

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

ANEXO C

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS Y ASPECTOS ASOCIADOS

Se considera que son partes de los presentes el Contrato y los Términos y Condiciones, por una parte, la empresa unipersonal CIDIS Camiri (en adelante simplemente "CIDIS CAMIRI"), como PROVEEDOR del Servicio de Acceso a Internet inalámbrico fijo en área rural y, por otra, la Usuaria o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio de Acceso a Internet inalámbrico fijo en área rural, que es provisto por CIDIS CAMIRI en favor de la Usuaria o Usuario, en adelante "USUARIO(A)". La provisión del servicio referido, se realizará bajo la modalidad post pago.

A efectos de los presentes Términos y Condiciones el Servicio de Acceso a Internet inalámbrico Fijo en Área Rural se denominará simplemente como el "SERVICIO".

De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

1.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

El servicio provisto por CIDIS CAMIRI es Acceso a Internet de Banda Ancha vía Inalámbrica Fija. Para tal fin CIDIS CAMIRI dispone de una Torre de Telecomunicaciones – Punto de Acceso (AP) de la cual puede repartir la señal que es captada por un Equipo Local del Cliente (CPE) inalámbrico instalado en la casa del usuario cuya función será facilitar la interconexión de los diferentes dispositivos del USUARIO a la red inalámbrica CIDIS CAMIRI.

1.2. ÁREA DE COBERTURA

El servicio provisto por el CIDIS CAMIRI está disponible en el Área de Servicio Rural del municipio de, de la Provincia del Departamento de

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

El USUARIO podrá acceder al SERVICIO de internet fijo bajo las siguientes condiciones:

- Línea de vista con la Torre del Punto de Acceso (AP) con punto FIJO de instalación del domicilio del USUARIO(A).
- En lo posible disponer de una conexión a tierra adecuada con mínimas normas de calidad y seguridad en lo referente al aislamiento y medidas necesarias, como protección a sobretensiones, para evitar cortes eléctricos y daños a equipos y en su defecto el CIDIS CAMIRI le proporcionará a un costo accesible y subvencionado.
- Disponer de toma de energía de la red comercial o privada en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del (los) equipo(s) que el USUARIO(A) facilitará para la provisión del servicio.
- Si corresponde, contar con una Red LAN debidamente instalada y configurada con un puerto libre para su conexión a la red de acceso a internet a proveerse por CIDIS CAMIRI.
- Disponibilidad total de los elementos de Red de CIDIS CAMIRI en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
- CIDIS CAMIRI dispondrá un equipo de conexión (router) o similar en calidad de préstamo para facilitar la comunicación al equipo del USUARIO.
- El USUARIO(A), deberá contar necesariamente con un equipo computador compatible, puerto de red compatible, estabilizador o cortapicos u otro elemento de comunicación de red.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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 - 6-644137

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
800-700-15 de 34
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

- El USUARIO(A) deberá contar con espacio físico para la instalación de la antena a ser provista por CIDIS CAMIRI, con línea de vista a cualquiera de las antenas AP de CIDIS CAMIRI.
- El servicio está disponible en el Área de Servicio Rural establecido en el numeral 1.2 del presente documento.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

3.1. HABILITACIÓN

El tiempo de instalación demanda un máximo de quince (15) días dependiendo de la complejidad de la ubicación de los lugares de instalación.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del servicio, las partes, de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio.

Solicitudes posteriores que realice El USUARIO(A) serán tomadas como solicitud nueva a todos los efectos

3.2. TRASLADO

El USUARIO(A) podrá solicitar el traslado por escrito, remitido a los canales de Atención al Cliente que CIDIS CAMIRI disponga, el traslado de la terminal CPE a un lugar diferente al instalado inicialmente. CIDIS CAMIRI analizará la factibilidad técnica de la solicitud y se sujetará a un proceso similar al de una nueva instalación. Los costos incurridos por este servicio de traslado serán asumidos por El USUARIO(A) y facturados una vez concluido el servicio.

El traslado de los equipos y materiales de propiedad de CIDIS CAMIRI, se sujetará al procedimiento de traslado externo de CIDIS CAMIRI, para lo cual El USUARIO(A) coordinará de manera obligada con CIDIS CAMIRI, la ejecución de los trabajos de traslado, no pudiendo realizar dichos traslados por cuenta propia o a través de terceros no autorizados por CIDIS CAMIRI.

