertura del SERVICIO.
d) Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos noimputables a **NDO10.**

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

9.1 CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

NDO10 informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO como tal y a los alcances tanto del Contrato de Provisión de servicios como de los presentes Términos Generales y Condiciones.
Para tal efecto, **NDO10** dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales ii) líneas telefónicas de atención u app móvil), iii) Página Web u iv) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.
NDO10 informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los medios señalados. Dicha información se comunicará mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página internet de **NDO10**: www.nodo10.com

9.2 DERECHO DE RECLAMACIÓN:

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de **NDO10**, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
Para tal efecto, **NDO10** dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en locales comerciales (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por **NDO10**), ii) líneas gratuitas para recepcionar los reclamos (24 horas al día los 365 días al año) y iii) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos, de acuerdo al procedimiento establecido y publicado en la página web www.nodo10.com

9.3 RECLAMACIÓN DIRECTA:

El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primerainstancia ante **NDO10.**
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 lamotiva.
NDO10 registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

9.4 PLAZO:

NDO10 resolverá la reclamación dentro de los siguientes plazos:

a) A los 3 días hábiles de su recepción, en los casos de interrupción del SERVICIO o dealteraciones graves derivadas de su prestación; o
b) A los 15 días en los demás casos.

9.5 PRONUNCIAMIENTO:

NDO10 se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación, dejando

Firmado Digitalmente
Verificar en:

constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, si correspondiere y en general asumir toda medida destinada a evitar perjuicios al USUARIO. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
El USUARIO permitirá las verificaciones que sean necesarias para que **NDO10** pueda resolver y/o solucionar su reclamo.
NDO10 comunicará al USUARIO la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5)días siguientes a su pronunciamiento, informando al USUARIO, en caso de ser improcedente sureclamación sobre su derecho, debe presentarla ante la Autoridad de Regulación y Fiscalizaciónde Telecomunicaciones y Transportes. La carga de la prueba será de **NDO10**.

9.6 RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

Si **NDO10** declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciará respecto de la reclamación, el USUARIO o un tercero por él, podránpresentar ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes,una reclamación administrativa, en el plazo de quince (15) días.
El USUARIO presentará su reclamación administrativa de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación habilitado para el efecto, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
El USUARIO podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

9.7 SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, RECLAMOS Y EMERGENCIA EN ÁREAS RURALES:

NDO10 en forma directa o a través de terceros, respetando los parámetros mínimos a ser establecidos por la autoridad competente, velará porque el USUARIO en el área rural pueda acceder mediante líneas telefónicas de atención, a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos, u otros beneficios, en las mismas condiciones a las establecidas en la normativa legal para el SERVICIO.
NDO10 podrá desarrollar otros medios de atención en las áreas rurales, los mismos que seráncomunicados mediante su página web www.nodo10.com y mediante publicaciones en medios decirculación nacional.

10 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

10.1 CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, cuando la ATT tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras resuelva el reclamo presentado.

10.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

10.2.1 DERECHOS DEL USUARIO:

Son derechos del USUARIO, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política delEstado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.
c) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de formaininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

d) 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.

e) 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.

f) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información ycomunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

g) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos loscargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.

h) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.

i) Conocer los indicadores de calidad de los servicios.

j) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provistas por **NDO10** de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

k) Ser informado por **NDO10** de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente respecto de los servicios.

l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.

m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.

n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.

o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.

p) 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.

q) Recibir protección del proveedor del SERVICIO sobre los datos personales contra lapublicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estadoy la Ley.

r) 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.

s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios, conforme a Ley.

t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

u) Participar en los mecanismos de control social, conforme a Ley.

10.2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO:

Son obligaciones del USUARIO, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.

b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.

c) Las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados

d) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

e) 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.

f) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **NDO10.**

g) 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.

h) No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o

Firmado Digitalmente
Verificar en:

E-LP-4783/2021

cargos que correspondan.

i) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

j) No deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.

10.3 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NDO10:

10.3.1 Derechos de NDO10:

Son derechos de **NDO10**, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política delEstado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.

b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.

c) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

d) Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación,conforme a lo establecido por reglamento.

e) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamenteautorizadas.

