



Resolución Administrativa Regulatoria **ATT-DJ-RAR-TL LP 493/2019**

La Paz, 02 de octubre de 2019

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria N° 2002/0645 de 10 de septiembre de 2002 (**R.A.R. 2002/0645**); el Contrato de Concesión N° 886/02 de 03 de octubre de 2002 (**CTTO. 886/2002**); la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2007/1131 de 03 de mayo de 2007 (**R.A.R. 2007/1131**); el Contrato de Concesión 1381/07 de 06 de junio de 2007 (**CTTO. 1381/07**); la nota DATA 170/2013 de 08 de julio de 2013 presentada por la empresa de **DATOS - TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. "DATATEL S.R.L." (OPERADOR)**, mediante la cual solicitó la aprobación del Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones para la provisión del Servicios Portadores; el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 32/2017 de 17 de enero de 2017 (**INF-TEC 32/2017**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 554/2019 de 02 de octubre de 2019 (**INF-JUR 554/2019**); la normativa vigente y aplicable y todo lo demás que convino ver y se tuvo presente.

CONSIDERANDO 1: (Ámbito de Competencia)

Que las competencias y atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), se encuentran definidas por el Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, concordante con lo establecido en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**Ley N° 164**), quedando sometidas a éstas las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas, garantizando los intereses y derechos de los usuarios o consumidores, promoviendo la economía plural prevista en la Constitución Política del Estado y las leyes en forma efectiva.

CONSIDERANDO 2: (Antecedentes)

Que por **R.A.R. 2002/0645** se autorizó la transferencia de la concesión otorgada por la Superintendencia de Telecomunicaciones a la empresa **DUCTOTEL S.R.L.** en favor del **OPERADOR** para la Operación de una Red Pública de Telecomunicaciones y para la prestación del Servicio de Transmisión de Datos al Público, en la ciudad de La Paz.

Que mediante **CTTO. 886/2002** se otorgó una concesión a favor del **OPERADOR** para operar Redes Públicas de Telecomunicaciones y proveer los Servicios de Telecomunicaciones al Público descritos en su Anexo 2 para el Área de Servicio Local (**ASL**) de La Paz.

Que por **R.A.R. 2007/1131**, este Ente Regulator aceptó la solicitud presentada por el **OPERADOR** para operar redes públicas de telecomunicaciones y prestar el servicio de Transmisión de Datos a nivel nacional (excepto el área de servicio local de La Paz).

Que mediante **CTTO. 1381/07** se otorgó una concesión a favor del **OPERADOR** para operar Redes Públicas de Telecomunicaciones y proveer los Servicios de Telecomunicaciones al Público descritos en su Anexo 2 para el Área de Servicio Nacional.

Que por nota DATA 170/2013 de 08 de julio de 2013, el **OPERADOR**, remitió a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - **ATT**, el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones del Servicio Portadores.

Que mediante nota DATA 6/2014 de 07 de enero de 2014, el **OPERADOR**, remitió las correcciones solicitadas por esta Autoridad al el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones del Servicio de Portadores.



I-LP-888

M. Mancilla
Lic. Juan Carlos Mancilla Penabaz
ANALISTA LEGAL
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL-LP 493/2019

Que conforme a la nota DATA 194/2015 de 09 de octubre de 2015, el **OPERADOR**, solicitó conocer formalmente el estado del proceso de su trámite de Términos y Condiciones.

Que por nota DATA 094/2016 de 20 de abril de 2016, el **OPERADOR**, nuevamente remitió sus Términos y Condiciones.

Que por Comunicación Interna ATT-DTLTIC-CI LP 423/2016 de 06 de julio de 2016 la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC remitió a la Dirección Jurídica las observaciones realizadas a los Términos y Condiciones para el correspondiente Análisis Legal.

Que mediante DATA 208/2016 de 03 de agosto de 2016, el **OPERADOR**, solicitó a esta autoridad aprobar los Términos y Condiciones.

Que conforme a la nota DATA 276/2016 de 16 de octubre de 2016, el **OPERADOR**, reiteró su solicitud de aprobación de los Términos y Condiciones del servicio de Portadores y el Modelo de Contrato.

Que por **INF-TEC 32/2017** emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, concluyó que de la revisión técnica a los términos y condiciones presentados por el **OPERADOR** para la prestación de Servicios Portadores habiéndose encontrado las observaciones señaladas en el numeral 2.4 del presente informe, mismas que ya fueron corregidas por el operador a excepción de la señalada en el numeral 2.5, recomendando remitir el mencionado informe a la Dirección Jurídica para que se proceda a la respectiva revisión legal.

Que mediante nota DATA 120/2017 de 18 de julio de 2017, el **OPERADOR**, nuevamente solicitó la aprobación de los Términos y Condiciones del servicio de Portadores y el Modelo de Contrato.

Que por nota DATA 62/2019 de 18 de abril de 2019, el **OPERADOR**, reiteró su solicitud de aprobación de los Términos y Condiciones.

Que mediante nota DATA 98/2019 de 01 de julio de 2019, el **OPERADOR**, reiteró su solicitud de aprobación de los Términos y Condiciones.

Que en ese contexto, el **OPERADOR** en el último correo enviado a la ATT el 27 de agosto de 2019 presentó las subsanaciones al Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones, conforme a las observaciones realizadas, aceptando las mismas.

Que el (**INF-JUR 554/2019** concluyó que, realizada la respectiva revisión legal de cada cláusula del Contrato de Adhesión, en cumplimiento a la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, asimismo, los Términos y Condiciones fueron analizados puntualmente, habiendo el **OPERADOR** cumplido con todos los aspectos técnicos y legales establecidos en la normativa vigente del sector.

CONSIDERANDO 3: (Marco Jurídico Aplicable)

Que el numeral 14 del artículo 14 de la Ley N° 164, señala como una de las atribuciones de la ATT, el aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento.

Que el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, establece que es derecho de toda usuaria y usuario acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de Telecomunicaciones.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

El numeral 3 del artículo 59 de la antes citada Ley, establece que es obligación de todo operador o proveedor proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita a las usuarias o los usuarios acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

Que el inciso a) del numeral 1 del artículo 4 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164**), define a los Servicios Portadores como aquellos que son prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto-punto o punto-multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.

Que el párrafo I del artículo 167 enmarcado en el REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164, establece que los modelos de contratos de adhesión de servicios, deberán ser aprobados por la ATT e incorporarán un resumen de los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios.

Que el inciso f) del artículo 168 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164 establece que los operadores o proveedores de servicios deberán publicar los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y ponerlos a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.

Que, asimismo, el párrafo II de la citada normativa establece que los proveedores de servicios establecerán los términos generales y condiciones para la provisión de servicios incluyendo mínimamente una descripción de los servicios provistos y aspectos asociados; características técnicas para optar por los servicios, habilitación de los servicios, procedimientos de facturación, cobranza y corte; parámetros de calidad; derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios, y proveedores, servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia, prohibiciones en el uso del servicio, suspensión del servicio y formas de la conclusión de la provisión del servicio.

