

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

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

- 1.1. Descripción del Servicio:** La ABE proporciona al USUARIO(A) el servicio de acceso a Internet a través de tecnología satelital, bajo diferentes Planes tarifarios en la modalidad post pago o prepago. Este servicio podrá ser solicitado para su prestación en cualquier zona del país debido a la cobertura a nivel nacional del satélite.

El Plan elegido se encontrará detallado en la orden de servicio, este es un documento interno de la ABE que permitirá registrar el Plan Contratado por el USUARIO(A).

La ABE prestará el servicio a través de un enlace satelital mediante el cual conecta su red interna por medio de enrutadores y módems satelitales a los servidores de la ABE, los cuales están conectados a la Red Global de Internet. La disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo se encuentra garantizada gracias a los sistemas redundantes con los que cuenta.

Las velocidades de navegación serán determinadas por la red al momento de la conexión. Para este efecto, la ABE instalará un dispositivo terminal satelital VSAT (Very Small Aperture Terminal o Terminal de Apertura Muy Pequeña) en la dirección de instalación declarada por el USUARIO(A). Este equipamiento satelital permitirá usar eficientemente el recurso espacial. Cada terminal satelital soporta un canal de datos Full Duplex (transmisión y recepción) para establecer el acceso al internet.

- 1.2. Descripción del Servicio de Internet Satelital POST-PAGO:** La ABE proporciona al USUARIO(A) el servicio de Internet Satelital bajo la modalidad Post Pago, debiendo El USUARIO(A) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web [www.abe.bo](http://www.abe.bo). Para brindar el servicio Satelital, la ABE cobrará un Derecho de Instalación y otorgará al USUARIO(A) equipos y accesorios en calidad de Comodato, cuyas condiciones se encontrarán especificadas en un Acta de Entrega de Equipos, documento que forma parte inseparable e indivisible de los documentos contractuales para todos los efectos legales.

El USUARIO(A) podrá solicitar el cambio del Plan Satelital por otro Plan tarifario ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido. Esta solicitud deberá realizarse con al menos 5 días de anticipación de manera escrita por alguno de los canales de comunicación descritos en el contrato, el cambio entrará en vigencia una vez finalice el mes de servicio siempre y cuando no tenga facturas pendientes; si el cambio del Plan Satelital requiere realizar un cambio de equipo, el mismo entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios.

Si El USUARIO(A) no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, la ABE requerirá el pago del saldo del/los mismo(s) en función al valor comercial; si no se recibiera dicho pago, El USUARIO(A) acuerda y acepta que la ABE remita su nombre a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones para el correspondiente registro por el saldo adeudado.

El USUARIO(A) que suscriba el servicio bajo esta modalidad de Post-pago, deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en la Solicitud de Servicio o lo que indica la duración mínima del contrato, este plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo. Cumplida la duración mínima del contrato, en caso de que El USUARIO(A) decida rescindir el contrato, deberá proceder a la devolución de los equipos proporcionados debiendo cubrir los costos de desinstalación y traslado de los mismos.

En caso de que El USUARIO(A) no cancele el servicio por un lapso de 60 días continuos, la ABE desactivará el servicio, debiendo El USUARIO(A) solicitar su reactivación, cancelando previamente como mínimo un mes. La reconexión del servicio podrá ser solicitada por El

USUARIO(A) siempre que no hubiese excedido los 90 días continuos impagos, en cuyo caso el contrato tácito de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, debiendo el USUARIO(A), en esta circunstancia, devolver los equipos entregados en calidad de Comodato y el monto adeudado hasta la fecha de recojo. Si El USUARIO(A) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato.

- 1.3. Descripción del Servicio de Internet Satelital PREPAGO:** La ABE proporciona al USUARIO(A) el servicio Satelital, en la modalidad Prepago de contrato, debiendo El USUARIO(A) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web [www.abe.bo](http://www.abe.bo). Para brindar el servicio Satelital Prepago, la ABE cobrará un Derecho de Instalación y otorgará al USUARIO(A) los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en calidad de Comodato, cuyas condiciones se encontrarán especificadas en un Anexo del Contrato de Prestación de Servicios, documento que forma parte inseparable e indivisible de los documentos contractuales para todos los efectos legales.

El USUARIO(A) podrá solicitar el cambio del Plan Satelital por otro Plan tarifario ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido. Esta solicitud deberá realizarse con al menos 5 días de anticipación de manera escrita por alguno de los canales de comunicación descritos en el contrato, el cambio entrará en vigencia una vez finalice el mes de servicio siempre y cuando no tenga facturas pendientes; si el cambio del Plan Satelital requiere realizar un cambio de equipo, el mismo entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios.

Si El USUARIO(A) no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, la ABE requerirá el pago del saldo del/los mismo(s) en función al valor comercial.

El USUARIO(A) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en la Solicitud de Servicio o lo que indica la duración mínima del contrato, este plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo. Cumplida la duración mínima del contrato, en caso de que El USUARIO(A) decida rescindir el contrato, deberá proceder a la devolución de los equipos proporcionados debiendo cubrir los costos de desinstalación y traslado de los mismos.