10.3.2 OBLIGACIONES DE NDO10:

Son obligaciones de **NDO10**, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquenen función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondanal SERVICIO.

b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los presentes Términos Generales y Condiciones.

c) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

d) Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

e) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

f) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de losservicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a los USUARIOS.

g) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad deRegulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

h) 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.

i) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamenteaprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

j) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por erroresde facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.

k) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.

l) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.

m) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.

n) 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.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

E-LP-4783/2021

o) 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.
p) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
q) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad delEstado.
r) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los USUARIOS.

10.4 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

NDO10 prestará el SERVICIO de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable, al presente documento y a los principios que a continuación se identifican:

a) Continuidad: El SERVICIO, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecido 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 lasrelaciones jurídicas que tiene con **NDO10.**
d) Información oportuna y clara: **NDO10** 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, **NDO10** procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, **NDO10** deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
f) Secreto de las comunicaciones: **NDO10** tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicabley a los presentes Términos y Condiciones.

11 SUSPENSIÓN TEMPORAL

11.1 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

El USUARIO, acreditando su titularidad, podrá solicitar de forma escrita a **NDO10**, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá sermenor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual **NDO10** tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

NDO10 podrá denegar la suspensión temporal solicitada si es que el USUARIO tuviere deudas pendientes de pago con **NDO10** por el SERVICIO puesto en suspensión temporal.
Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, NDO10 rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día. Dicha comunicación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios señalados en lospresentes Términos Generales y Condiciones.
No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a las usuarias o usuarios por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.

12 INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

12.1 INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DENDO10:

Firmado Digitalmente
Verificar en:

Siempre y cuando medie autorización previa por parte de la autoridad competente y se comunique a los usuarios posiblemente afectados, **NDO10** podrá interrumpir la operación del total o de parte de su red pública, o podrá suspender la prestación del SERVICIO.
La comunicación a los usuarios podrá hacerse de manera directa o por cualquier medio de comunicación masiva con por lo menos cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.
Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad competente ni comunicación al USUARIO.

E-LP-4783/2021

Sin embargo, en caso que la interrupción del SERVICIO dure por un periodo mayor a las doce (12) horas, **NDO10** deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la facturadel mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

12.2 INTERRUPCIONES POR EMERGENCIA, O EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

La interrupción de la operación de la red de **NDO10** o la suspensión del SERVICIO puede darse,en casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito. En estos casos **NDO10** deberá reportar tales interrupciones a la autoridad competente en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.
Al mediar causales ajenas y no imputables a **NDO10** producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, comprobados, no corresponderá asignar responsabilidad a **NDO10**.

13 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

13.1 INFORMACIÓN DEL USUARIO:

El USUARIO declara y reconoce que la información proporcionada a **NDO10** es exacta y fidedigna. Cualquier cambio de dicha información deberá ser debida y oportunamente comunicada a **NDO10**, mediante nota escrita en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles deproducido el cambio. Las notas deberán ser presentadas en las oficinas o sucursales de **NDO10**,cuyas direcciones estarán a disposición del USUARIO, en la página web de **NDO10** y serán comunicadas mediante publicación en medios de circulación nacional.

13.2 MORA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN:

En caso que el USUARIO tenga pendiente de cumplimiento obligaciones sujetas a valorpecuniario con **NDO10**, el USUARIO quedará constituido en mora de manera automática sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. En el caso que el USUARIO tenga cortado el SERVICIO por deudas por al menos tres (3) meses continuos, **NDO10** podrá remitira otros proveedores del mismo SERVICIO el nombre del USUARIO, con fines informativos y de carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros.

13.3 INVIOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:

NDO10, garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones del USUARIO, al igual que la protección de sus datos personales.
Sin embargo, siempre y cuando medie norma legal que lo permita o autorización previa y escritadel USUARIO o medie orden judicial, requerimiento fiscal o instrucción de la autoridad competente, **NDO10** podrá brindar en favor de terceros información relacionada a los datos y/oal uso de los servicios por parte del USUARIO.