Cualquier iniciativa tomada unilateralmente por El USUARIO(A), deslinda de toda responsabilidad de CIDIS CAMIRI sobre la calidad del SERVICIO y/o sobre el funcionamiento y/o deterioros de los equipos y materiales de propiedad de CIDIS CAMIRI. El USUARIO(A) declara y reconoce que el CIDIS CAMIRI es única y legítima propietaria de los equipos y materiales provistos para la prestación del SERVICIO, asumiendo la responsabilidad por cualquier daño, inhabilitación o pérdida de los mismos, sea por manejo inadecuado, robo, hurto o cualquier otra razón. La pérdida, o destrucción de los equipos y materiales, será cubierta en su totalidad por El USUARIO(A), salvo que demuestre que dichas causales no le sean atribuibles.

En caso de que CIDIS CAMIRI disponga del Router WiFi, CIDIS CAMIRI entregará una contraseña para acceder al mismo que se entrega en custodia a El USUARIO(A), y quien es responsable de mantener la confidencialidad de la misma al igual que cualquier otra contraseña asociada a cualquier cuenta que utilice para acceder a los servicios que CIDIS CAMIRI proporcione. La contraseña será única y permanente y no podrá personalizarse. Si El USUARIO(A) desea personalizar su contraseña y tener la administración de la misma, deberá instalar un Router de su propiedad a continuación del Módem / Enrutador sin WiFi que la ABE proporcionará, a fin de crear su propia red inalámbrica WiFi.

El USUARIO(A) del WiFi del SERVICIO ha sido informado que la disponibilidad, el desempeño, la estabilidad y presencia de la señal de WiFi están sujetos a la memoria, capacidad de almacenamiento y otras limitaciones propias del dispositivo que se conecta (PC, Laptops, Smartphone, etc.) y a los siguientes factores de uso:

- Distancia es la que se encuentra – cuan cerca esté el dispositivo del Módem / Enrutador WiFi.
- Obstrucciones por estructura del inmueble o por bienes muebles.
- Degradaciones e Interferencias dadas por teléfonos inalámbricos, hornos de microondas, equipos de radio frecuencia, televisores, radios, otras instalaciones o redes inalámbricas del cliente o de vecinos, superpuestas en cobertura, con equipos en la misma frecuencia del

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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
4-458185

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: 5-644136 - 6-12511

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
16 de 34
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

modem WiFi, y por cualquier aparato eléctrico que emita ondas de radio, debiendo alejarse el Módem/Enrutador de citados dispositivos.

CIDIS CAMIRI podrá, durante la prestación del SERVICIO, acceder a los equipos y/o materiales de su propiedad, pudiendo solicitar su devolución, en especial a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que El USUARIO(A), a sólo pedido y previa comunicación de CIDIS CAMIRI, se compromete a entregar los equipos y/o materiales requeridos y sus accesorios en un plazo no mayor a los diez (10) días calendario de la solicitud, caso contrario, se aplicará un cargo relacionado con el valor de los equipos que deberá ser pagado por El USUARIO(A).

4. TARIFAS

Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y podrán ser fijados por CIDIS CAMIRI conforme a la normativa establecida y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones y normativa específica pertinente. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en el Tarifario accesible a través de la página de Internet conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y de acuerdo a la normativa vigente.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN:

5.1. FACTURACIÓN

El CIDIS CAMIRI emitirá la factura de forma mensual el primer día laboral posterior al período de servicio efectivizado, detallando el servicio, período y monto a cancelar. La información sobre el estado de cuenta de la usuaria o usuario será disponible para consulta en la línea gratuita o mediante el portal web del PROVEEDOR, o adicionalmente mediante consulta telefónica a la línea predispuesta para tal uso o mediante consulta directa en las oficinas de CIDIS CAMIRI en concordancia en lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

El USUARIO(A) que realice cambios de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas de CIDIS CAMIRI o por alguna de las vías de comunicación descritas en el contrato de prestación de servicio, con un mínimo de 15 días de anticipación al último día del mes correspondiente. Caso contrario CIDIS CAMIRI continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

5.2. COBRANZA

Las facturas emitidas podrán ser canceladas en forma personal en las oficinas CIDIS CAMIRI, en la Avda. Bush #283 (Camiri) o mediante otros centros de cobranzas autorizados por el CIDIS CAMIRI que se habilitarán para tal función y las opciones de pago electrónico vigente y comprobado dispuesto por el CIDIS CAMIRI.

