

Corporación Santa Clara S.R.L.
Términos y Condiciones
Provisión del Servicio de Valor Agregado – SVA

El presente documento establece los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Valor Agregado que provee la empresa CORPORACIÓN SANTA CLARA S.R.L. (en adelante se denominará LA EMPRESA) en favor de todo usuario que utiliza dichos servicios.

Se considera que son parte de los presentes Términos y Condiciones, por una parte, LA EMPRESA, como proveedora de la plataforma Llegame® la cual permite proporcionar los Servicios de Valor Agregado (en adelante SERVICIOS o SERVICIO) y, por otra, el usuario (en adelante USUARIO), que corresponde a una persona jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio.

ESTIPULACIONES:

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

1.1 Servicio de mensajes de texto informativos mediante la plataforma Llegame®

La plataforma Llegame®, desarrollada por LA EMPRESA, es una plataforma informática que brinda la capacidad, a cualquier empresa boliviana, de interactuar de forma dinámica con sus socios de negocio mediante mensajes de texto SMS.

La plataforma Llegame® además, puede integrarse con los distintos sistemas informáticos de las empresas bolivianas, mediante los protocolos Web Services o REST API.

El esquema técnico consiste en el establecimiento de una conexión segura, mediante uno de los protocolos mencionados en el párrafo anterior, entre la plataforma Llegame® y la empresa boliviana contratante del servicio, quien a su vez tiene la necesidad de comunicarse mediante mensajes de texto SMS con sus clientes y/o socios de negocio en general.

La plataforma Llegame® no emplea circuitos propios de transmisión para el envío de mensajes de texto SMS, por tanto y para proceder con este tipo de envíos al destinatario final, la plataforma Llegame® utiliza líneas de telefonía móvil pertenecientes a una de las operadoras de telefonía móvil habilitadas para operar en Bolivia, las cuales podrán ser líneas pertenecientes a una de las siguientes empresas: Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL S.A., Telefónica Celular de Bolivia TELECEL S.A. o Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A.

1.2 Área de cobertura

El área de cobertura del servicio, comprende todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia que tenga cobertura de servicio de telefonía móvil de uno de los siguientes operadores de telefonía móvil que operan en el país: Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL S.A., Telefónica Celular de Bolivia TELECEL S.A. o Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A.

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:

Para habilitar los SERVICIOS el USUARIO debe contar con una suscripción vigente en la plataforma www.llega.me

Para el uso de los SERVICIOS, el USUARIO debe registrarse previamente en el sitio Web www.llega.me para ello el USUARIO deberá aportar datos de la empresa que representa durante el registro, garantizando que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados. Posteriormente recibirá una confirmación de registro al correo electrónico proporcionado. Una vez el usuario acepte el registro por correo electrónico se considera como usuario activo.

2.1 Habilitación y des-habilitación del servicio

Para la habilitación o alta del servicio, el usuario debe registrarse en el sitio web www.llega.me y seguir los pasos que se indican en el sitio web.

2.1.1. Habilitación:

Para tomar el servicio, el usuario debe dirigirse al sitio <https://www.llega.me/register.php> y proporcionar la información solicitada, la cual incluye:

- a) Correo electrónico de la empresa que utilizará los servicios.
- b) Nombre y Apellidos de la persona de contacto.
- c) Departamento desde donde LA EMPRESA tomará EL SERVICIO.
- d) Ciudad.
- e) Teléfono oficina.
- f) Teléfono móvil.
- g) Nombre de la empresa que tomará EL SERVICIO.
- h) Sector al que pertenece la actividad de LA EMPRESA.
- i) NIT.
- j) Cargo de la persona de contacto en LA EMPRESA (este campo es opcional).
- k) Contraseña.
- l) Aceptación de los Términos y Condiciones de Uso del SERVICIO mediante el campo de tipo “check” proporcionado.

Posteriormente, EL USUARIO debe confirmar la suscripción al SERVICIO haciendo clic en el mensaje que recibirá en el correo electrónico que utilizó al momento del registro. Con lo anteriormente mencionado, el usuario queda registrado y activado para poder comenzar a utilizar EL SERVICIO.

2.1.2. Des-habilitación: Para la des-habilitación del SERVICIO, el USUARIO debe solicitar la eliminación de su cuenta mediante correo electrónico a la dirección suporte@santaclaracorp.com. La baja del usuario es procesada en un plazo no mayor a 24 horas.

Cabe recalcar que el SERVICIO es adquirido por una persona jurídica quien en los presentes Términos y Condiciones es referido como el USUARIO.

En este sentido el USUARIO, es decir, la persona jurídica quien es nuestro cliente, podrá interactuar de la manera que mejor le convenga con sus destinatarios finales.