Que, finalmente, el párrafo III del mencionado artículo, afirma que todo proveedor deberá presentar a la ATT los términos y condiciones propuestos para la provisión de cada servicio y el respectivo modelo de contrato de provisión de servicio, así como actualizaciones de los mismos, para su aprobación dentro del plazo de quince (15) días de su presentación.

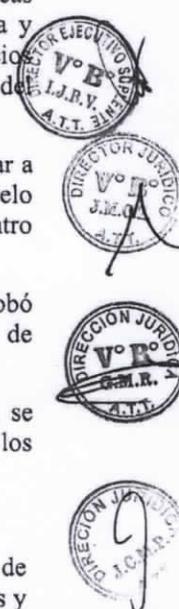
Que mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, se aprobó el modelo de Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones para la provisión de servicios de telecomunicaciones.

Que mediante Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 0044/2013 de 2 de abril de 2014, se modificó y aprobó el nuevo Procedimiento Interno para la Evaluación, Revisión y Aprobación de los Modelos de Contrato, Términos y Condiciones y Documentos Adjuntos.

CONSIDERANDO 4: (Sobre el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones)

Que la ATT tiene como finalidad la de autorizar, regular y fiscalizar los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación protegiendo los intereses públicos y resguardando derechos de orden general, pero fundamentalmente las prerrogativas de las usuarias y usuarios.

Que el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones son el reflejo de factores regulatorios esenciales para la prestación de un determinado servicio, y que tales factores responden a estándares técnicos y legales preestablecidos en la normativa regulatoria.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 493/2019

Que la evaluación realizada por el ente regulador tiene como finalidad la de plasmar un documento que garantice una relación de correcta y proporcional reciprocidad, precautelando los derechos establecidos para los operadores, pero principalmente las acciones e intereses de los usuarios, permitiéndoles tener acceso a un servicio con garantías de calidad y justo resarcimiento.

Que las observaciones realizadas por la ATT fueron subsanadas por el OPERADOR y que en lo principal el Servicio Portadores a ser provisto por este operador se encuentra dentro los parámetros regulatorios aplicables.

Que en ese contexto y habiéndose realizado el correspondiente análisis técnico y legal sobre el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones remitidos por el OPERADOR para la prestación del Servicio Portadores se puede concluir que los mismos fueron elaborados y corregidos en un marco de estricto apego a la normativa regulatoria sectorial, preservando la configuración legal establecida mediante la Resolución ATT DJ RA TL 0200/2013, y que de su lectura e interpretación nace un equilibrio entre partes para la prestación del servicio.

CONSIDERANDO 5: (Sobre la información pronta y oportuna)

Que los términos y condiciones son considerados un documento de carácter técnico y legal que refleja los pormenores relativos al servicio y que éstos se constituyen como esenciales para asumir y concretar el resguardo de los derechos y obligaciones adquiridos por los usuarios y operadores, por lo que corresponde que la aprobación de tan fundamental instrumento permita a los usuarios tomar efectivo y pleno conocimiento del mismo.

Que la obligación de informar que tiene todo operador o proveedor se constituye en una acción de constante innovación y esfuerzo a fin de que los usuarios y las usuarias tomen pleno conocimiento de un servicio en permanente evolución y mejora y que, en lo fundamental, sus requerimientos vayan acompañados de una lógica constructiva pero ante todo consciente de los marcos normativos que la respaldan, por tanto, es prudente que ante la aprobación de nuevos términos y condiciones, se establezca un parámetro de cumplimiento en cuanto a la disponibilidad de este documento, pero esencialmente sobre su socialización e información, de tal forma que el usuario tenga a disposición el marco jurídico y técnico del servicio.

Que considerando lo expuesto, se deberá observar el siguiente procedimiento de socialización e información de los nuevos términos y condiciones aprobados:

- ✓ Para operadores que prestan el Servicio Portadores que cuenten con un contrato expreso, los términos y condiciones se deberán publicar en un medio de prensa de amplia circulación nacional por una sola vez, debiendo además ponerlos a disposición en su respectiva página web y oficinas de atención al cliente.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Suplente de la ATT, Ingeniero IBZZAN JACOB BARRIOS VILLARROEL, en virtud a la designación efectuada mediante Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 128/2019 de 25 de septiembre de 2019, en ejercicio de las atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

PRIMERO. - APROBAR el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones para la prestación del Servicio Portadores presentados por la empresa de **DATOS – TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. "DATATEL S.R.L."** de acuerdo a lo establecido en el Anexo



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, de conformidad a lo previsto en el numeral 14 del artículo 14 de la Ley N° 164.

SEGUNDO.- INSTRUIR a la empresa de DATOS - TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. "DATATEL S.R.L.", a seguir los parámetros de socialización e información del Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones, en conformidad al Considerando 3 de la presente Resolución e inciso f) del artículo 168 del Reglamento General a la Ley N° 164, debiendo remitir constancia del cumplimiento en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles administrativos a partir de la legal notificación con el presente acto.

TERCERO.- INSTRUIR la empresa de DATOS - TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. "DATATEL S.R.L." que ante cualquier modificación del Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones deberá ser previamente comunicada y aprobada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CUARTO.- DISPONER que el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones aprobados a través de esta Resolución permanecerán sujetos a las disposiciones administrativas emergentes de la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que emana de la Ley N° 164, su Reglamento General y demás normativa aplicable.

Notifíquese la empresa de DATOS - TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. "DATATEL S.R.L." en su domicilio ubicado en la se encuentra en el Edificio Hansa, piso 10, oficinas 5,6 y 7, ubicado en la Avenida Mariscal Santa Cruz esquina calle Yanacocha de la ciudad de La Paz del departamento de La Paz, Teléfono (s): 2906374 2906375 2-906374 - 76778841 de conformidad a lo establecido por el inciso b) del Artículo 13 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese, comuníquese, archívese.

[Signature]
Thzeta Leon Barrios Villarroel
DIRECTOR EJECUTIVO SUPLENTE
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Es copia fiel del original que cursa en los archivos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT
La Paz, 08 de Octubre de 2019

[Signature]
Abog. Javier Martin Castro Zaconet
DIRECTOR JURÍDICO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

[Signature]
Gary G. Urzagaste Ordoñez
NOTIFICADOR
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



I-LP-888



COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 493/2019

Contrato SER N°xx/XXXX

CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES (PORTADORES)

Conste por el presente documento, sobre contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones Portadores, al tenor de las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA.- (De las partes): Intervienen en la suscripción del presente documento, las siguientes partes:

- 1.1 **DATOS - TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. (DATATEL SRL.)**, con domicilio en el Edificio Hansa, piso 10, oficina No. 5 de la ciudad de La Paz, legalmente constituida en el país, con matrícula de comercio No. 00100588, con numero de NIT 121053020 y autorizada para operar Redes Públicas de Telecomunicaciones para prestar el Servicio Portadores (Transmisión de Datos), representada legalmente por el Sr. **Simón Jaita Mamani**, según Testimonio de Poder No. 281/2003 de 14 de abril de 2003, ampliado y actualizado por el Testimonio de Poder No. 038/2006 de fecha 17 de enero de 2006, ambos extendidos por Notaría de Fe Pública a cargo de la Dra. Teresa Leytón de Rodríguez, que en adelante se denominará **"DATATEL"**.
- 1.2 **XXXXXXXXXX**, representados legalmente por el Sr., en su calidad de Gerente General, mayor de edad, hábil por ley, con cedula de identidad N° expedido en la ciudad de en mérito al poder notarial N° .../201... de fecha ...de de 201.., poder otorgado ante la notaria de fe pública N° ... del Dr(a)..... del distrito Judicial de la ciudad de con número de NIT., con domicilio legal ubicado en la Av., No. zona.....de la ciudad de....., denominada en adelante el **"USUARIO"**.