5.3. PAGO

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, El USUARIO(A) tiene un plazo de treinta (30) días calendario para hacer efectivo el pago de su factura. Finalizado dicho período El USUARIO(A) será considerado en Mora.

5.4. CORTE

5.4.1. Corte por mora

El USUARIO(A) tendrá un plazo de otros treinta (30) días calendario para pagar el importe correspondiente a la factura en Mora. Finalizado este período CIDIS CAMIRI procederá al corte o desactivación del servicio.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-1422/2024

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 - 6-412611

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:** 800-000-17 de 34
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

5.4.2. Corte por razones administrativas

Después de los 30 días emitida la factura, esta se constituirá automáticamente en mora y CIDIS CAMIRI comunicará a la usuaria o usuario por vía Telefónica o por medio electrónico los cuales se registraron en el "Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios" del contrato la próxima suspensión del servicio. Pasadas las 48 horas de dicha comunicación, se procederá con el corte del servicio.

5.4.3. Corte por fraude en los servicios

En caso de que CIDIS CAMIRI considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. CIDIS CAMIRI deberá remitir a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente.

En el caso que la ATT establezca que el corte de servicio no se encuentra justificado, CIDIS CAMIRI restablecerá de manera inmediata el servicio, la devolución y la compensación a la usuaria o usuario en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

CIDIS CAMIRI rehabilitará el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción. CIDIS CAMIRI no cobrará una tarifa suplementaria para proceder a la rehabilitación.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

La responsabilidad de mantener la continuidad del servicio por parte de CIDIS CAMIRI queda limitada hasta la salida del CPE (equipo terminal del usuario, módem/router) otorgado por CIDIS CAMIRI. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del USUARIO(A) respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen.

CIDIS CAMIRI rehabilitará el servicio restringido o cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción. CIDIS CAMIRI no cobrará una tarifa suplementaria para proceder a la rehabilitación.

CIDIS CAMIRI 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(A).

CIDIS CAMIRI no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el USUARIO(A).

CIDIS CAMIRI informará al USUARIO(A) con 5 días de anticipación a través de alguna de las vías de comunicación descritas en el contrato de prestación de servicio, sobre cualquier corte programado que vaya a tener una duración mayor a 30 minutos o en su defecto, según el plazo que estipule la normativa regulatoria vigente.

En casos de interrupción del Servicio, por tiempos mayores a los establecidos en la normativa vigente, CIDIS CAMIRI compensará esta interrupción realizando un descuento en la factura del Servicio, para el mes de ocurrida la interrupción; si esto no fuese posible, la compensación se realizará en el mes siguiente.

Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, este será tomado a partir del momento en que El USUARIO(A) comunique a CIDIS CAMIRI sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio. Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de CIDIS CAMIRI.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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

Cochabamba: Av. Ballivián 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. 828
Telf: 6-644136 - 6-712611

Línea Gratuita de Protección al Usuario:
800-10-0008
www.att.gob.bo

18 de 34

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 708/2024

Interrupciones causadas por la naturaleza, como: lluvias intensas, granizo, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de CIDIS CAMIRI y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de parte del USUARIO(A).

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

CIDIS CAMIRI se sujeta al cumplimiento de los parámetros de calidad para servicios de internet establecidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

Se consideran los siguientes parámetros, aquellos que hacen a la calidad del Servicio:

- Disponibilidad del Servicio: CIDIS CAMIRI garantiza que el Servicio estará disponible para El USUARIO(A) en un 97.0% del tiempo durante un año calendario, lo cual equivale a 22 horas mensuales de interrupción del Servicio, en forma continua o acumulada
- Velocidad del Servicio: CIDIS CAMIRI mientras la ATT establezca la calidad de servicio para el área rural, se garantiza, en condiciones normales, la velocidad mínima en bajada y subida estipulada para cada plan durante el periodo de mayor tráfico no será menor al 60% del valor establecido en el contrato, pudiendo llegar hasta la velocidad máxima en bajada y subida fuera de dicho periodo.

