

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 539/2023

ANEXO A

TERMINOS Y CONDICIONES PROVISION DEL SERVICIO DE INTERNET

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

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO y ASPECTOS ASOCIADOS:

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 utilizando línea física a través de fibra óptica. El SERVICIO contratado por la **USUARIA** o **USUARIO** consiste en un enlace de conexión a **DATATEL**; el acceso a todos los demás usuarias y usuarios que usan la red de **DATATEL**, la interconexión de **DATATEL** con otros proveedores locales a nivel nacional; la interconexión internacional; el ruteo de sus datos hacia y/o desde todo Internet.

1.1. El servicio se otorgará de acuerdo a la siguiente descripción técnica y detalla:

- **Internet ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea de Abonado Digital Asimétrica) DATATEL** Internet ADSL, es un servicio de acceso a Internet de Banda Ancha basado en la tecnología ADSL, sobre la Línea de **DATATEL**, a través de fibra o de cobre, por el cual permite al **USUARIO**, conectar la computadora o red LAN con la Red Global de Internet en forma asimétrica; siendo la relación de velocidad para la bajada de información superior a la velocidad utilizada para la subida hacia la Red de Internet.
- **Internet ON LINE** Es el servicio de Internet que **DATATEL** provee a través de un enlace dedicado, simétrico y permanente, exclusivo para el **USUARIO**, mediante el cual conecta su Red interna por los equipos de comunicaciones de **DATATEL** y estos conectados a la Red de Internet.

1.2. El área de cobertura para brindar el servicio, corresponde al Área de Autorización Departamental-AAD (La Paz-Potosí) y Área de Servicio Urbano – ASU de La Paz y Potosí.

2. REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

2.1 CONDICIONES DE FACTIBILIDAD:

- La solicitud de instalación del servicio y/o traslado por parte del **USUARIO**, debe ser atendida de acuerdo a la disponibilidad de la empresa; es decir si el **USUARIO** puede llegar a tener acceso a nuestra Red o se encuentra dentro de la cobertura de servicios de **DATATEL**.
- El plazo para la verificación de la factibilidad técnica oscila entre 1 a 5 días hábiles.
- En casos de declaración de NO Factibilidad del servicio en la red de **DATATEL**, se comunica la misma al **USUARIO** o **USUARIA** pasado el tiempo de la verificación.
- La respuesta de factibilidad tiene una vigencia de 10 días
- Existiendo factibilidad, el Departamento Comercial envía la Propuesta Económica y Técnica del Servicio al **USUARIO**, la misma que debe ser respondida por el **USUARIO** o **USUARIA** en el plazo de un día hábil para confirmar la instalación por medio escrito o correo electrónico.

2.2 REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA LA INSTALACION Y USO DEL SERVICIO:

Para ADSL :

- Factibilidad Técnica positiva, que debe ser entendida por el **USUARIO** como disponibilidad de la red y los servicios de **DATATEL** a su favor.
- Computadora PC o Macintosh Power PC: Procesador Pentium o Celeron de 12th o 13th, memoria RAM de 8GB DD4 o Superior, Capacidad en Disco Duro de 1 tera y Disco Solido de 128 GB o superior, Sistema Operativo Windows 10 equivalente o Superior, Cualquier Software navegador de Internet debidamente instalado y actualizado
- Ambiente adecuado para el equipo (corta picos, energía regulada (UPS) y una buena conexión de seguridad a Tierra). Requisito indispensable para la seguridad de los equipos de comunicación instalados y que debe ser verificado por **DATATEL**.

Para ON LINE :

- Factibilidad Técnica positiva, que debe ser entendida por el **USUARIO** como disponibilidad de la red y los servicios de **DATATEL** a su favor.
- Computadora PC o Macintosh Power PC: Procesador Pentium o Celeron de 12th o 13th, memoria RAM de 8GB DD4 o Superior, Capacidad en Disco Duro de 1 tera y Disco Solido de 128 GB o superior, Sistema Operativo Windows 10 equivalente o Superior, Cualquier Software navegador de Internet debidamente instalado y actualizado
- Ambiente adecuado para el equipo (corta picos, energía regulada). Requisito indispensable para la seguridad de los equipos de comunicación instalados por **DATATEL**.
- Para cualquier servicio de acceso a Internet, el **USUARIO**, debe disponer de toma de energía eléctrica de la red comercial o privada, en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del servicio, la energía eléctrica debe ser estable y con protección ante sobretensiones, con conexión normalizada de tierra con resistencia igual o menor a 8 ohm y voltaje AC = 220 V a los efectos de evitar inducciones eléctricas, flujo de energía eléctrica, manipulación o uso por terceros de la red con fines contrarios a la Ley, contando por lo tanto con un estabilizador de corriente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-5903/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 539/2023