SEGUNDA. - (Antecedentes): "DATATEL" Sociedad de Responsabilidad Limitada constituida bajo las Leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, cuenta con la correspondiente autorización para la prestación del siguiente servicio de telecomunicaciones:

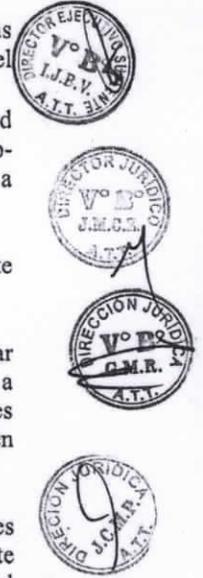
- **Servicios de Telecomunicaciones Portadores:** Aquellos que son prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto-punto o punto-multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades.

El **SERVICIO** contratado posee las características descritas en el Anexo adjunto, que forma parte integrante e indivisible del presente **CONTRATO**.

TERCERA.- (Objeto del contrato): El **USUARIO**, de su libre y espontánea voluntad ha decidido contratar a **DATATEL** la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Portadores (Transmisión de Datos Punto a Punto) que comprende la instalación y el arrendamiento de enlaces (línea de fibra óptica) y equipos terminales de telecomunicaciones, que en adelante se denominará el **SERVICIO**, en base a la solicitud de servicio, orden de instalación y documentos que respaldan dicha contratación.

CUARTA.- (Términos y Condiciones): Los términos y condiciones del Servicio de Telecomunicaciones Portadores suministrado por **DATATEL** y expresamente contratado por el **USUARIO**, forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales, mismos que el **USUARIO** declara conocer a la firma del presente contrato.

QUINTA.- (Plazo del contrato, vigencia y prórroga): Ambas partes acuerdan que la vigencia del presente contrato será de xxx (xx) años computables a partir de la suscripción del presente documento. Este plazo admite tácita reconducción, por lo que el mismo se renovará automáticamente para adoptar una vigencia





Resolución Administrativa Regulatoria

indefinida hasta que alguna de las partes, en forma expresa, resuelva terminarlo con un aviso por escrito a la otra parte, efectuado con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha deseada de finalización.

SEXTA.- (Plazos para la Instalación, Habilitación, Deshabilitación y Rehabilitación del Servicio):

- 6.1 La Instalación y habilitación del **SERVICIO** se realizará en un plazo máximo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de emisión de la "solicitud de instalación" por parte del **USUARIO**.
- 6.2 El plazo de rehabilitación del **SERVICIO** se efectuará en el plazo de 24 horas, a partir de la solución del hecho que motivo la deshabilitación o el corte.
- 6.3 El plazo de Deshabilitación se efectuará de forma inmediata a la solicitud, por parte del **USUARIO**.
- 6.4 **DATATEL** instalará el **SERVICIO** en función a la factibilidad técnica y a las condiciones de contratación del **SERVICIO**. Por su parte el **USUARIO** cumplirá con los requerimientos económicos (aceptación de propuesta económica) y técnicos exigidos por **DATATEL** quien proporcionará al **USUARIO** los equipos de telecomunicaciones en calidad de préstamo, disponiéndose que el **USUARIO** tendrá la responsabilidad por el cuidado y conservación de los mismos. El **USUARIO** deberá devolver los equipos a **DATATEL** a la conclusión del presente contrato, en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal. El **USUARIO** reconoce y respeta los derechos de propiedad de **DATATEL** sobre los equipos entregados.

SEPTIMA.- (Titularidad): El **USUARIO** declara ser único titular del servicio objeto de este contrato, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de **DATATEL**. Todo requerimiento del **USUARIO** sobre modificaciones relacionadas a los **SERVICIOS** contratados solamente podrá ser realizado por el titular o por persona que lo represente mediante poder legal.

OCTAVA.- (Estructura Tarifaria):

- 8.1 Las partes convienen, que la tarifa y el monto unitario del servicio así como el costo de instalación estarán contenidas en el Anexo adjunto que formarán parte integrante e indivisible del presente contrato.
- 8.2. **DATATEL** se sujeta a la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación N° 164.

NOVENA.- (Facturación, cobranza, corte y rehabilitación):

- 9.1 **Facturación y Cobranza:** **DATATEL** emitirá mensualmente la (s) factura (s) que consignará (n) los cargos emergentes del servicio prestado, en forma puntual a nombre de xxxxxxxxx., con Número de Identificación Tributaria N° xxxxxxxxxx, de acuerdo a las siguientes condiciones:
 - Por la **instalación** del servicio: **DATATEL** emitirá la factura a la fecha de suscripción del contrato y/o emisión de la Orden de Trabajo, factura que será cancelada por el **USUARIO** hasta el día en que se complete la instalación o en la fecha límite del primer pago del servicio.
 - Por el **servicio** prestado mensualmente: **DATATEL**, emitirá la factura a la conclusión del periodo de prestación del servicio, poniendo a disposición del **USUARIO** dentro de los 5 días del mes siguiente, considerando como fecha límite de pago hasta el décimo día a partir de la recepción de la factura.
- 9.2 **Pago y corte:** Si el **USUARIO**, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, éste se constituirá en mora y **DATATEL** procederá al corte parcial o total del servicio previa comunicación al **USUARIO** mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- 9.3 **Rehabilitación:** **DATATEL** rehabilitará el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento en que el **USUARIO** pague la totalidad de la deuda pendiente.

DECIMA.- (Calidad del Servicio, Compromiso de disponibilidad y respuesta a problemas técnicos):

DATATEL garantiza la calidad del **SERVICIO**, con la asistencia técnica de personal especializado, por todo el tiempo de vigencia del contrato. **DATATEL** dispondrá de todos los medios necesarios para resolver la reclamación que derive de la interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación en



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni; entre 4° y 5° anillo, calle 3, Edificio Gardenia, Condominio Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2.
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311 esq. Alejandro del Carpio Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 7 de 23
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 493/2019

el menor tiempo posible y dentro de los plazos señalados por la normativa legal de telecomunicaciones vigente.