La velocidad establecida en la oferta comercial es un parámetro referencial variable, en función a la naturaleza implícita del servicio y sus componentes, en este sentido el CIDIS CAMIRI no garantiza el empleo de su velocidad en su totalidad para las aplicaciones cuya administración no sea por parte de CIDIS CAMIRI.

El USUARIO(A) es responsable del cableado interno de sus instalaciones, así como del tendido de su red interna, siendo responsable de la degradación o mal funcionamiento del servicio en sus instalaciones por estas causas.

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

La usuaria o usuario tiene el derecho de recibir por parte de CIDIS CAMIRI, a través de su Oficina de Atención al Consumidor - ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

CIDIS CAMIRI pone a disposición del USUARIO(A) una línea gratuita para Call Center, 800-XX-YYYY, además de un portal web en línea, a través de las cuales se atenderán sus consultas, reclamos de facturación y se brindará asistencia técnica en línea dentro de los periodos establecidos por las normas vigentes.

9.1. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN DIRECTA

La usuaria o usuario o un tercero por ella/el, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia en las oficinas de CIDIS CAMIRI. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación dispuesto, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva. CIDIS CAMIRI registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación. CIDIS CAMIRI llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Autoridad correspondiente.

9.2. PLAZO

CIDIS CAMIRI resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes; a falta de éste:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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 - 6-712817

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
800-18-0008
www.att.gob.bo

19 de 34



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DI-RAR-TL LP 708/2024

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

9.3. PRONUNCIAMIENTO

CIDIS CAMIRI se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días. CIDIS CAMIRI comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Autoridad. La carga de la prueba será de CIDIS CAMIRI.

9.4. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Si CIDIS CAMIRI declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, la usuaria o usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días. La usuaria o usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado por CIDIS CAMIRI o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo. La usuaria o usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes. La Autoridad registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS

Estas se encuentran enmarcadas en los Artículos 54 y 55 de la Ley N° 164

10.1.1. DERECHOS

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Elegir y cambiar libremente de operador o 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 de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o de los servicios.
- 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 y servicios del cual es usuario, 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.
- Acceder de manera gratuita a un servicio de información de voz sobre sus contenidos.
- Solicitar la protección de sus datos personales, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
- 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 por CIDIS CAMIRI oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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:**
800-870666
www.attgob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

12. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
13. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
14. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a CIDIS CAMIRI.
15. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
16. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
17. Recibir protección de CIDIS CAMIRI del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
18. Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
19. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
20. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
21. Participar en los mecanismos de control social.
22. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
23. En caso que la ATT tramite el reclamo, y si así la autoridad competente lo dispone, mantener activo el servicio o proceder con su reconexión mientras resuelva el reclamo presentado.

10.1.2. OBLIGACIONES

1. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
4. Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
6. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
7. Usar el servicio solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
8. No conectar a la red de CIDIS CAMIRI equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
9. No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CIDIS CAMIRI

Estas se encuentran enmarcadas en los Artículos 58 y 59 de la Ley N° 164

10.2.1. DERECHOS

1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
3. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
4. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 164 – Ley General de Telecomunicaciones y demás normas aplicables.

10.2.2. OBLIGACIONES

1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
6. Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es CIDIS CAMIRI, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad diferente al post-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
7. Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten.
8. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
9. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
10. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
11. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
12. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
13. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
14. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
15. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
16. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
17. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
18. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
19. Informar a las usuarias o usuarios las áreas de cobertura autorizadas para sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenidos será definidos por la ATT, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados.
20. Poner a disposición de la usuaria o usuario la información sobre el estado su cuenta para los diferentes períodos de facturación. Dicha información se publicará mediante el portal web de la empresa, mediante consulta telefónica al número dispuesto para tal uso o mediante consulta directa en las oficinas de CIDIS CAMIRI.
21. Respetar el derecho de la usuaria o usuario de desconexión del servicio. Además, respetar la voluntad de los mismos a la resolución del contrato. En caso de desconexión o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento.
22. Presentar a la ATT la información estadística, técnica y económica financiera, conforme a principios, criterios y condiciones aprobados por el regulador para el Sistema de Información Sectorial.
23. Publicar los modelos de contratos y los términos y condiciones aprobados por la ATT en el portal web de la empresa y poner a disposición del público en todas las oficinas de la empresa.
24. Controlar todos los elementos contaminantes que se originen en sus instalaciones de infraestructura, así como en sus actividades, en conformidad con las normas legales aplicables, de manera que no dañen la salud y el medio ambiente.