- El **USUARIO** debe instalar sistemas de protección para el uso de la red de forma lícita y contra virus informáticos.
 - El cumplimiento de todos los requisitos deben ser verificados por **DATATEL**.
3. **HABILITACION Y PLAZO PARA LA PRDVISION DEL SERVICIO:**
- 3.1 **ORDEN DE COMPRA O PROCEDER:**
- El **USUARID** o **USUARIA** en el plazo señalado precedentemente, debe confirmar y aceptar la Propuesta Técnica y Económica, activando y estableciendo la Orden para la Instalación del Servicio (llamado también ORDEN DE PROCEDER u Orden de Compra), por medio escrito o correo electrónico.
 - Formalizados los pasos señalados, la **UNIDAD COMERCIAL** de **DATATEL** procede a la emisión de la Orden de Trabajo.
- 3.2 **HABILITACIÓN:**
- Se entrega la Orden de Trabajo a la Unidad Técnica para la coordinación y ejecución de la instalación en el domicilio o punto establecido del **USUARIO**.
 - Para la habilitación y conexión del servicio, DATATEL toma en cuenta el plazo máximo de instalación de 4 días desde el momento de la confirmación de instalación del USUARIO.
 - **DATATEL** proporcionará al **USUARIO O USUARIA** los equipos de telecomunicaciones, adaptadores de energía y accesorios de instalación, cuyas características serán especificadas en el Formulario Técnico de entrega de servicios y constarán en el Anexo adjunto al Contrato.
 - 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; haciendo notar que **DATATEL** ha probado el correcto funcionamiento de los equipos junto al **USUARIO**.
 - 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.
 - Todos los antecedentes de la solicitud, factibilidad, cotizaciones, orden de proceder o confirmación y emisión de la Orden de Trabajo, se remite a la Unidad de Asesoría Legal para la elaboración del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.
- 4 **TARIFAS:**
- 4.1 **DE LAS TARIFAS**
- DATATEL** fijará y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del **SERVICIO** conforme al ordenamiento jurídico aplicable y comunicará oportunamente las mismas al **USUARIO** mediante medios electrónicos, correo electrónico o por medios escritos, medios de prensa a nivel nacional previo a su puesta en vigencia y posteriormente esta información estará disponible en la página web www.datatel.bo.
- 4.2 **PLANES TARIFARIOS:**
- **DATATEL** ofrece la provisión del **SERVICIO** mediante los tipos de planes tarifarios publicados en la pagina web www.datatel.bo, pudiendo el **USUARIO** elegir alguno de los planes ofertados en función a su disponibilidad y a la naturaleza de los mismos.
 - **DATATEL** efectuará el cobro por los servicios prestados en base a la escala tarifaria que se rige 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.
- 5 **FACTURACION COBRANZA Y CORTE:**
- 5.1 **Procedimiento de Facturación:**
- **DATATEL** emitirá mensualmente la factura correspondiente por los servicios de telecomunicaciones prestados, atendiendo las modalidades de pago y facturación que se pongan a disposición del **USUARIO** (aspectos que serán informados al **USUARIO** a tiempo de la solicitud del **SERVICIO** o en la página web de **DATATEL** www.datatel.bo). En la facturación electrónica en línea, **DATATEL** señala al usuario mediante correo electrónico, que deberá registrar sus datos en el link de acceso <https://datatel.bo/datosdefacturacion.php>; de modo que por este medio (correo electrónico) se pondrá a disposición del **USUARIO** la factura correspondiente.
 - Por la **instalación** del servicio: **DATATEL** emitirá la factura el día de la confirmación de instalación y se cancelará la misma hasta la fecha de suscripción del contrato, que coincidirá con el día de la ejecución de instalación y alta de servicio.
 - : Por el servicio prestado mensualmente, **DATATEL** emitirá la factura a la conclusión del periodo de prestación del servicio, poniendo a disposición del **USUARID** dentro de los 5 días del mes siguiente, salvo modalidad o plazo diferente que será notificado por medio escrito, correo electrónico, medios en línea y/o de prensa de circulación nacional o por los medios reconocidos al efecto.
- 5.2 **Cobranza, pago y corte:** Se establece como fecha límite de pago, hasta el décimo día a partir de la recepción de la factura que será pagada con preferencia en la Oficina de Cobranza de **DATATEL** ubicada en el Edificio Hansa, piso 10, oficina 5, de la Avenida Mariscal Santa Cruz, esquina calle Yanacocha, de la ciudad de La Paz, así como podrá ser cancelada mediante depósito o transferencia en cuenta bancaria que **DATATEL** proporcione al **USUARIO**. Si el **USUARIO**, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta 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 **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.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-5903/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 539/2023