13.4 COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE SERVICIOS:

NDO10 podrá enviar comunicaciones informativas relacionadas a los servicios contratados porel USUARIO.
El USUARIO podrá, en cualquier momento y a través de la línea gratuita de atención al cliente omediante nota escrita a ser presentada en las oficinas de **NDO10**, solicitar el cese del envío dedichas comunicaciones, misma que se hará efectiva dentro del siguiente día hábil.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

13.5 PROMOCIONES Y PUBLICIDAD:

E-LP-4783/2021

NDO10 podrá enviar, mediante SMS u otro medio similar y sin costo alguno, publicidad y promociones tanto de sus productos y/o servicios, cumpliendo para el efecto la normativa aplicable.
NDO10 podrá enviar, mediante SMS u otro medio similar y sin costo alguno, publicidad y promociones de terceros, siempre y cuando el USUARIO haya solicitado las mismas.
El USUARIO podrá en cualquier momento y a través de la línea gratuita de atención al cliente omediante nota

escrita a ser presentada en las oficinas de **NDO10,** solicitar el cese del envío depublicidad, misma que se hará efectiva dentro del siguiente día hábil.

14 FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

14.1 CORTE DEL SERVICIO POR FRAUDE EN EL USO DE LOS SERVICIOS:

En caso que **NDO10** considere que existen indicios suficientes de fraude y/o de conexiones ilegales, cualquiera sea su naturaleza u origen, por parte del USUARIO, podrá cortar sin previo aviso el SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimientode daños y perjuicios.
En este caso **NDO10** remitirá a la autoridad competente la información pertinente para efectos de registro dentro del día hábil siguiente.
En el caso que la autoridad competente establezca que el corte del SERVICIO no se encuentra justificado, **NDO10** deberá restablecer de manera inmediata el mismo, y proceder con la devolución y la compensación al USUARIO en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

14.2 OTROS CASOS ESTABLECIDOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

NDO10 podrá cortar el SERVICIO también por otras causales que sean establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable.

14.3 CORTE POR DISOLUCIÓN DE LA RELACIÓN JURÍDICA EXISTENTE ENTRE NDO10 Y EL USUARIO:

Se entenderá que la relación jurídica existente entre **NDO10** y el USUARIO, consecuencia de laprovisión del SERVICIO por parte de **NDO10** y utilización del mismo por parte del USUARIO, quedará disuelta en los siguientes casos:

a) **Resolución por incumplimiento de obligaciones.**
En caso que tanto **NDO10** como el USUARIO, incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable o en los presentes Términos y Condiciones, la parte afectada con dicho incumpliniento otorgará y comunicará a la otra parte, un plazo prudencial y acorde con el ordenamiento jurídico aplicable que no podrá sermenor a quince (15) días calendario, para el respectivo cumplimiento. Vencido el plazo prudencial, en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica de **NDO10** y el USUARIO quedará resuelta de pleno derecho y sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.
En caso que la resolución sea pretendida por **NDO10,** la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente la fecha efectiva de resolución. Operada la resolución, corresponde el pago de daños y perjuicios ocasionados consecuencia del incumplimiento, los mismos que podrán solicitarse ante la autoridad competente que corresponda.

b) **Rescisión voluntaria.**
Tanto **NDO10** como el USUARIO están facultados a rescindir unilateralmente su relación jurídica existente. El USUARIO podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una notay presentándola en las oficinas o locales comerciales que **NDO10** disponga para tal efecto.El corte del SERVICIO se realizará a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por el USUARIOen la nota referida. En el caso de **NDO10,** ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días de anticipación comunicando al USUARIO su decisión por los medios permitidos por la normativa legal aplicable. En caso que la rescisión sea pretendida por **NDO10,** la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser resuelta y la fecha efectiva de rescisión. La rescisión por parte de **NDO10** podrá ejecutarse siempre y cuando el ordenamiento jurídico lo permita producido el momento efectivo de disolución de la relación jurídica, corresponderá, consecuentemente, el corte total del SERVICIO.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

14.4 EFECTOS DE LA DISOLUCIÓN CONTRACTUAL:

En cualquiera de los casos por los cuales se disuelva la relación jurídica entre el USUARIO y **NDO10:**

a) **NDO10** podrá disponer del número de equipos terminales asignadas en favor de terceros.
b) El USUARIO perderá los derechos y beneficios que tenía.

