

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

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

- 1.1. Descripción del Servicio:** DWTEC S.R.L., proporcionará al Usuario(a) el servicio de Internet, bajo diferentes Planes tarifarios, mediante Fibra Óptica, bajo las modalidades post pago o prepago, el cual podrá ser solicitado para su prestación en determinadas zonas de la ciudad de Guayaramerín de la sierra en función a la cobertura de red existente en cada zona y/o a las condiciones existentes para la provisión del servicio, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica.

DWTEC S.R.L., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecúe al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada. En caso de que la tecnología utilizada para brindar este servicio, requiera de equipos y accesorios específicos, DWTEC S.R.L., dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la empresa—, u optativamente adquirirlos en DWTEC S.R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir dichos equipos y accesorios en calidad de préstamo simple o comodato, cuya cantidad y condiciones se encuentran especificadas en la Solicitud de Servicio y en el Contrato de Préstamo de Equipos respectivamente, documentos que forman parte inseparable e indivisible de los documentos contractuales.

El servicio de Internet proporcionado por DWTEC S.R.L. otorgará al Usuario(a) la posibilidad de acceder al mismo a distintas velocidades, en función al Plan Tarifario elegido, por un monto recurrente mensual, cancelando el valor o Derecho de instalación establecido. Los planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades y velocidades de cada uno de los planes vigentes, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la empresa: <https://www.dwtecsrl.com/>

- 1.1.1. Descripción del Servicio de Internet Banda Ancha POST PAGO:** DWTEC S.R.L. proporcionará al Usuario(a) el servicio de Internet Banda Ancha, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la empresa: <https://www.dwtecsrl.com/>

El Servicio de Internet Banda Ancha, permitirá al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma simétrica o asimétrica, mediante la red de Fibra Óptica y Nodos de Internet, los cuales pueden usar las tecnologías PON y/o Metro Ethernet, u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante.

Para brindar el servicio de Banda Ancha, DWTEC S.R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la empresa—, u optativamente adquirirlos en DWTEC S.R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir equipos y accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, para lo cual el Usuario(a) al firmar el Contrato de Prestación del Servicio, aprueba también la Solicitud de Servicio y el Contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones, documentos que forman parte integrante e indivisible del Contrato de Prestación del Servicio para todos los efectos legales. La cantidad de equipos entregados en calidad de préstamo simple o comodato, figurarán en la Solicitud de Servicio.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan Banda Ancha por otro Plan Tarifario ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido; solicitándolo formalmente por escrito, vía web, correo electrónico o en las oficinas de DWTEC S.R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente; salvo que se deba realizar un cambio de equipo o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan Tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios; este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura sea posible instalar el servicio.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el Contrato de Prestación del Servicio como duración mínima del contrato, este plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio.

La modalidad Post Pago tiene como característica cancelar las facturas emitidas hasta la fecha límite de pago, establecida en la normativa en vigencia, para mantener habilitado el servicio. Pasado dicho límite, DWTEC S.R.L. procederá al corte total o desactivación del servicio. Si el Usuario(a) deseara continuar con el mismo, deberá reactivarlo, cancelando previamente el monto adeudado y el valor establecido por la reconexión. Dicha reconexión o reactivación procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente. La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a), la cancelación total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera y/o la devolución de los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s). Si el Usuario(a) no cancelare el saldo o el total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos y/o no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato o préstamo simple, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), antes de que el contrato sea rescindido por falta de pago, no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, DWTEC S.R.L. requerirá el pago del valor total de estos, en función al valor comercial establecido en la en la página web <https://www.dwtecsrl.com/>

Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de DWTEC S.R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

Los Planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la empresa: <https://www.dwtecsrl.com/>

1.1.2 Descripción. del Servicio "WIFI DWTECSRLTECNOLOGY":

DWTEC S.R.L. proporcionará al Usuario(a) del servicio de Internet Banda Ancha, el Servicio de conexión WIFI denominado "*Wifi Dwtecsrltecnology*". Este servicio estará disponible, sin costo adicional, para todos los Usuarios(as) activos del servicio de Internet Banda Ancha de DWTEC S.R.L., independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), en todas las áreas públicas donde DWTEC S.R.L. instale el indicado servicio. El procedimiento para acceder al servicio por parte de aquellos Usuarios(as) que cuenten con dispositivos de acceso inalámbrico WIFI, será a través del registro de sus datos personales y técnicos que solicite el sistema, por una sola vez, luego del cual podrá acceder al servicio por un lapso de tiempo diario establecido según el Plan Tarifario que tenga contratado.