7 CRITERIO PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION:

- La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de **DATATEL** queda limitada a la conexión física al equipo terminal (módem/router, módem USB) 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.
- Asimismo, la responsabilidad de **DATATEL** incluye la reparación o cambio del equipo por fallas de fábrica.
- **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 los servicios de acceso fijo de Internet, para lo cual realiza las siguientes actividades:
 - * Mantenimiento Preventivo
 - * Mantenimiento Correctivo
 - * Mantenimiento Controlado (Predictivo)
- **DATATEL** debe informar 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 necesarias para efectuar mantenimientos y reparación de la red de telecomunicaciones de **DATATEL**.

8 PARAMETROS DE CALIDAD:

8.1 CALIDAD DEL SERVICIO:

- La calidad del **SERVICIO** a ser provisto por **DATATEL** depende de las características técnicas y naturaleza del **SERVICIO**. **DATATEL** garantiza la calidad del **SERVICIO**, con la asistencia técnica de personal especializado, por todo el tiempo de vigencia del contrato. El servicio de acceso a internet a ser provisto por **DATATEL** responde al cumplimiento de indicadores de calidad definidos por el ente regulador en los Estándares Técnicos de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones al público, aplicables y en actual vigencia.
- La velocidad mínima esperada en cualquier tipo de condición como parámetro de referencia para el **USUARIO**, alcanzará a un ancho de banda asegurado del 95%.
- En todo caso **DATATEL** señalará al **USUARIO** por medio de correo electrónico, escrito o en línea, el porcentaje promedio mensual de fallas, disponibilidad del servicio, tasa de reparación de fallas, según corresponda.

8.2 LIMITACIONES:

- La calidad del **SERVICIO** podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:
 - Por fallas, defectos o limitaciones en los equipos que el **USUARIO** utilice para acceder al **SERVICIO**
 - Por interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a **DATATEL**.
 - Causas de fuerza mayor o caso fortuito.
 - Cuando el **SERVICIO** no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos no imputables a **DATATEL**.

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

9.1 DERECHO DE RECLAMACIÓN:

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

9.2 RECLAMACIÓN DIRECTA:

- El reclamo en primera instancia podrá ser efectuado por el **USUARIO** o un tercero acreditado, en forma escrita o verbal y gratuita, en las oficinas de Atención al Cliente ODECO de **DATATEL** 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 de lunes a viernes, de horas 8:00 a 18:30, o a través de la línea 2906374 - 2906375 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 por **DATATEL**, otorgando al **USUARIO** una copia firmada del formulario de reclamo que llevará un código correlativo de identificación de la reclamación.
- **DATATEL** dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar al **USUARIO** dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- **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).

9.3 RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

- Si **DATATEL** declara improcedente la reclamación directa o no la resuelve dentro de los plazos señalados precedentemente y establecidos al efecto, el **USUARIO** del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-5903/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 539/2023

Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el plazo de quince (15) días, a partir de la notificación con la Resolución de improcedencia y/o después del plazo que tenía DATATEL para resolver la reclamación directa.

