# ANEXOB

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIODEACCESOAINTERNET-HIPERLIG TELECOM**

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS

#### Descripción técnica del servicio

El SERVICIO DE ACCESO A INTERNET que en adelante se denominará SERVICIO, que de acuerdo a lo establecido en el numeral 22, parágrafo II del artículo 6 (DEFINICIONES) de la Ley 164 - LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

FTTH (Fiber To The Home): También conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar; tecnología de telecomunicaciones de acceso fijo a través de fibra óptica para proporcionar acceso a internet de alta velocidad. El USUARIO(A) podrá acceder a esta tecnología instalada por HIPERLIG TELECOM para el acceso al SERVICIO.

El SERVICIO será brindado a través de una terminal compatible instalada por HIPERLIG TELECOM de acuerdo a la tecnología FTTH, el cual permitirá una conexión a la Red Global de Internet que podrá ser a través del equipo terminal del USUARIO(A) (PC, Tablet, Smartphone, Smart TV, Router WiFi, dispositivo de red u otro similar).

#### Área de cobertura del servicio

Para brindar el SERVICIO, el área de servicio autorizado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT a HIPERLIG TELECOM, es la localidad de Portachuelo del departamento de Santa Cruz. El SERVICIO será prestado sujeto a factibilidad técnica y extensión de la red.

### CONDICIONES DEFACTIBILIDADYCARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO:

El USUARIO(A) podrá solicitar en cualquier momento el SERVICIO. Inicialmente HIPERLIG TELECOM verificará la factibilidad técnica, operativa y administrativa que permita prestar el SERVICIO en la dirección solicitada.

El USUARIO(A) podrá acceder al SERVICIO bajo las siguientes condiciones y características técnicas:

* Disponibilidad total de los elementos de red deHIPERLIG TELECOM en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
* HIPERLIG TELECOM proveerá un equipo de conexión ONU, ONT, Router o similar en calidad de préstamo para facilitar la comunicación al equipo del USUARIO(A).
* El USUARIO(A), deberá contar necesariamente con un equipo de computación compatible, puerto de red compatible, estabilizador y cortapicos u otro elemento de comunicación de red.
* Mínimamente para uso del SERVICIO. el USUARIO(A) deberá contar con una PC y/o un puerto de red RJ45 oWiFi.
* El SERVICIO prestado a través de un equipo terminal fijo y la velocidad mínima esperada en condiciones normales variará en función del plan contratado por el USUARIO(A).
* Posibilidaddeaccesoaldomicilioseñaladoparalainstalación.
* Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación de equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación que el USUARIO(A) facilitará para la provisión del servicio.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

La excesiva prolongación del cableado hacia el domicilio del USUARIO(A), podría afectar la prestación del SERVICIO, debido a interferencias del tipo eléctrico o de radiofrecuencias.

HIPERLIG TELECOM garantizará la disponibilidad del servicio en óptimas condiciones durante las veinticuatro (24) horas del día y durante todo el tiempo de vigencia del Contrato, salvo casos de fuerza mayor atribuibles a la naturaleza o fortuitos y otros.



I-LP-3711/2024

### HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

HIPERLIG TELECOM, instalará equipos, dispositivos, accesorios y/o materiales y habilitará el SERVICIO al USUARIO(A)en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, previa verificación de cumplimiento de los requerimientos técnicos, comerciales y administrativos; y de acuerdo a la disponibilidad técnica de HIPERLIG TELECOM, siendo responsabilidad del USUARIO(A) contar con los medios necesarios y adecuados para acceder al servicio.

Para todo acto de instalación, modificación, reparación o retiro de equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación, HIPERLIG TELECOM oportunamente, mediante canales de comunicación señalados y/o disponibles, coordinará con el USUARIO(A); debiendo el mismo permitir el ingreso a su domicilio del personal técnico de HIPERLIG TELECOM debidamente identificado, siendo su obligación estar presente durante el tiempo que el mismo permanezca.

La instalación de puntos adicionales y/o modificaciones de instalación siempre deberán ser realizadas por personal de HIPERLIG TELECOM. Toda instalación no efectuada por ella se reportará clandestina, dando lugar al cobro de tarifas vigentes para esas instalaciones.

### TARIFAS

La estructura tarifaria del SERVICIO provisto por HIPERLIG TELECOM, así como sus cambios o ajustes, será publicado en internet, medios escritos y/o radiodifusión según se aplique en formatos y condiciones establecidos por la Autoridad Reguladora y tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de forma tal que el USUARIO(A), disponga de información completa, comparable y oportuna. Las publicaciones de tarifas y precios, cualquier modificación o cambio a los mismos, se remitirá una copia a la a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

En la provisión del SERVICIO, HIPERLIG TELECOM no discriminará por razones geográficas, por el tipo de vivienda, ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas al USUARIO(A) de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

HIPERLIG TELECOM podrá modificar los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias del SERVICIO contratado por el USUARIO(A), incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información al USUARIO(A) a través de alguno de los medios reconocidos para el efecto, informando de los cambios con anticipación a la fecha en la que entre en vigencia.

### FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

#### Facturación

HIPERLIG TELECOM 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) ultimas facturas pagadas.

#### Cobranza

La cobranza se lo realizará en cajas ubicadas en las instalaciones de HIPERLIG TELECOM, ubicada en la Calle OvidioBarbery N° 141, zona Central de la localidad de Portachuelo y/o en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido que se disponga.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

Los sitios de cobranza serán publicados en redes sociales y/o la página web de HIPERLIG TELECOM o comunicados a través de la línea telefónica 9242691, y serán impresos en la factura del SERVICIO.

#### Pago

El USUARIO(A) deberá pagar a HIPERLIG TELECOM al contado y en efectivo por el SERVICIO contratado.



I-LP-3711/2024

HIPERLIG TELECOM podrá poner a disposición del USUARIO(A) otros medios y formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones.

Como efecto del pago, HIPERLIG TELECOM pondrá a disposición del USUARIO(A), la factura correspondiente por el Servicio, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos proporcionados por el USUARIO(A).

#### 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 HIPERLIG TELECOM podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al USUARIO(A) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Pasado la fecha de corte; HIPERLIG TELECOM se reserva el derecho de proceder al retiro de los equipos, dispositivos, accesorios y/o material de instalación de su propiedad.

Corte del Servicio por Fraude: En caso de que HIPERLIG TELECOM 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. HIPERLIG TELECOM 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.

### REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

HIPERLIG TELECOM 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.

### CRITERIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

HIPERLIG TELECOM realizará los trabajos de reparación y/o mantenimiento preventivo o correctivo de la red pública a través de la cual se presta el SERVICIO; se comunicará al USUARIO(A) las interrupciones que sufrirá el SERVICIO por dichos trabajos según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en el presente Términos y Condiciones.

La responsabilidad de HIPERLIG TELECOM en la provisión del SERVICIO, será hasta el punto terminal de la red pública, esto incluye el mantenimiento y/o reparación del equipo proporcionado por HIPERLIG TELECOM ante cualquier falla reportada por el USUARIO(A).

Las conexiones o redes internas y los equipos propios del USUARIO(A), serán de responsabilidad del USUARIO(A), debiendo asegurarse que los mismos tengan un mantenimiento adecuado y que se encuentren debidamente instalados y habilitados.

HIPERLIG TELECOM. será responsable del mantenimiento de la infraestructura de red utilizada para brindar el SERVICIO, para lo cual realizará las siguientes actividades:

* Mantenimiento Preventivo
* Mantenimiento Correctivo
* Mantenimiento Controlado (Predictivo)

### PARÁMETROSDE CALIDAD

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

El SERVICIO contratado se prestará de acuerdo a niveles de calidad establecidos en el estándar técnico de calidad para el SERVICIO que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT emita, misma que podrá ser susceptible de modificación y/o actualización.

* Velocidad de Transmisión de Bajadas de Datos (Vb): Velocidad de transferencia de bits de datos desde un servidor especifico hacia el dispositivo de medición, en bits por segundo (bps).

Vb= bits/seg

* Velocidad de Transmisión de Subida de Datos(Vs):Velocidad de transferencia de bits de datos desde el dispositivo de medición hacia un servidor especifico, medido en bits por segundo (bps).

Vs= bifs/seg



I-LP-3711/2024

* + Perdida de paquetes(Pp): Es la cantidad de paquetes enviados desde el dispositivo de medición a un servidor específico sin que se reciba su respectiva respuesta durante un determinado tiempo.

Pp =Total de paquetes enviados – Total de paquetes recibidos

* + Latencia (Retardo) (L): Es el promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición - servidor especifico - dispositivo de medición, medido en milisegundos.

L=(mseg)

* + Variación de la Latencia (VloJITTER):Es la variación del promedio del tiempo que tarda un paquete en recorrer desde el dispositivo de medición - servidor especifico - dispositivo de medición, medido en milisegundos.

VI = (mseg)

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

#### Derecho de Reclamación

El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, tiene el derecho de recibir por parte de HIPERLIG TELECOM, a través de su Oficina de Atención al Consumidor - ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda. A dicho efecto, HIPERLIG TELECOM contará con una ODECO ubicada en la siguiente dirección:

### HIPERLIGTELECOM

Dirección: Calle Ovidio Barbery N°141, zona Central -Portachuelo Teléfono(s): 9242691 68753857

Horarios de atención: De08:00 a12:00 y de14:30 a18:30 de lunes a viernes y sábados de08:00a12:00

#### Reclamación Directa

El USUARIO(A) o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación, en una primera instancia ante HIPERLIG TELECOM.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte

(20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

#### Individualización de Reclamaciones

HIPERLIG TELECOM registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

HIPERLIG TELECOM 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.

