

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 TÉCNICOS 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 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 TÉCNICOS 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 al párrafo 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 párrafo 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.

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** minimamente 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**.
- 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 párrafo 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:

- a) 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**.
- b) 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**.
- c) 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**.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- h) 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.
- i) Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- j) 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**.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **DATATEL**.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- n) Reclamar ante **DATATEL** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que EL **USUARIO** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- o) 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 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.

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.
- 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 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 ó ñoc@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 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.

ATENCION DE ASISTENCIA TECNICA 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. **SUSPENSION 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 INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION:**
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.