9.4 RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN:

- El **USUARIO** podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en su factura, sin embargo 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 el normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o la diferencia en caso de haber cancelado para evitar el corte en el plazo máximo de 20 días hábiles de notificada con la resolución de su reclamo directo.
- Si la reclamación resulta procedente por **DATATEL**, o determinada en la Reclamación Administrativa, **DATATEL** dará de baja la factura del monto reclamado y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. El **USUARIO** debe pagar el monto restante si corresponde en el plazo máximo de 20 días, de lo contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, la diferencia podrá ser acreditado en la próxima factura como pago anticipado al periodo comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso.
- En caso de declararse infundada la reclamación Administrativa o sea rechazada la misma, la usuaria o usuario deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado en el plazo máximo de 5 días hábiles de notificada con la Resolución Administrativa Regulatoria.
- La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte del **USUARIO** o el proceso de reclamo sea desestimado o rechazado por la instancia pertinente.

9.5 ATENCION 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 **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 correo datatel@datatel.bo. La información 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

9.6 ATENCION DE ASISTENCIA TECNICA Y EMERGENCIAS: La solicitud de asistencia técnica urgente y emergencias serán efectuados llamando al teléfono 2-906374 - 2906375, al teléfono móvil 76778841, y por escrito en las Oficinas de **DATATEL** donde el personal técnico de turno, con la Orden de Trabajo, procederá a efectuar trabajos hasta el completo restablecimiento del servicio.

10 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO: Son derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias, regidos por el Art. 54 y 55 de la Ley No. 164 y son los siguientes:

10.1 DERECHOS DE LOS Y LAS USUARIAS: Las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a:

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** 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 deben ser explícitas, claras y previamente informadas a las usuarias y los usuarios.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio a ser 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 del **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** de **DATATEL**.
- 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 por **DATATEL**, 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 al proveedor **DATATEL**.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-5903/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TI.LP.539/2023

- 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 considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 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 Ley de Telecomunicaciones.
- Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- Participar en los mecanismos de control social.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes, los términos y condiciones y demás normas aplicables.

OBLIGACIONES DE LOS Y LAS USUARIAS:

- Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 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.
- No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **DATATEL**.
- 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.
- No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes, los términos y condiciones y demás normas aplicables.

10.2 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:

- Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del **USUARIO**, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

OBLIGACIONES DE DATATEL

- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 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.
- Entregar de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del **USUARIO** y facilitar los medios de pago por los servicios prestados.
- 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.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Atender diligentemente las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el **USUARIO**.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y normas conexas.
- Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al **USUARIO**.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-5903/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 539/2023

- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes, Tratados Internacionales y demás normas aplicables.
- 10.3 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:-
- *Continuidad:* el servicio proporcionado por **DATATEL** debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones.
 - *Calidad:* el servicio provisto por **DATATEL** debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales
 - *Protección:* **DATATEL** garantiza la defensa y la protección de los derechos del **USUARIO** y reconoce de vital importancia la participación del mismo en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
 - *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.
 - *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.
 - *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.
- 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:**
- En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, las usuarias o usuarios podrán solicitar de forma escrita a **DATATEL**, 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 **DATATEL** tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Para lo anterior, las usuarias o usuarios deben cancelar todas sus deudas pendientes con **DATATEL** por el servicio puesto en suspensión temporal.
 - Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la usuaria o usuario, **DATATEL** deberá rehabilitar el servicio previa comunicación a la usuaria o usuario, en el plazo máximo de un (1) día.
 - No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a las usuarias o usuarios por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito.
- 12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD 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.
- 13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY Y REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:**
Los términos y condiciones señalados, están enmarcados en la Ley 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.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-5903/2021

La Paz: 13 de Calacoto entre
av. Los Sauces y av. Costanera
Nro. 8260.
Telf: 2-772266 - 2- 615000
Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivian y España
(El Prado) Nro.683 primer piso.
Telf: 4-581182 - 4-451184
4-4581185

Santa Cruz: Av. Beni (entre 4to y
5to anillo) calle 3, edif. Gardenia
Condominio Club Torre Sur.
Planta baja of. 2
Telf: 3-120587 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina
Alejandro del Carpio Nro. 878
Telf: 6-644136 - 6-112611

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