#### Plazo

HIPERLIG TELECOM resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes o dentro de los siguientes plazos:

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

* A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
* A los quince(15) días en los demás casos.

#### Pronunciamiento

HIPERLIG TELECOM 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.



I-LP-3711/2024

HIPERLIGTELECOM 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 de presentarla en la Autoridad Reguladora.

La carga de la prueba será de HIPERLIG TELECOM

#### Reclamación Administrativa

Si HIPERLIG TELECOM declarara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el USUARIO(A) o un tercero por él, podrá presentarlo a la Autoridad Reguladora, en el plazo de quince (15) días.

El USUARIO(A) 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 HIPERLIG TELECOM o Autoridad Reguladora o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El USUARIO(A) podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y La Autoridad Reguladora registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO(A) EN RELACIÓN AL SERVICIO

* 1. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO(A)**

#### Derechos del USUARIO(A)

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

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 informado al USUARIO(A).
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 HIPERLIG TELECOM
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 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.
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 del SERVICIO de HIPERLIG TELECOM
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. Ser informado por HIPERLIG TELECOM oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
10. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
11. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
12. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a HIPERLIG TELECOM
13. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
14. Reclamar ante HIPERLIG TELECOM y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
15. Recibir protección de HIPERLIG TELECOM sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
16. Disponer, como USUARIO(A), 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.
17. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
18. Recibir el SERVICIO sin causar daños a la salud y al medioambiente, conforme a normas establecidas.
19. Participar en los mecanismos de control social.
20. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.



I-LP-3711/2024

#### Obligaciones del USUARIO(A)

* 1. Pagar sus facturas por el SERVICIO recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
  2. Responder por la utilización del SERVICIO 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 deHIPERLIG TELECOM
  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.

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE HIPERLIG TELECOM

#### Derechos de HIPERLIG TELECOM

1. Recibir oportunamente el pago por el SERVICIO provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO(A), 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.

#### Obligaciones de HIPERLIG TELECOM

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, el SERVICIO.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, al USUARIO(A).
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
6. Entregaren 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.
7. 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.
8. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO(A) por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales.
9. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
10. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
11. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
12. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164.
13. Facilitar al USUARIO(A) en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el accesoa al SERVICIO, determinados en reglamento.
14. Proveer el SERVICIO sin causar daño a la salud y al medioambiente.
15. Cumplir las instrucciones y planes que se emitanen casos de emergencia y seguridad del Estado.
16. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
17. Otros que sederiven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:

[](https://plataformas.att.gob.bo/index.php/validarfirmadigital/verificarFuenteDocumento/SS1MUC0zNzExIDIwMjQgQVRULURKLVJBUi1UTCBMUCAyMDEgMjAyNC5wZGY=)

### PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora -ATT, los principios aquí detallados, regirán el SERVICIO y permiten al USUARIO(A) reclamar el mismo, bajo las siguientes interpretaciones:

* + 1. Continuidad, el SERVICIO provisto se prestará en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.



I-LP-3711/2024

* + 1. Calidad, el SERVICIO provisto responderá a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
    2. Protección, se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO(A) en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con HIPERLIG TELECOM
    3. Información Oportuna y Clara, HIPERLIG TELECOM proporcionará toda la información relacionada con el SERVICIO la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
    4. Prestación Efectiva, en ningún caso, HIPERLIG TELECOM, procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo HIPERLIG TELECOM, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el USUARIO(A) recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
    5. Secreto de las Comunicaciones, HIPERLIG TELECOM protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

### SUSPENSIÓN TEMPORAL

En cualquier modalidad de contratación del SERVICIO el USUARIO(A) podrá solicitar de forma escrita, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual HIPERLIG TELECOM tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para dar curso a la suspensión temporal el USUARIO(A) debe cancelar todas sus deudas pendientes por el SERVICIO. El servicio de suspensión es gratuito.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO(A), HIPERLIG TELECOM rehabilitará el servicio previa comunicación al USUARIO(A), en el plazo máximo de un (1) día.

### MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, HIPERLIG TELECOM, garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO(A), salvo autorización judicial y otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

### CAMBIO O MODIFICACIONES EN LALEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Los Términos y Condiciones están enmarcados en la Ley Nº 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes.

Cualquier modificación futura de la Ley o de sus Reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas y serán de efectivo, obligatorio e inmediato cumplimiento para el USUARIO(A) y HIPERLIG TELECOM sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

FirmadoDigitalmenteVerificaren:



I-LP-3711/202