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO

Las condiciones de factibilidad y características técnicas con las que deben contar los USUARIOS que adquieran nuestros servicios son las siguientes:

- Servidor de aplicaciones ubicado físicamente en sus instalaciones o en la nube, con conexión a Internet, el cual debe cumplir con las siguientes características mínimas:
 - 2 núcleos vCPU.
 - 4 GB de memoria RAM.
 - 100 GB de almacenamiento SSD.
 - Sistema operativo Windows o Linux.
 - 1 IP Pública asignada al servidor.
- Servicios Web (Web Services) o servicios en REST API que permitan la interconexión de aplicaciones.
- Contar con una casilla de correo electrónico corporativa para recibir alertas y notificaciones inherentes al SERVICIO.

En cualquier momento y a simple solicitud del USUARIO, LA EMPRESA le informará si las conexiones realizadas cuentan con las respectivas condiciones de factibilidad y características técnicas necesarias para acceder a los SERVICIOS.

La EMPRESA enumera las siguientes variables técnicas que pueden afectar la prestación del servicio y las limitaciones de éste:

- Falla de comunicación atribuible a los Proveedores de Servicios de Internet (ISP).
- Falla de comunicación atribuible a los operadores de telefonía móvil.

- Envío de mensajes de texto SMS atribuibles a actividades ilícitas y penadas por ley, en cuyo caso, LA EMPRESA procederá con la baja inmediata de la cuenta de EL USUARIO sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes que correspondan.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El SERVICIO se habilita de forma inmediata en cuanto el USUARIO confirma su suscripción al SERVICIO.

5. TARIFAS

LA EMPRESA fijará y modificará en cualquier momento las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme al ordenamiento jurídico aplicable. LA EMPRESA publicará mediante la página web del servicio www.llega.me, en medios escritos de circulación nacional o regional o radiodifusión, según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos. Una copia de la publicación se remitirá a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, respetando en todo momento la normativa aplicable.

En la provisión de un mismo tipo de SERVICIO, LA EMPRESA no podrá discriminar ni dar ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a Usuarios de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

Los planes vigentes y sus características estarán a disposición del USUARIO en su respectiva cuenta, la cual puede ser accedida mediante la página web www.llega.me y serán comunicados mediante publicación en medios de circulación nacional.

6. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN

6.1 Facturación

LA EMPRESA pondrá a disposición del USUARIO(A) por sí mismo o mediante terceros la factura correspondiente por el SERVICIO contratado de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos del USUARIO(A), en periodos de treinta (30) días, computables a partir del momento en que se habilite el servicio, salvo cuando no exista consumo por el servicio durante uno o más ciclos de facturación.

El USUARIO(A) podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura en cualquier momento: sin embargo, a objeto de evitar el corte de servicio, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

6.2 Cobranza

La cobranza se lo realizará en las instalaciones de LA EMPRESA, ubicada en la Calle Nicaragua Nro. 1744, Planta Baja, zona Miraflores Bajo de la ciudad de La Paz y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante la página web de LA EMPRESA, internet, medios escritos y/o radiodifusión según se aplique y/o a través del teléfono (2)-2222364 y serán impresos en la factura del SERVICIO.

6.3 Pago

El USUARIO(A) deberá pagar a LA EMPRESA al contado y en efectivo por el SERVICIO contratado. LA EMPRESA podrá poner a disposición del USUARIO otros medios y formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones.

Como efecto del pago, LA EMPRESA pondrá a disposición del USUARIO, la factura correspondiente por el SERVICIO, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos proporcionados por el USUARIO.

6.4 Corte

Corte de Servicio por Incumplimiento de Pago: Si el USUARIO(A), pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y LA EMPRESA podrá proceder al corte parcial o total del SERVICIO previa comunicación al USUARIO(A) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Corte del Servicio por Fraude: En caso de que LA EMPRESA considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. LA EMPRESA remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente.

6.5 Rehabilitación del Servicio

LA EMPRESA realizará la rehabilitación o reconexión del SERVICIO restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO(A) o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción.

7. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del SERVICIO a ser provisto por LA EMPRESA, depende de las características técnicas del SERVICIO, de su naturaleza y de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales emitidos por las autoridades y organismos competentes. Los indicadores de calidad señalados serán aprobados por el ente regulador.

Será aplicable a los SERVICIOS la Tasa de Error de Facturación (TEF) y otros a ser aprobados por el ente regulador.

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

8.1 SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

LA EMPRESA informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO tal como de los presentes términos y condiciones.