Los requisitos y características de este servicio, las condiciones técnicas necesarias para acceder al mismo, la política de privacidad, así como los tiempos de conexión diaria, según Plan Tarifario contratado, se encontrarán publicados en la página web <https://www.dwtecsrl.com/>, y una vez autorizados por la ATT.

1.1.3. Descripción Servicio de Internet Dedicado: El Servicio de Internet Dedicado, es una conexión simétrica y dedicada entre el Usuario(a) DWTEC S.R.L., está orientado a Usuarios Corporativos, que lo utilizan como medio de acceso para conectarse a la Red Pública de Internet, con una alta calidad y garantía en el Servicio.

1.2. Derecho de Instalación: El Derecho de instalación se pagará al solicitar el servicio, cuyo valor no es retornable. En caso de que el Usuario(a) desista del servicio durante el proceso de instalación del mismo, acepta pagar el importe del Derecho de Instalación a DWTEC S.R.L., por concepto de trabajos programados, iniciados o no concluidos.

1.3. Áreas de cobertura: El área de cobertura del servicio de Internet, estará dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador. La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio, en función a la tecnología que podrá emplearse, podrá ser verificada en la página web <https://www.dwtecsrl.com/>

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

Para hacer uso del Servicio, el lugar donde se instalará el mismo deberá estar dentro del área de Cobertura y existir factibilidad técnica.

2.2. **Requisitos técnicos para acceder al servicio de Banda Ancha:** Los Requisitos técnicos para acceder al Servicio dependen de la Tecnología a ser empleada:

2.2.1. **Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio :** El Usuario(a) debe contar con:

2.2.1.1. Un Computador con las siguientes características mínimas: Procesador de 1 GHz o más; Memoria RAM 1GB.;

2.2.1.2. Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.;

2.2.1.3. Tarjeta de Red 10/100 Mbps.

2.2.1.4. La computadora con la cual se accederá al Servicio debe tener un sistema de protección informática (ej: antivirus, firewall, etc.), con lo cual se puede minimizar la posibilidad de Virus informáticos, Programas de tipo Spyware, Programas de tipo Malware, Troyanos, Otros.

2.2.1.5. Ducto de Ingreso del Cable de Fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el Usuario(a) así lo solicite.

2.2.1.6. Buena ventilación.

2.2.1.7. Toma de Energía 220VAC con nivel de aterramiento igual o menor a 10 Ohmios.

2.2.1.8. Estas características pueden cambiar como efecto de la evolución tecnológica.

2.2.1.9. **Limitaciones del Servicio:** La responsabilidad en la provisión del Servicio por parte de DWTEC S.R.L., quedará limitada desde el Nodo principal (Central de DWTEC S.R.L.) hasta la conexión física del equipo terminal (CPE o módem). Este límite de responsabilidades determina la independencia del Usuario(a) respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la calidad del Servicio que estas conexiones ocasionen.

Requisitos técnicos para acceder al servicio de Internet Dedicado: El domicilio del Usuario(a) que requiera ser atendido mediante la tecnología GPON y/o MetroEterhet, no deberá estar a más de 20 Km. del Nodo de Datos más cercano a DWTEC S.R.L.

2.5. **Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio con Tecnologías PON y MPLS (para ambos extremos del enlace de datos):**

2.5.1. Toma de Energía 220VAC, regulada, de preferencia con UPS.

2.5.2. Toma de Energía con aterramiento igual menor a 10 Ohm.

2.5.3. Rack, estante, mesa o escritorio para colocar Equipos de Comunicación.

2.5.4. Ducto de ingreso del cable de fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el Usuario(a) así lo solicite.

2.5.5. Ventilación adecuada para equipos de comunicación, de preferencia que el ambiente cuente con acondicionador de aire.