DÉCIMA PRIMERA.- (Derechos y obligaciones): Los derechos y obligaciones de las PARTES son:

DERECHOS DEL USUARIO:

- 11.1 Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al servicio de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación prestado por DATATEL.
- 11.2 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 son explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- 11.3 Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, proporcionado por DATATEL.
- 11.4 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.
- 11.5 Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos por el servicio prestado por DATATEL, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 11.6 Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 11.7 Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 11.8 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.
- 11.9 Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- 11.10 Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, salvo casos de fuerza mayor, caso fortuito y otros no atribuibles a DATATEL.
- 11.11 Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- 11.12 Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a DATATEL.
- 11.13 Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- 11.14 Reclamar ante DATATEL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 11.15 Recibir protección de DATATEL sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por EL USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley 164.
- 11.16 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
- 11.17 Solicitar de forma escrita a DATATEL la suspensión temporal de su servicio
- 11.18 Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme las normas establecidas.
- 11.19 Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

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



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

- 11.21 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.
- 11.22 No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **DATATEL**. El **USUARIO** será responsable de cualquier acción que con fines destructivos ataque y/o dañe la red operada por **DATATEL**; en este caso, **DATATEL** procederá a la suspensión temporal del **SERVICIO** hasta que el **USUARIO** evite y/o subsane la acción que causó el ataque o el daño señalados.
- 11.23 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.
- 11.24 No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 11.25 Estar a cargo de la asistencia técnica, mantenimiento y puesta en marcha de la red perteneciente al **USUARIO** a partir de los puertos del equipo instalado por **DATATEL**.
- 11.26 Pagar el precio correspondiente al costo de reposición de los equipos entregados por **DATATEL** en caso de destrucción, pérdida, robo o hurto, y cualquier alteración.
- 11.27 Comunicar por escrito a **DATATEL** cualquier modificación que ocasione una variación en los datos consignados sobre el **USUARIO** en el presente contrato.
- 11.28 El **USUARIO** no podrá delegar, ceder o subrogar total o parcialmente las obligaciones que asume en este contrato, sin el consentimiento escrito de **DATATEL** caso contrario será responsable de todos los daños y perjuicios ocasionados a la empresa.
- 11.29 El **USUARIO** debe 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 y 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.
- 11.30 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.
- 11.31 El **USUARIO** permitirá el acceso al personal de instalación o visitas técnicas de **DATATEL** a la hora y fecha acordada a fin de ejecutar el trabajo, **DATATEL** no garantiza el tiempo de entrega establecido de no respetarse los horarios acordados por parte del **USUARIO**
- 11.32 Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

DERECHOS DE DATATEL:

- 11.33 Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 11.34 Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del **USUARIO**, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento, así como deslindar responsabilidades en la provisión del servicio cuando se trate de casos de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito y otros, debidamente comprobados, no atribuibles a **DATATEL**.
- 11.35 Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- 11.36 Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- 11.37

OBLIGACIONES DE DATATEL:

- 11.38 Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 11.39 Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones.
- 11.40 Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

- 11.41 Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 11.42 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.
- 11.43 Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y el servicio, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda. 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.
- 11.44 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.
- 11.45 Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio atribuibles a DATATEL.
- 11.46 Atender diligentemente las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- 11.47 Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios al USUARIO por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.
- 11.48 Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y normas conexas.
- 11.49 Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los USUARIOS.
- 11.50 Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- 11.51 Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 11.52 Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- 11.53 DATATEL prestará el SERVICIO con el mantenimiento y la asistencia técnica 24 horas al día, los 7 días de la semana y todos los días del año excepto en casos de reparaciones o modificaciones que sean necesarias en las redes del USUARIO.
- 11.54 Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes, Tratados Internacionales y demás normas aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA.- (Exenciones de responsabilidad): La imposibilidad de brindar el servicio, deslindan a DATATEL de toda responsabilidad por las circunstancias señaladas a continuación:

- 12.1 Cuando se trate de casos de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito y otros no atribuibles a DATATEL.
- 12.2 Por virus informático cualquiera sea su origen.
- 12.3 Por problemas en los equipos del USUARIO originados por descargas eléctricas o por cambios de configuración realizados por el USUARIO a los equipos entregados por DATATEL.
- 12.4 Por perjuicios ocasionados por Software instalado en la o las computadoras del USUARIO cualquiera sea su origen.
- 12.5 Por el contenido de la información traficada en la red privada del USUARIO y por problemas técnicos de la red interna del USUARIO (se entiende por red interna a todos los equipos y elementos que estén más allá o después del punto terminal en dirección al USUARIO).

DÉCIMA TERCERA.- (Atención de reclamos): DATATEL dispone de medios y Oficinas de atención al Cliente (ODECO) donde los USUARIOS podrán efectuar sus reclamos por la atención del Servicio de manera presencial, de manera telefónica o mediante correo electrónico, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.





Resolución Administrativa Regulatoria

- 13.1 El reclamo en primera instancia será efectuado por el **USUARIO** o un tercero acreditado, en forma escrita o verbal, en las oficinas Centrales de **DATATEL** o en la Oficina de Atención al Cliente ODECO de **DATATEL** a nivel nacional.
- 13.2 Los reclamos y solicitud de asistencia técnica, serán efectuados llamando al teléfono **2-906374 – 2906375**, o por escrito o nota enviada al correo electrónico soporte@datatel.bo ó ónoc@datatel.bo, o en las Oficinas de **DATATEL** de lunes a viernes, de horas 8:00 a 18:30 y al teléfono móvil **76778841**, en caso de emergencias, horarios nocturnos o días sábados, domingos y feriados.
- 13.3 El reclamo será registrado e individualizado por **DATATEL**, asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del **USUARIO** que presentó la reclamación.
- 13.4 **DATATEL** dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar la solución al **USUARIO** dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. Para la solución de fallas, el personal técnico de turno encargado, con o sin la Orden de Trabajo de Atención de Fallas, procederá a efectuar trabajos hasta el completo restablecimiento de servicio.
- 13.5 Los reclamos administrativos como ser: pagos, facturación, suspensiones, modificación de domicilio, y otros, se realizan por los medios señalados precedentemente y/o de manera presencial en horas de oficina, en el domicilio principal de **DATATEL**. Los horarios de oficina establecidos para el efecto son 8:00 am a 12:00 pm y 14:30 pm a 18:30 pm, de lunes a viernes.

DÉCIMA CUARTA.- (Servicios de Información y Asistencia): Independientemente de los medios de publicidad que utilice **DATATEL** para ofertar y promocionar el Servicio, con la finalidad de que el **USUARIO** cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características del **SERVICIO**, **DATATEL** pone a disposición del **USUARIO** la atención de servicios de información y asistencia mediante:

- 14.1 La **Oficina Central de DATATEL** o en la Oficina de Atención al Cliente de **DATATEL** a nivel nacional, cuyo domicilio se encuentra en el Edificio Hansa, piso 10, oficinas 5,6 y 7, ubicado en la Avenida Mariscal Santa Cruz esquina calle Yanacocha de la ciudad de La Paz, pudiendo solicitar información o asistencia sobre las características del **SERVICIO** a los números de teléfonos **2-906374 - 2906375**, al teléfono móvil **76778841**, o por nota escrita dejada en la Oficina Central, o comunicación enviada al correo electrónico info@datatel.bo o al correo electrónico datatel@datatel.bo
- 14.2 La **Oficina Regional de DATATEL en Santa Cruz de la Sierra**, cuyo domicilio se encuentra ubicada en Calle Bolívar, Shopping Bolívar Of. 207, pudiendo solicitar información o asistencia sobre las características del **SERVICIO** a los números de teléfonos 3-364908, al teléfono móvil **78456269**, o por nota escrita dejada en dicha Oficina, o comunicación enviada al correo electrónico info@datatel.bo o al datatel@datatel.bo
- 14.3 En ambas oficinas y en las que **DATATEL** tenga Oficinas Regionales, la Información y Asistencia sobre las características del **SERVICIO** se otorgará de Lunes a Viernes de horas 8:00 am a 12:00 pm y 14:30 pm a 18:30 pm.