10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora – ATT, los principios aquí detallados, deben ser aquellos que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo citadas interpretaciones:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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

Cochabamba: Av. Ballivián 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 - 6-412611

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:**
800-860066
www.att.gob.bo

22 de 34



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

10.3.1. Continuidad

El servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo casos previstos por norma.

10.3.2. Calidad

El servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

10.3.3. Protección

Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria o 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 CIDIS CAMIRI.

10.3.4. Información oportuna y clara

CIDIS CAMIRI está obligado a proporcionar toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

10.3.5. Prestación efectiva

En ningún caso, CIDIS CAMIRI, procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo CIDIS CAMIRI, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

10.3.6. Secreto de las comunicaciones

CIDIS CAMIRI tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

A solicitud expresa y escrita del USUARIO(A), se podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, CIDIS CAMIRI tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, El USUARIO(A) debe cancelar todas sus deudas pendientes con CIDIS CAMIRI por el servicio puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO(A), CIDIS CAMIRI procederá a rehabilitar el servicio previa comunicación al USUARIO(A), en el plazo máximo de un (1) día.

Transcurrido el plazo de suspensión temporal, si El USUARIO(A) no hubiere solicitado en forma expresa la rehabilitación del servicio, CIDIS CAMIRI entenderá de manera tácita que no requiere el servicio y procederá a la resolución del contrato de suministro de servicios.

CIDIS CAMIRI no aplicará penalizaciones o cobros adicionales al USUARIO(A) 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, CIDIS CAMIRI garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO(A), salvo los contemplados por norma.

- De existir una orden judicial específica
- Con consentimiento previo, expreso y por escrito del USUARIO(A) titular

En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por el presente Reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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 - 6-12611

**Línea Gratuita de Protección
al Usuario:** 800-40-6006
www.att.gob.bo

23 de 34

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 708/2024

Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

13. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY Y/O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro y estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para El USUARIO(A) y CIDIS CAMIRI sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

14. RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

El USUARIO(A) o CIDIS CAMIRI, podrán solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión al Servicio, previo aviso escrito cursado de una a la otra parte con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del Contrato de Adhesión al Servicio pactado entre partes. Dicha rescisión no implicará la extinción de las obligaciones de las partes que se encuentren pendientes de cumplimiento a momento de la rescisión. El USUARIO(A), compromete el pago correspondiente de la prestación del servicio durante el plazo establecido para el corte definitivo. Tales valores serán cargados a la cuenta del USUARIO(A).

En caso de que la rescisión sea solicitada por El USUARIO(A) antes del cumplimiento del plazo del Contrato de Adhesión al Servicio, El USUARIO(A) perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones y/o descuentos de tarifa de instalación, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o descuentos asociados a una permanencia mínima. El valor de estos beneficios será cargado a la cuenta del USUARIO(A). La rescisión anticipada no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por el USUARIO(A), las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.

CIDIS CAMIRI podrá resolver el Contrato de Adhesión al Servicio en caso de que USUARIO(A) haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión al Servicio. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

CIDIS CAMIRI deberá notificar al USUARIO(A) la resolución del Contrato de Adhesión al Servicio o publicar la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio y retiro inmediato de equipos.

Una vez finalizado el periodo mínimo de permanencia estipulado en el contrato, cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución del contrato sin invocación de causa alguna, previo aviso a la otra parte, con un plazo mínimo de quince días (15) calendario. El USUARIO(A) gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas de Atención al USUARIO(A) del CIDIS CAMIRI.

La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, El USUARIO(A) en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, compromete el pago correspondiente. El USUARIO(A) deberá proceder a la devolución de los equipos proporcionados al personal autorizado o en las oficinas de CIDIS CAMIRI y cuya desinstalación y traslado de los mismos sea a cargo de CIDIS CAMIRI.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1422/2024

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 - 6-42611

Línea Gratuita de Protección
al Usuario:
800-10-8888
www.att.gob.bo

24 de 34