2.5.6. **Variables Técnicas y Limitaciones del Servicio:** El Servicio puede verse afectado como consecuencia de cortes en la Red de Fibra Óptica local de DWTEC S.R.L.

2.6. **Condiciones Generales para todos los servicios y tecnologías a utilizarse:**

La adecuación de infraestructura interna en el lugar solicitado para la instalación del Servicio, será de responsabilidad del Usuario(a). Se deja establecido que DWTEC S.R.L. no realizará trabajos de adecuación de la infraestructura interna del Usuario(a). El Servicio puede verse afectado como consecuencia de la degradación natural de la Planta Externa y/o cortes en la Red de Fibra Óptica de DWTEC S.R.L., así como también cortes del medio de transporte del proveedor internacional de acceso a Internet y caídas de los servidores de Internet en la Web, que pueden estar fuera del control de DWTEC S.R.L. La calidad del Servicio puede verse afectada por factores naturales, tales como viento, lluvia, inundaciones, entre otros, así como también cortes del medio de transporte del proveedor internacional de acceso a Internet y caídas de los servidores de Internet en la Web, que están fuera del control de DWTEC S.R.L. Para los planes que son por uso de tiempo, DWTEC S.R.L. no es responsable del control del tiempo de uso del Servicio que realiza el Usuario(a), siendo exclusiva responsabilidad del Usuario(a) el control de la conexión al Servicio, de acuerdo al plan contratado.

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



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

La habilitación y provisión del servicio se realizará conforme a factibilidad técnica de DWTEC S.R.L., dentro de los plazos establecidos por el Ente Regulador a través de los indicadores de calidad exigidos para el servicio.

Posteriormente a la verificación de Factibilidad del Servicio, se procederá a la instalación en un plazo máximo de quince (15) días laborales para las tecnologías PON y/o Metro Ethernet por Fibra Óptica.

Estos plazos serán computables a partir de la fecha de aceptación del Usuario(a).

4. TARIFAS:

De acuerdo al artículo 44 de la Ley Nº 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página web: <https://www.dwtecsrl.com/>, la misma que ha sido establecida en base a la normativa regulatoria vigente, y podrá ser ajustada o modificada periódicamente, de acuerdo a la normativa vigente, previa publicación en un órgano de prensa escrita a nivel nacional.

Queda prohibido para el Operador o Proveedor migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del Usuario(a), salvo que la migración represente mayores beneficios y sean aceptadas por los Usuarios(as).

En función a lo establecido en el artículo 119 del Reglamento General a la Ley 164, en la provisión de un mismo tipo de servicio, DWTEC S.R.L., no podrá discriminar ni dar preferencia en la misma aplicación de tarifas a los Usuarios(as) de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. Dentro de un área de servicios, las tarifas de DWTEC S.R.L. para un mismo servicio no pueden ser diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del Usuario(a), salvo en los casos en los cuales se requieran de condiciones especiales para la provisión del servicio.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN:

5.1. Modalidad POSTPAGO:

- 5.1.1. Facturación:** Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.
- 5.1.2. Cobranza:** Las facturas estarán disponibles en los centros de cobranza autorizados por DWTEC S.R.L., los primeros días del mes siguiente al período de facturación.
- 5.1.3. Pagos:** El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por DWTEC S.R.L. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web: <https://www.dwtecsrl.com/>.
De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, el Usuario(a) tiene un plazo de treinta (30) días calendario para hacer efectivo el pago de su factura.
- 5.1.4. Corte:** Si el Usuario(a), pasados los 30 días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y DWTEC S.R.L. procederá al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al Usuario(a) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- 5.1.5. Rehabilitación:** DWTEC S.R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago, dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio.
- 5.1.6. Reconexión:** Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, DWTEC S.R.L. cobrará adicionalmente un interés el cual será basado en la Tasa de Interés de Referencia en Moneda Nacional (TRe), calculada por el Banco Central de Bolivia a la última semana del mes anterior según reporte oficial. Esta Tasa es actualizada de manera mensual. Dicho interés se sumará al monto adeudado. La reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte total del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio.

La reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

DWTEC S.R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio, en los casos de los servicios post pagos y, en los casos de servicios prepagos, a partir del momento en que el Usuario(a) cancele la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado y/o en su caso,

las recargas de menor valor vía tarjeta pre-pagada o las recargas mínimas permitidas en las agencias autorizadas.

Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en el caso de los servicios de la modalidad post pago y, en el caso de los servicios prepagos, a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y cancele la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado.

La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

- 7.1.** DWTEC S.R.L. efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para el Usuario(a), por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de DWTEC S.R.L., que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a).
- 7.2.** La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna del Usuario(a).
- 7.3.** En caso de falla del Servicio, DWTEC S.R.L., a requerimiento del Usuario(a), deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.
- 7.4.** En casos de interrupción del Servicio, mayores a las 12 (doce) horas, DWTEC S.R.L. compensará esta interrupción realizando un descuento en la factura del Servicio, para el mes de ocurrida la interrupción; si esto no fuese posible, la compensación se realizará en el mes siguiente, salvo en los casos de fuerza mayor o fortuitos.
- 7.5.** Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que el Usuario(a) comunique a DWTEC S.R.L. sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.
- 7.6.** Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de DWTEC S.R.L.
- 7.7.** Ante una supuesta falla del equipo provisto por DWTEC S.R.L., se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte del Usuario(a), DWTEC S.R.L. efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible al Usuario(a), DWTEC S.R.L. procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.
- 7.8.** DWTEC S.R.L. informará al Usuario(a) con 5 días de anticipación, sobre cualquier corte programado que vaya a tener una duración mayor a 30 minutos o en su defecto, según el plazo que estipule la normativa regulatoria vigente.
- 7.9.** Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no sean de responsabilidad de DWTEC S.R.L. y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte del Usuario (a).
- 7.10.** DWTEC S.R.L. atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de DWTEC S.R.L., haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que el Usuario(a) la notifique a DWTEC S.R.L. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. DWTEC S.R.L. realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos del Usuario(a).

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

El servicio de Internet es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria. Se consideran los siguientes parámetros, aquellos que hacen a la calidad del Servicio.



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

8.1. Disponibilidad del Servicio: DWTEC S.R.L. garantizará que el Servicio sea continuo en un 98.33%, equivalente a 10.8 horas mensuales de interrupción del Servicio, en forma continua o acumulada durante el periodo de vigencia del Contrato.

8.2. Velocidad del Servicio: DWTEC S.R.L. garantizará, en condiciones normales, el 20% del ancho de banda contratado, durante el periodo de mayor tráfico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera del período.

8.3. Periodo de mayor tráfico (PMT): Comprende de horas 10:00 a horas 22:00, sin embargo, pueden existir sitios o servidores específicos en Internet que tengan un tráfico intenso fuera de los horarios descritos, principalmente en redes sociales y servidores de contenido.

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

Las atenciones de referencia estarán disponibles para el Usuario(a), en las oficinas de Atención de DWTEC S.R.L., de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00, y por vía telefónica durante las horas de atención del Call Center de DWTEC S.R.L. El horario de atención del Call Center se encontrará establecido en la página web de DWTEC S.R.L. <https://www.dwtecsrl.com/>.

9.1. Servicios de Asistencia y Emergencia: El Usuario(a) podrá realizar sus reclamos por desperfectos técnicos en la provisión del servicio, a través del número 800-XX-XXXX (número a ser habilitado). La asistencia técnica mediante el número telefónico indicado es solamente para resolver vía telefónica, problemas de conexión, dificultad de acceso, fallas en la red, entre otros. En caso de no poder resolver problemas de fallas vía telefónica, el personal de DWTEC S.R.L. procederá a programar una visita técnica con personal especializado. Para atención telefónica de consultas y reclamaciones o información y asistencia técnica, del Servicio de Internet Dedicado, el Usuario(a) puede contactarse mediante llamada gratuita al número 800-XX-XXXX (número a ser habilitado)..

9.2. Servicios de Información de Facturas Pendientes: El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de información de facturas pendientes a través de los números 800-XX-XXXX (número a ser habilitado)..

9.3. Atención de Consultas: El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de consultas a través del número 800-XX-XXXX (número a ser habilitado)..