DÉCIMA QUINTA.- (Declaración expresa): EL **USUARIO** en uso de sus plenas facultades, expresa y declara lo siguiente:

- 15.1 Que, ha suscrito el presente contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Portadores, sin que medie, presión, dolo, error o algún vicio del consentimiento.
- 15.2 Declara y reconoce que todos los datos proporcionados a **DATATEL** y consignados en este documento y en los formularios y Anexos que forman parte de este contrato, han sido suscritos por él y son exactos, fidedignos y correctos.

DÉCIMA SEXTA.- (Cambio de razón social o de domicilio): Cuando el **USUARIO** desee cambiar de razón social, domicilio o realice otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en el presente contrato, deberá comunicar en forma obligatoria y por escrito a **DATATEL** con un mínimo de diez (10) días de anticipación.



I-LP-888

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Tel.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683, Esq. España y La Paz (El Prado)
Tel./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni; entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edificio Gardenia, Condominio Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Tel./Fax: 3-3120587 – 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez Nº 311 esq. Alejandro del Carpio Barrio Las Panosas
Tel.: 6644135 – 6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario **11 de 23**
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 493/2019

Para cualquier efecto, el USUARIO reconoce como su domicilio el siguiente:

Oficina Central: XXXXXXX	OFICINA REGIONAL LA PAZ: XXXXXXXXXX.
-----------------------------	---

DÉCIMA SÉPTIMA. - (Fuerza ejecutiva del contrato): El USUARIO acepta que el presente documento tiene la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago de las tarifas, cargos establecidos por la provisión del SERVICIO dentro el plazo del presente contrato. La falta de pago antes referida constituirá en mora al USUARIO sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción ejecutiva correspondiente. El USUARIO acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas forman parte integrante e indivisible del presente documento y que la suma total de las mismas, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a DATATEL. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por el USUARIO.

DÉCIMA OCTAVA.- (Inviolabilidad y protección de la información del USUARIO): En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, DATATEL garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO, salvo los contemplados por Ley.

DÉCIMA NOVENA.- (Resolución): El presente Contrato, podrá resolverse, en los siguientes casos:

- 19.1 Por cualquiera de las partes, sin invocación de causa alguna, previo aviso escrito a la otra parte, con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del Contrato, manteniendo la obligación del USUARIO de cancelar el total de los cargos que correspondan por el servicio efectivamente recibido.
- 19.2 DATATEL rescindirá el presente contrato con el USUARIO, cuando éste último no haya efectuado el pago por el servicio prestado dentro las condiciones establecidas en el presente contrato.
- 19.3 Por cumplimiento del plazo del presente contrato.
- 19.4 Por incumplimiento de las partes, a las obligaciones asumidas en el presente contrato, sus anexos y los términos y condiciones.

VIGÉSIMA.- (Integridad del Contrato): Forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato, los siguientes documentos:

- 20.1 El presente Contrato, los Términos y Condiciones, los documentos requeridos por el Operador, formularios, propuestas y aceptaciones que serán entregados al momento de la firma.
- 20.2 Adicionalmente, constituyen parte integrante del Contrato La Propuesta Económica y Técnica del Servicio, Correos electrónicos o Notas de aceptación, la Orden de Compra o Solicitud de Instalación del SERVICIO, el Anexo, Adendas, Órdenes de trabajo y/o Formularios de entrega de equipos.
- 20.3 A consecuencia de que el USUARIO adicione Servicios de Telecomunicaciones Portadores de DATATEL para la instalación de nuevos enlaces de datos vía fibra óptica, tornando a éste en un contrato por adhesión, serán parte integrante de la contratación, las nuevas cotizaciones, propuestas, Correos electrónicos o Notas de aceptación, la Orden de Compra o Solicitud de Instalación del SERVICIO, los Anexos, Adendas, Ordenes de trabajo y/o formularios de entrega de equipos

VIGÉSIMA PRIMERA.- (Modificaciones en la Ley y/o Reglamento de Telecomunicaciones): Las cláusulas contenidas en el presente Contrato están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento vigente a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de su Reglamento que afecte a una o varias cláusulas del presente contrato modificará el mismo de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, previa aprobación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. Las modificaciones en la normativa serán dadas a conocer al USUARIO por parte de DATATEL, inmediatamente éste último tenga conocimiento de las mismas.





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 493/2019

VIGÉSIMA SEGUNDA.- (Cláusula de Interpretación): En caso de duda sobre la interpretación del presente Contrato se aplicará lo más favorable al USUARIO.

VIGÉSIMA TERCERA.- (Aceptación): Nosotros, el USUARIO, por una parte, y DATATEL por otra, expresamos nuestra plena conformidad con el presente contrato, el mismo que a simple reconocimiento de firmas y rúbricas será elevado a categoría de instrumento público, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento.

Es firmado en la ciudad de xxxxxx, a los xxxxx (xx) días del mes de xxxxxxxx de dos mil xxxxxx años.

XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

XXXXXXXXXXXXX
Apoderado Legal

DATATEL S.R.L.

Simón Jaita Mamani
Gerente General



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

ANEXO 01

AL CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES (PORTADORES) Nro.XX/xxxx

Conste por el presente documento, que constituye Anexo al Contrato Principal sobre Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, al tenor de las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA.- Son partes en el presente documento:

1.1 DATOS - TRANSMISIÓN & TELECOMUNICACIONES S.R.L. (DATATEL SRL.), representada legalmente por el Sr. Simón Jaita Mamani, según Testimonio de Poder No. 281/2003 de 14 de abril de 2003, ampliado y actualizado por el Testimonio de Poder No. 038/2006 de fecha 17 de enero de 2006, ambos extendidos por Notaría de Fe Pública a cargo de la Dra. Teresa Leytón de Rodríguez, que en adelante se denominará "DATATEL".

1.2 XXXXXXXXXXXX., representados legalmente por el Sr., en su calidad de Gerente General, mayor de edad, hábil por ley, con cedula de identidad N° expedido en la ciudad de, en mérito al poder notarial N° .../201... de fecha ...de de 201.., poder otorgado ante la notaria de fe pública N° ... del Dr (a)..... del distrito Judicial de la ciudad de, con número de NIT., con domicilio legal ubicado en la Av., No. zona.....de la ciudad de....., denominada en adelante el "USUARIO".