Para tal efecto, LA EMPRESA dispondrá de i) línea fija de atención en horarios de oficina, de Lunes a Viernes de hrs. 8:30 a 16:00 al teléfono 2222364 de la ciudad de La Paz o al número celular 701-38732, ii) Página Web www.santaclaracorp.com iii) correo electrónico soporte@santaclaracorp.com o iv) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

8.2 DERECHO DE RECLAMACIÓN

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de LA EMPRESA, 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, LA EMPRESA dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en cualquier oficina de LA EMPRESA y en los locales comerciales habilitados para el efecto (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por LA EMPRESA), ii) línea fija de atención de reclamos en horarios de oficina, de Lunes a Viernes de hrs. 8:30 a 16:00 al teléfono 2222364 de la ciudad de La Paz o al número celular 701-38732, iii) Página Web www.santaclaracorp.com iv) correo electrónico soporte@santaclaracorp.com y v) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos.

8.3. RECLAMACIÓN DIRECTA:

- i) El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante LA EMPRESA.
- ii) La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación válido, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

8.4. INDIVIDUALIZACIÓN DE RECLAMACIONES

- i) LA EMPRESA registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

- ii) LA EMPRESA llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad Reguladora, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad Reguladora.

8.5. PLAZO

LA EMPRESA resolverá la reclamación dentro de los tres (3) días de su recepción, en caso de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves o dentro de los quince (15) días en los demás casos, conforme a la normativa legal aplicable.

8.6. PRONUNCIAMIENTO

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

8.7. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En el marco de lo dispuesto por el ARTICULO 59.- (RECLAMACION ADMINISTRATIVA) del Decreto Supremo 27172:

- i. Si LA EMPRESA declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, EL USUARIO o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días.
- ii. El USUARIO presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
- iii. El USUARIO podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y
- iv. La Autoridad competente ATT, registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

8.8 CONSULTA DE SALDOS

EL USUARIO podrá consultar en cualquier momento y de forma gratuita, su saldo disponible para el envío de mensajes de texto SMS a sus propios destinatarios finales, ingresando a la página web www.llega.me ingresar a su cuenta y revisar la sección **Crédito** desde donde podrá verificar el saldo para el envío de mensajes de texto SMS con el que cuenta a la fecha.

Cabe recalcar que el SERVICIO es adquirido por una persona jurídica quien en los presentes Términos y Condiciones es referido como el USUARIO.

En este sentido el USUARIO, es decir, la persona jurídica quien es nuestro cliente, podrá interactuar de la manera que mejor le convenga con sus destinatarios finales.

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

9.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

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

- 1) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 2) 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 las usuarias y los usuarios.
- 3) 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.
- 4) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 5) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 6) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 7) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 8) Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de las guías de usuarias o usuarios disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. Las usuarias o usuarios podrán decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
- 9) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 10) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- 11) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio no justificado según los parámetros descritos en el presente documento de términos y condiciones.
- 12) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.

- 13) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- 14) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- 15) 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.
- 16) Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 17) 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.
- 18) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- 19) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- 20) Participar en los mecanismos de control social.
- 21) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Son obligaciones del USUARIO, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función a los SERVICIOS contratados por el USUARIO:

- 1) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 2) 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.
- 3) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- 4) 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.
- 5) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 6) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

9.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

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

- 1) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 2) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.

- 3) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 4) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

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

- 1) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 2) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 3) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
- 4) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 5) 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.
- 6) 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 de la usuaria o 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.
- 7) Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten.
- 8) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 9) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- 10) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- 11) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
- 12) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- 13) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- 14) Facilitar a las usuarias o usuarios 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.
- 15) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.

- 16) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 17) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- 18) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

9.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LA EMPRESA 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 las relaciones jurídicas que tiene con LA EMPRESA.
- d) **Información oportuna y clara:** LA EMPRESA está obligada 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, LA EMPRESA procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, LA EMPRESA deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- f) **Secreto de las comunicaciones:** LA EMPRESA tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

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

Los presentes Términos 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 e inmediato cumplimiento para EL USUARIO y LA EMPRESA sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

Todo cambio y/o modificación al presente documento de términos y condiciones será aprobado por el ente regulador.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

11.1 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR SOLICITUD DEL USUARIO

- 1) En cualquier modalidad de contratación del SERVICIO, las usuarias o usuarios podrán solicitar de forma escrita a los proveedores, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual el proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. En el momento de ejecutar la suspensión temporal, se suspenderá también automáticamente el envío de mensajes de texto SMS que se encontrasen pendientes, aun cuando el USUARIO cuente con saldo disponible en su cuenta. Para lo anterior, las usuarias o usuarios deben cancelar todas sus deudas pendientes con el proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal.
- 2) Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la usuaria o usuario, el operador o proveedor deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la usuaria o usuario, en el plazo máximo de un (1) día.
- 3) 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.

11.2 INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE LA EMPRESA

LA EMPRESA no podrá interrumpir la operación del SERVICIO, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con 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 ATT.

En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas LA EMPRESA deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor, caso fortuito o causas no atribuibles a LA EMPRESA.

En casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación del operador o proveedor, éste deberá reportar a la ATT en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.