9.4. Atención de Reclamaciones: El Usuario(a) o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en las oficinas de DWTEC S.R.L. o a través del Call Center, Página Web u otros medios que ésta disponga. La reclamación directa podrá ser presentada en forma escrita o verbal, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho que la motiva, siempre que dicha reclamación se enmarque en las competencias del Ente Regulador. DWTEC S.R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un código único a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma a través de una copia o informándole el código de ésta. DWTEC S.R.L. deberá emitir la Resolución del reclamo en los siguientes días hábiles: Quince (15) días para todo reclamo registrado por Mala Atención, Servicio Deficiente, Problemas de Facturación, Problema Legal, Servicio no disponible, Reincidencia u Otros; y Tres (3) días por Corte de Servicio; Para el caso en que se reclame dos (2) o más presuntas infracciones en forma simultánea, se aplicará el plazo máximo permitido en la norma regulatoria. En caso de que DWTEC S.R.L. no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, éste se considerará como reclamo de Segunda Instancia. DWTEC S.R.L. responderá la reclamación mediante una Resolución declarando la misma como: Procedente, Improcedente o Parcialmente Procedente, notificando al Usuario(a), en el lugar o medio señalado por éste (Para las reclamaciones presentadas en forma no presenciales se aplicará las notificaciones electrónicas previstas), en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha en que la Resolución fue emitida; asimismo informará al Usuario(a) sobre su derecho de presentar su reclamo a Segunda Instancia detallando los mecanismos para hacer efectivo el mismo. Todo(a) Usuario(a) o un tercero por él, tendrá derecho a presentar su reclamación administrativa ante el ente regulador competente, en los casos en que la Resolución a su reclamo sea declarado: Improcedente, Parcialmente Procedente o su objeto y/o finalidad hubiese sido incorrectamente atendida y/o resuelta, dentro de los quince (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución a la reclamación directa, 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. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; el ente regulador registrará, en el día, las reclamaciones administrativas, ello en conformidad con el artículo 59 del Decreto Supremo N° 27172 de fecha 15 de septiembre de 2003 "Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial".

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS(AS) USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO:



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

10.1. Derechos de los usuarios(as): Conforme al artículo 54 de la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, en relación con el artículo 164 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de fecha 24 de octubre de 2012, estos derechos son:

10.1.1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

10.1.2. 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.

10.1.3. 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.

10.1.4. 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.

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

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

10.1.7. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

10.1.8. Acceder gratuitamente a las guías telefónicas a nivel nacional y a un servicio nacional gratuito de información de voz, sobre sus contenidos.

10.1.9. 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.

10.1.10. 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.

10.1.11. Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.

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

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

10.1.14. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.

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

10.1.16. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.

10.1.17. Recibir protección del proveedor del servicio 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 presente Ley.

10.1.18. Disponer, como usuaria o 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.

10.1.19. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.

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

10.1.21. Participar en los mecanismos de control social.

10.1.22. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.1.23. 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 el indique, proceda a su reconexión en favor del usuario(a), según corresponda, mientras resuelva el reclamo presentado.

10.2. Obligaciones de los usuarios(as): De acuerdo al artículo 55 de la Ley 164 de Telecomunicaciones, en relación con el artículo 165 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de fecha 24 de octubre de 2012, sus obligaciones son:

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

10.2.2. 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.

10.2.3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.

10.2.4. 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.

10.2.5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

10.2.6. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

10.2.7. 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.

10.2.8. Las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones al público, 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.

10.2.9. Es obligación de la usuaria y usuario 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 cargos que correspondan.

10.3. Derechos de DWTEC S.R.L.: Corresponden a los enunciados mediante el artículo 58 de la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información e Comunicación:

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

10.3.2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.

10.3.3. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

10.3.4. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

10.4. Obligaciones de DWTEC S.R.L.: De acuerdo al artículo 59 de la Ley 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, en relación con el artículo 168 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de fecha 24 de octubre de 2012, las obligaciones de DWTEC S.R.L. son:

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

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

10.4.3. 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.

10.4.4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

10.4.5. 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.

10.4.6. 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.

10.4.7. 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.

10.4.8. 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.

10.4.9. 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.

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

10.4.11. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.

10.4.12. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.

10.4.13. 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.

10.4.14. 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.

10.4.15. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.

10.4.16. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.