SEGUNDA.- Mediante el presente documento se señala el número, características y montos a cancelarse por los servicios proporcionados por DATATEL al USUARIO, en base al siguiente detalle:

Ítem	Descripción de Enlace	Regional	Ancho de Banda	Costo Instalación en Bs.-	Costo Mensual en Bs.	Observaciones.
1	De:..... A:.....	xxxx	xxxxx.	0.00	0.00	xxxxxxxxxx

TERCERA.- (ACEPTACIÓN): Nosotros, xxxxxxxx y DATATEL S.R.L., declaramos nuestra conformidad con las cláusulas precedentemente descritas.

Es firmado en la ciudad de La Paz, a los xxxx (xx) días del mes de xxxxx de dos mil xxxxxx años.

XXXXXXXXXXXX

Apoderado Legal
DATATEL S.R.L.
Simón Jaita Mamani
Gerente General





AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

ATT-DI-RAR-TL LP 493/2019

Resolución Administrativa Regulatoria
TÉRMINOS Y CONDICIONES
DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: PORTADORES

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

DESCRIPCIÓN TÉCNICA Y DETALLADA: El servicio de telecomunicaciones PORTADORES comprende la transmisión, emisión y recepción de señales, símbolos, textos, datos o información de cualquier naturaleza o aplicaciones, por medios ópticos u otros sistemas a través de una red pública de telecomunicaciones física y estructurada mediante enlaces troncales de fibra óptica y alternativamente de cobre formando anillos entre los nodos primarios que permite transmitir Datos con alta disponibilidad, seguridad y confiabilidad. Los mencionados servicios consisten en el establecimiento de enlaces punto-punto o punto-multipunto, que permiten efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.

Los servicios ofrecidos son:

Punto a Punto: Mediante el servicio punto a punto, se ofrece un ancho de banda dedicado, que permite la interconexión de las redes a velocidades distintas de acuerdo al requerimiento del usuario. El servicio garantiza el ancho de banda contratado al cliente y tiene la capacidad de re direccionamiento automático y redundancia en situaciones de fallas.

Punto/Multipunto: El servicio Punto/Multipunto opera con ancho de banda dedicado o con ancho de banda compartido, suministra una conectividad multipunto entre dos o más puntos con un ancho de banda dedicado. Los enlaces principales o de última milla son íntegramente de fibra óptica propia, con amplia escalabilidad de ancho de banda: de 10Mbps a nxMbps., por lo que se asegura el ancho de banda contratado.

2. AREA DE COBERTURA: El área de cobertura para la prestación del servicio es a nivel nacional donde DATATEL tiene la infraestructura pertinente y cuenta con los respectivos Títulos Habilitantes otorgados por el Ente Regulador. **CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO Y FACTIBILIDAD:

- Se registra las solicitudes de servicio en un sistema informático que permita a DATATEL la atención de la solicitud, que puede ser mediante llamada telefónica, escrita y por correo electrónico; con amplia ponderación a la solicitud por medio escrito o visita personal del USUARIO o USUARIA.
- El **Procesamiento de Datos** se gestiona a partir de la solicitud de servicio que posteriormente se deriva al Departamento Técnico para la verificación de factibilidad técnica, donde se constata que el USUARIO o USUARIA solicitante puede llegar a tener acceso a nuestra Red, si es que se encuentra dentro de la cobertura de servicios de DATATEL y/o cerca de los nodos de telecomunicaciones de la empresa. El plazo para la verificación de la factibilidad técnica oscila entre 1 a 5 días hábiles (dependiendo de la complejidad del trabajo).
- Existiendo **factibilidad técnica positiva**, el Departamento Comercial envía la Propuesta Económica y Técnica del Servicio, la misma que debe ser respondida y/o aprobada por el USUARIO o USUARIA para confirmar la instalación.
- Con la confirmación positiva y oficial del USUARIO que se traduce en la "solicitud de instalación del cliente", que se registrará en el archivo electrónico correspondiente, se remite la información a Asesoría Legal para la elaboración del Contrato de Prestación



I-LP-888

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683, Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni; entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edificio Gardenia, Condominio Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2.
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez Nº 311 esq. Alejandro del Carpio Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 15 de 23
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

de Servicios de Telecomunicaciones: Portadores, a su vez el Departamento Comercial elabora la Orden de Trabajo, para derivar los antecedentes al Departamento Técnico de cuya sección se ejecuta la orden de trabajo instalando el servicio. **DATATEL toma en cuenta el plazo máximo de instalación desde el momento de la "solicitud de instalación del Cliente"**.

- La Jefatura de Planta Externa, evalúa la instalación en base a cronograma y programa su ejecución dentro de plazo legal. El día y hora programado se ejecuta la instalación de los enlaces y el enrutamiento de los equipos, constando el alta del servicio con la firma del **USUARIO** en la Orden de Trabajo.

REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA LA INSTALACION

Para acceder al servicio **PORTADORES**, el **USUARIO**, debe contar con una infraestructura adecuada y debidamente equipada y acondicionada para captar el servicio por lo que debe cumplir con los requerimientos técnicos mínimos para la provisión del servicio Portadores como ser:

- Factibilidad Técnica Positiva por parte de **DATATEL**
- Red LAN debidamente instalada y configurada.
- Puerto libre en el Switch
- Puesta a Tierra menor a 8 Ohm.
- Servidores debidamente instalados y configurados (en caso que aplique)
- Energía Eléctrica estable con protección de tierra para variaciones y subidas de tensiones, así como de fenómenos naturales relacionados a inducciones eléctricas.
- Voltaje AC = 220 V.
- Contar con terminales compatibles con la tecnología de **DATATEL**.

3. HABILITACION, PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PROVISION DEL SERVICIO:

- La instalación y habilitación del servicio se realizará en un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la "solicitud de instalación del servicio" por parte del **USUARIO**.
- DATATEL** proporcionará al **USUARIO O USUARIA** los equipos de telecomunicaciones, adaptadores de energía y accesorios necesarios para la instalación.
- Los equipos serán entregados en **calidad de préstamo**, disponiéndose que el **USUARIO** tendrá la **total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación** de los equipos provistos por **DATATEL** a partir del momento de su instalación.
- El **USUARIO** deberá devolver los equipos a **DATATEL** a la conclusión del contrato, en las mismas condiciones que los recibió, es decir, en óptimo funcionamiento, salvo el desgaste natural por el uso normal.
- El **USUARIO** reconoce y respeta los derechos de propiedad de **DATATEL** sobre los equipos entregados.

4. TARIFAS:

Las tarifas reflejan los costos que demanda la provisión eficiente del servicio, en virtud del parágrafo II del artículo 43 de la Ley N° 164. **DATATEL** no puede migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del **USUARIO**, tal como señala el parágrafo IX del art. 120 del DS 1391.