14.5 VIGENCIA DE OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO:

Ninguna de las formas de suspensión, interrupción o corte del SERVICIO establecidasprecedentemente o en el ordenamiento jurídico aplicable, implicará la extinción de las obligaciones pendientes de cumplimiento. En este sentido, tanto **NDO10** como el USUARIO deberán cumplir dichas obligaciones hasta su extinción conforme a Ley.

15 CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

15.1 CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

Los presentes Términos Generales y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable. En este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos Generales y Condiciones, serán de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados de manera tácita tanto por **NDO10** como por el USUARIO.
Todo cambio y/o modificación a los presentes términos y condiciones serán aprobados por el ente regulador.

15.2 COMUNICADOS, CAMBIOS Y MODIFICACIONES:

Cualquier comunicación, incluidos las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos Generales y Condiciones o del Contrato de Provisión de servicios de Telecomunicaciones (si correspondiere), que deba realizarse por **NDO10** al USUARIO por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, de los presentes Términos Generales y Condiciones, podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios (salvo que elpropio ordenamiento jurídico o los presentes Términos Generales y Condiciones establezca de manera específica cuál el medio de comunicación específico para cumplir con determinada obligación):

a) Publicación del comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.
b) Publicación en la página web internet de **NDO10**.
c) Mensajes cortos de Texto (SMS).
d) Correo electrónico.
e) Cartas a la dirección del USUARIO.
f) Llamada y mensajes de voz.
g) Mensaje de voz grabado en la casilla de voz del USUARIO.

Realizada la comunicación en los términos señalados se considerará válida y de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambioso modificaciones incorporados al presente documento y aceptados tanto por **NDO10** como porel USUARIO.

16 RESPONSABILIDAD Y ACEPTACIÓN:

Firmado Digitalmente
Verificar en:

16.1 RESPONSABILIDAD:

La utilización del SERVICIO, así como las conexiones propias o internas del USUARIO son de exclusiva responsabilidad del USUARIO, independientemente que haya permitido el uso del SERVICIO o de su equipo terminal a terceras personas. En este sentido se deslinda de responsabilidad a **NDO10** por la utilización indebida del SERVICIO.

E-LP-4783/2021

16.2 PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO:

De manera enunciativa más no limitativa, el USUARIO se obliga a:

a) No conectar a la red de **NDO10**, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el SERVICIO o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
b) No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar dañoso interferencias que degraden la calidad del SERVICIO o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
c) No ceder ni transmitir sus obligaciones y derechos asumidos consecuencia del uso del SERVICIO, en favor de terceros, salvo en los casos permitidos por el ordenamiento jurídico aplicable, previa verificación y cumplimiento de los requisitos exigidos por el mismoordenamiento jurídico y/o por **NDO10**. En caso que el USUARIO ceda o transmita sus derechos en favor de un tercero, dicha transferencia o cesión no surtirá efectos respecto delcrédito asignado a la línea ni a los derechos de antigüedad acumulados por el USUARIO.

16.3 DECLARACIONES:

El USUARIO declara que para adquirir el SERVICIO, ha leído en su integridad los presentes Términos Generales y Condiciones y que, habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a **NDO10** las aclaraciones correspondientes, habiendo **NDO10** brindado el asesoramiento correspondiente.
Asimismo, el USUARIO, declara que ha recibido un ejemplar de los presentes Términos Generalesy Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición del USUARIO en las oficinasy locales comerciales de **NDO10** o en la página internet que **NDO10** disponga al efecto.

16.4 ACEPTACIÓN:

El USUARIO acepta los presentes Términos Generales y Condiciones del SERVICIO así como cualquier modificación que en el futuro pueda realizarse a los mismos, siempre y cuando dicha modificación esté aprobada por la autoridad competente y sea comunicada mediante notificaciones o publicaciones reconocidas por el ordenamiento jurídico correspondiente o por los presentes Términos Generales y Condiciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

E-LP-4783/2021