10.4.17. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

10.4.18. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.4.19. DWTEC S.R.L., deberá ofrecer en forma gratuita a sus usuarias y usuarios, acceso a los números telefónicos especiales de servicios de emergencias, bomberos, policía u otros que se establezcan por norma expresa. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación y de interposición de reclamaciones por violación de derechos de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

10.4.20. DWTEC S.R.L., deberá informar a las usuarias y usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos serán definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.

10.4.21. DWTEC S.R.L., deberá disponer de medios de información que informen a la usuaria y usuario sobre el consumo realizado durante un período de facturación.

10.4.22. DWTEC S.R.L., debe respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.

10.4.23. DWTEC S.R.L., deberá presentar a la ATT información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.

10.4.24. DWTEC S.R.L., deberá publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.

10.4.25. DWTEC S.R.L., deberá poner a disposición de las usuarias y usuarios su Guía telefónica impresa de manera anual en el transcurso del primer trimestre de cada año y en su web, debiendo remitir constancia a la ATT.

10.4.26. DWTEC S.R.L., tiene la obligación de controlar todos los elementos concomitantes que se originen en sus instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

10.5. Principios para la prestación del servicio:

DWTEC S.R.L. provee el Servicio de acuerdo con los siguientes principios:

10.5.1. Continuidad: El Servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

10.5.2. Calidad: El Servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos por el ente regulador del ramo.

10.5.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación del Usuario(a) en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de su relación jurídica con DWTEC S.R.L.

10.5.4. Información Oportuna y Clara: DWTEC S.R.L. tendrá obligación de proporcionar toda información relacionada con el Servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

10.5.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, DWTEC S.R.L. procederá al cobro del Servicio prestado, si el mismo no fue realizado de manera regular y efectiva, debiendo DWTEC S.R.L., en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el Usuario(a) recibió el Servicio que contempla la facturación.

10.5.6. Secreto de las Comunicaciones: DWTEC S.R.L. tendrá la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, el Usuario(a) podrá solicitar de forma escrita, sin costo alguno, la suspensión temporal de sus servicios, la cual no podrá



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual DWTEC S.R.L. tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para poder acceder a esta solicitud, el Usuario(a) deberá cancelar todas sus deudas pendientes con DWTEC S.R.L. por el servicio que solicitará la suspensión temporal. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), DWTEC S.R.L. deberá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de un (1) día. DWTEC S.R.L. no podrá aplicar penalizaciones o cobros adicionales a las usuarias o usuarios por realizar la suspensión de sus servicios, el servicio de suspensión es gratuito.

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

12.1. Banda Ancha: Tecnología PON: La tecnología PON, en su variante G-PON, cumple los estándares internacionales de seguridad y encriptación de la información, utiliza el algoritmo de encriptación AES (Advanced Encryption Standard) según el estándar ITU-T G.984.1.2.3 y 4 (G-PON). El medio utilizado es la fibra óptica.

12.2. Protocolo Radius: La realización de una conexión con un [ISP](#) mediante [módem](#), de tecnologías PON se realiza mediante un nombre de usuario y una contraseña. Esta información se transfiere a un dispositivo [Network Access Server \(NAS\)](#) sobre el protocolo [PPP](#). Utilizando el protocolo RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) según la RFC 2865, asegurando que no se conecten usuarios que no tengan las credenciales o permisos hacia la red.

12.3. Internet Dedicado: El Servicio de Internet Dedicado es un acceso a la Red pública de Internet, la seguridad de la información es de exclusiva responsabilidad del Usuario(a), con los medios y recursos que mejor vea conveniente, como ser: Instalación de antivirus, Corta Fuegos, habilitación de claves de Acceso, encriptación, VPN, utilización de DHCP y otros.

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

Cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de DWTEC S.R.L., formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente contrato. El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que DWTEC S.R.L. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al presente contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptado por el Usuario(a), de acuerdo a la normativa entonces vigente.

Los Términos y Condiciones del Servicio de Internet, están enmarcados en la Ley N° 164, Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes. Cualquier modificación futura de la Ley N° 164 -Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación-, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el Usuario(a) y DWTEC S.R.L. Asimismo, cualquier modificación sobre las tarifas aplicadas al servicio, serán comunicadas oportunamente a los Usuarios(as) de conformidad a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.