DATATEL efectuará el cobro por los servicios prestados conforme a lo establecido por el Art. 44 de la Ley 164 y Art. 119 del Reglamento General a la Ley aprobado por D.S. 1391. Las partes de común acuerdo convienen, que las tarifas y los montos unitarios del servicio así como el costo de instalación, estarán contenidas en los Anexos de los contratos.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

5. FACTURACIÓN, COBRANZA Y CORTE

FACTURACION Y COBRANZA:

DATATEL emitirá la o las facturas que consignarán los cargos emergentes del servicio de la siguiente forma:

- Por la **instalación** del servicio: DATATEL emitirá la factura hasta la fecha de suscripción del contrato y/o emisión de la Orden de Trabajo, factura que será cancelada por el **USUARIO** hasta ese día o en la fecha límite de pago del servicio.
- Por el **servicio** prestado mensualmente: DATATEL, emitirá la factura a la conclusión del periodo de prestación del servicio, poniendo a disposición del **USUARIO** dentro de los 5 días del mes siguiente, considerando como fecha límite de pago hasta el décimo día a partir de la recepción de la factura que será cancelada con preferencia en las Oficinas de Cobranzas de DATATEL. Sin embargo, por el carácter especializado del servicio y cuando se determine el caso concreto, DATATEL se acogerá a sus ciclos de facturación de conformidad al Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte.

CORTE

Si el **USUARIO**, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, éste se constituirá en mora y DATATEL procederá al corte parcial o total del servicio previa comunicación al **USUARIO** mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

6. El **USUARIO** que realice cambios de razón social, domicilio, NIT y otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en el contrato, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas de DATATEL con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario DATATEL efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

REHABILITACION DEL SERVICIO:

DATATEL rehabilitará el servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que el **USUARIO** pague la totalidad de la deuda pendiente.

7. CRITERIO PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION:

- La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de DATATEL queda limitada a la conexión física a los equipos terminales de telecomunicaciones otorgado por DATATEL. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del **USUARIO** respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen.
- DATATEL no será responsable por fallas o interrupciones en la provisión de los Servicios debido a problemas en los equipos terminales que son de propiedad y responsabilidad del **USUARIO**.
- DATATEL no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el **USUARIO**.
- DATATEL es responsable del mantenimiento de la infraestructura de red utilizada para brindar el servicio de PORTADORES, para lo cual realiza las siguientes actividades:
 - Mantenimiento Preventivo
 - Mantenimiento Correctivo
- DATATEL informará oportunamente al **USUARIO** la desconexión o cortes programados de los servicios al **USUARIO** por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos, que sean necesarios para efectuar mantenimientos y reparación de la red de telecomunicaciones de DATATEL.





Resolución Administrativa Regulatoria

- En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito, tal como se señala en el parágrafo IV del artículo 170 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

8. PARAMETROS DE CALIDAD:

DATATEL garantiza la calidad del SERVICIO, con la asistencia técnica de personal especializado, por todo el tiempo de vigencia del contrato. Los servicios provistos por DATATEL se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación emitidos por la Autoridad reguladora.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS CON RELACION AL SERVICIO PORTADORES: Son derechos y obligaciones de los USUARIOS y USUARIAS. Son aquellos establecidos en el Art. 54 y 55 de la Ley 164 y se detallan de la siguiente forma:

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS:

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al servicio de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación prestado por DATATEL.
- 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 son explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, proporcionado por DATATEL.
- 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.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos por el servicio prestado por DATATEL, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 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.
- Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, salvo casos de fuerza mayor, caso fortuito y otros no atribuibles a DATATEL.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a DATATEL.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- Reclamar ante DATATEL y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que EL USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

- o) Recibir protección de **DATATEL** sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por **ELUSUARIO**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N°164.
- p) 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
- q) Solicitar de forma escrita a **DATATEL** la suspensión temporal de su servicio
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme las normas establecidas.
- s) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS:

- a) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) 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.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **DATATEL**. El **USUARIO** será responsable de cualquier acción que con fines destructivos ataque y/o dañe la red operada por **DATATEL**; en este caso, **DATATEL** procederá a la suspensión temporal del **SERVICIO** hasta que el **USUARIO** evite y/o subsane la acción que causó el ataque o el daño señalados.
- d) 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.
- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f) Estar a cargo de la asistencia técnica, mantenimiento y puesta en marcha de la red perteneciente al **USUARIO** a partir de los puertos del equipo instalado por **DATATEL**.
- g) Pagar el precio correspondiente al costo de reposición de los equipos entregados por **DATATEL** en caso de destrucción, pérdida, robo o hurto, y cualquier alteración.
- h) Comunicar por escrito a **DATATEL** cualquier modificación que ocasione una variación en los datos consignados sobre el **USUARIO** en el presente contrato.
- i) El **USUARIO** no podrá delegar, ceder o subrogar total o parcialmente las obligaciones que asume en este contrato, sin el consentimiento escrito de **DATATEL** caso contrario será responsable de todos los daños y perjuicios ocasionados a la empresa.
- j) El **USUARIO** debe 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 y 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.
- k) 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.
- l) El **USUARIO** permitirá el acceso al personal de instalación o visitas técnicas de **DATATEL** a la hora y fecha acordada a fin de ejecutar el trabajo, **DATATEL** no garantiza el tiempo de entrega establecido de no respetarse los horarios acordados por parte del **USUARIO**
- m) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

10. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DEL SERVICIO:** Son aquellos establecidos en el Art. 58 y 59 de la Ley 164 y se detallan de la siguiente forma:

DERECHOS DE DATATEL:

- a) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del **USUARIO**, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento, así como deslindar responsabilidades en la provisión del servicio cuando se trate de casos de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito y otros, debidamente comprobados, no atribuibles a **DATATEL**.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

OBLIGACIONES DE DATATEL

- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- e) 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.
- f) Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y el servicio, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del **USUARIO** y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- g) 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.
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del **USUARIO** por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio atribuibles a **DATATEL** con los respectivos intereses legales.
- i) Atender diligentemente las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el **USUARIO**.
- j) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios al **USUARIO** por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.
- k) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el **USUARIO**, en el marco de la Constitución Política del Estado y normas conexas.
- l) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los **USUARIOS**.
- m) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- n) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- o) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

- p) DATATEL prestará el SERVICIO con el mantenimiento y la asistencia técnica 24 horas al día, los 7 días de la semana y todos los días del año excepto en casos de reparaciones o modificaciones que sean necesarias en las redes del USUARIO.
- q) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes, Tratados Internacionales y demás normas aplicables.

11. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES

DATATEL queda exento de cualquier responsabilidad en los siguientes casos:

- a) Por problemas en los equipos del USUARIO originados por descargas eléctricas
- b) Cuando se trate de casos de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito y otros no atribuibles a DATATEL.
- c) Por virus informático cualquiera sea su origen
- d) Por el contenido de la información traficada en la red privada del USUARIO
- e) Por perjuicios ocasionados por Software instalado en la o las computadoras del USUARIO cualquiera sea su origen
- f) Por cambios de configuración realizados por el USUARIO a los equipos entregados por DATATEL

12. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora, los principios aquí detallados son los que rigen el servicio y permiten al USUARIO reclamar el mismo, bajo citadas interpretaciones:

- a) Continuidad: el servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones.
- b) Asequibilidad. Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación deberán ser prestados con precios asequibles a todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c) Calidad: el servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales
- d) Protección: se reconoce de vital importancia la participación de la USUARIA y USUARIO en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.
- e) Información Oportuna y Clara: DATATEL está obligada a proporcionar toda la información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- f) Prestación efectiva: En ningún caso, DATATEL procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo la empresa demostrar en caso de controversia, que el USUARIO o USUARIA recibió el servicio que contempla la facturación.
- g) Secreto de las comunicaciones: DATATEL tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de USUARIOS y USUARIAS, salvo los contemplados en las facturas y otros establecidos por norma.

13. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA: Consiste en la atención, registro, verificación y solución de fallas en el servicio por parte de DATATEL siguiendo los lineamientos legales, por el mismo que el USUARIO tiene el derecho de recibir de DATATEL, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, el USUARIO puede solicitar la devolución



I-LP-888



Resolución Administrativa Regulatoria

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

ATENCIÓN DE RECLAMOS:

- El reclamo en primera instancia podrá ser efectuado por el **USUARIO** o un tercero acreditado, en forma escrita o verbal, en:

Las oficinas Centrales de **DATATEL** o en la Oficina de Atención al Cliente ODECO de **DATATEL** a nivel nacional, cuyo domicilio se encuentra en el Edificio Hansa, piso 10, oficinas 5,6 y 7, ubicado en la Avenida Mariscal Santa Cruz esquina calle Yanacocha de esta ciudad.

Los reclamos y solicitud de asistencia técnica, serán efectuados llamando al teléfono **2-906374 - 2906375**, o por escrito o nota enviada al correo electrónico soporte@datatel.bo ónoc@datatel.bo, o en las Oficinas de **DATATEL** de lunes a viernes, de horas 8:00 a 18:30 y al teléfono móvil **76778841**, en caso de emergencias, horarios nocturnos o días sábados, domingos y feriados, o por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

- El reclamo será registrado e individualizado por **DATATEL**, asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del **USUARIO** que presentó la reclamación.
- DATATEL** dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar la solución al **USUARIO** dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- El **USUARIO** podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el plazo de quince (15) días.
- DATATEL** se pronunciará por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si se decide por la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días. **DATATEL** deberá informar al **USUARIO** su derecho a presentar su reclamación en la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT). Si el reclamo es por el monto consignado en su factura, el **USUARIO** a objeto de evitar el corte de servicio, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas. Si la reclamación directa es declarada improcedente por **DATATEL**, y la **USUARIA** o **USUARIO** no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días de notificada con la determinación de la reclamación directa."
- Si la reclamación fuera declarada procedente por **DATATEL** o fundada en la reclamación administrativa, la usuaria o usuario debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días; caso contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, **DATATEL** deberá efectuar la devolución de los montos indebidamente facturados a la usuaria o usuario; es decir, podrán ser devueltos en efectivo o acreditado por **DATATEL** en la próxima factura. En caso de declararse Infundada la reclamación Administrativa o sea rechazada por la ATT, la **USUARIA** o **USUARIO** deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado en el plazo máximo de 20 días de notificada la resolución de la reclamación administrativa."
- La reclamación quedará sin efecto alguno, en caso de desistimiento por parte de la usuaria o usuario o el proceso de reclamo sea desestimado o rechazado por la instancia pertinente. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado por la usuaria o usuario de manera regular."

ATENCIÓN DE CONSULTAS y SERVICIOS DE INFORMACION: Independientemente de los medios de publicidad que utilice **DATATEL** para ofertar y promocionar el Servicio, con la finalidad de que el **USUARIO** cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características del



I-LP-888

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni;
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario **22 de 23**
800-10-6000
www.att.gob.bo



COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 493/2019

SERVICIO, DATATEL pone a disposición del USUARIO la atención de servicios de información y asistencia mediante: La Oficina Central de DATATEL o en la Oficina de Atención al Cliente de **DATATEL** a nivel nacional, cuyo domicilio se encuentra en el Edificio Hansa, piso 10, oficinas 5,6 y 7, ubicado en la Avenida Mariscal Santa Cruz esquina calle Yanacocha de la ciudad de La Paz, pudiendo solicitar información o asistencia sobre las características del **SERVICIO** a los números de teléfonos 2-906374 - 2906375, al teléfono móvil 76778841, o por nota escrita dejada en la Oficina Central, o comunicación enviada al correo electrónico info@datatel.bo o al datatel@datatel.bo a **Oficina Regional de DATATEL en Santa Cruz de la Sierra**, cuyo domicilio se encuentra ubicada en Calle Bolívar, Shopping Bolívar Of. 207, pudiendo solicitar información o asistencia sobre las características del **SERVICIO** a los números de teléfonos 3-364908, al teléfono móvil **78456269**, o por nota escrita dejada en dicha Oficina, o comunicación enviada al correo electrónico info@datatel.bo o al datatel@datatel.bo en ambas oficinas y en las que **DATATEL** tenga Oficinas Regionales, la Información y Asistencia sobre las características del **SERVICIO** se otorgará de Lunes a Viernes de horas 8:00 am a 12:00 pm y 14:30 pm a 18:30 pm.

ATENCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y EMERGENCIAS: La solicitud de asistencia técnica urgente y emergencias serán efectuadas llamando al teléfono 2-906374 - 2906375, al teléfono móvil 76778841 enviando a los correos electrónicos noc@datatel.bo - sopORTE@datatel.bo o por escrito en las Oficinas de **DATATEL** donde el personal técnico de turno, efectuando el registro respectivo e individualizado de la reclamación, con la Ficha Técnica, procederá a efectuar trabajos hasta el completo restablecimiento del servicio. **DATATEL** dispondrá de los medios necesarios para resolver el reclamo dentro de los plazos descritos en la normativa sectorial. Independientemente de ello, a requerimiento del **USUARIO**, **DATATEL** podrá contratar con éste una Adenda denominada "Compromiso de Respuesta a Problemas Técnicos", donde se establecerán las condiciones para resolver las emergencias técnicas o deficiencia en la prestación del servicio en el menor tiempo posible.

El soporte técnico brindado por **DATATEL** está referido a la prestación del servicio hasta el equipo Terminal. No incluye la prestación del servicio en la red interna del **USUARIO**, software o equipos utilizados por éste.

14. SUSPENSIÓN TEMPORAL: 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. Para lo anterior, las **USUARIAS** o **USUARIOS** deben cancelar todas sus deudas pendientes con el proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal y cumplir las condiciones establecidas por Ley. La suspensión no tiene costo como lo menciona el Art. 166 del D.S. 1391.

15. 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, **DATATEL** garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de los **USUARIOS** y **USUARIAS**, salvo los contemplados por Ley.

16. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

Los términos y condiciones señalados, están enmarcados en la Ley General de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes. Cualquier modificación futura a estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los términos y condiciones.

P.D. Se establece el término **USUARIO**, indistintamente para los usuarios o usuarias.



I-LP-888

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni;
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edificio Gardenia, Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Méndez N° 311
esq. Alejandro del Carpio
Barrio Las Panosas
Telf.: 6644135 - 6112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario **23 de 23**
800-10-6000
www.att.gob.bo