El USUARIO(A) que suscriba el servicio bajo esta modalidad de Prepago deberá cancelar, en el momento de la suscripción, la tarifa del plan elegido, lo cual le dará derecho a gozar del servicio por el primer periodo de facturación, desde el momento de la instalación efectiva. Para los períodos subsiguientes, El USUARIO(A) debe proceder con el pago de la factura previo al mes de la prestación del servicio. La ABE podrá otorgar una tolerancia de hasta tres (3) días para dicho pago a partir de la fecha de finalización del período pre-pagado, en este periodo el servicio se proveerá con una velocidad mínima y será parte del siguiente periodo de facturación, la factura por el servicio será emitida una vez el USUARIO(A) haya realizado el pago correspondiente. Si el USUARIO(A) no cancelara el servicio hasta la fecha de tolerancia, la ABE procederá al corte del servicio al día siguiente de vencido el mismo.

En caso de que El USUARIO(A) no cancele el servicio por el lapso establecido, la ABE desactivará el servicio, debiendo El USUARIO(A) solicitar su reactivación, cancelando previamente el monto adeudado. La reconexión del servicio podrá ser solicitada por El USUARIO(A) siempre que no hubiese excedido los 90 días continuos impagos, en cuyo caso el contrato tácito de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, debiendo el USUARIO(A), en esta circunstancia, devolver los equipos entregados en calidad de Comodato y el monto adeudado hasta la fecha de recojo. Si El USUARIO(A) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato.

- 1.4.** Para brindar el servicio de acceso a Internet, la ABE cobrará un Derecho de Instalación No Fijo, que será determinado de acuerdo a la ubicación donde el servicio será prestado.
- 1.5.** El USUARIO(A) no podrá transferir el servicio a un tercero, mientras no se haya cumplido con el plazo estipulado en el contrato, tendrá que hacer la solicitud con 15 días de anticipación y mandar toda la documentación requerida del nuevo usuario para aprobación de ABE

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

2.1. El USUARIO(A) deberá cumplir con requerimientos técnicos mínimos para la provisión del servicio de Acceso a Internet, los cuales se enuncian a continuación:

- Factibilidad Técnica positiva por parte de la ABE.
- Si corresponde, disponer de una conexión a tierra adecuada con mínimas normas de calidad y seguridad en lo referente al aislamiento y medidas necesarias, como protección ante sobretensiones, para evitar cortes eléctricos y daños a equipos.
- 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.
- Red LAN debidamente instalada y configurada
- Puerto libre en el LAN Switch, 10/100 Mbps (para varias PC'S) (en caso que aplique).
- Enrutador (router) que soporte Configuración NAT, protocolo IP, con un puerto WAN (conexión al módem satelital) y un puerto LAN (conexión a la Red Interna del USUARIO(A)) (en caso que aplique).

2.2. Suscripción del Contrato: El contrato de suministro será suscrito previa verificación de capacidad y factibilidad técnica de la ABE, así como del cumplimiento por parte del USUARIO(A), de los requerimientos técnicos y administrativos exigidos por ABE. Una vez realizadas las verificaciones del cumplimiento de requisitos de parte de la ABE y del USUARIO(A), el plazo de instalación empezará a ser contabilizado.

## 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 la ABE disponga, el traslado de la terminal VSAT a un lugar diferente al instalado inicialmente. La ABE 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 la ABE, se sujetará al procedimiento de traslado externo de la ABE, para lo cual El USUARIO(A) coordinará de manera obligada con la ABE la ejecución de los trabajos de traslado, no pudiendo realizar dichos traslados por cuenta propia o a través de terceros no autorizados por la ABE.

Cualquier iniciativa tomada unilateralmente por El USUARIO(A), deslinda de toda responsabilidad a la ABE sobre la calidad del SERVICIO y/o sobre el funcionamiento y/o deterioros de los equipos y materiales de propiedad de la ABE. El USUARIO(A) declara y reconoce que la ABE 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 la ABE provea el Router WiFi, la ABE proveerá 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 la ABE proporciona. 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 – 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 modem WiFi, y por cualquier aparato eléctrico que emita ondas de radio, debiendo alejarse el Módem/Enrutador de citados dispositivos.

La ABE 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 la ABE, 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 libremente por la ABE 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. 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 [www.abe.bo](http://www.abe.bo), 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 Y CORTE**

##### **5.1. Modalidad POSTPAGO**

- Facturación: Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.
- Cobranza: La cobranza será realizada a través de los canales dispuestos por la ABE, estableciendo como inicio de ciclo de facturación el día uno (1) de cada mes.
- Pagos: 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.
- Corte: 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 la ABE procederá al corte o desactivación del servicio.

La ABE podrá cobrar adicionalmente, sobre el importe adeudado, el interés legal establecido en la normativa vigente hasta la fecha del pago efectivo de la deuda.

##### **5.2. Modalidad PREPAGO**

- Facturación: LA ABE emitirá la factura fiscal por el período del mes del servicio en curso, la cual estará disponible una vez el USUARIO(A) realice el pago del servicio
- Cobranza: La cobranza será realizada a través de los canales dispuestos por la ABE, estableciendo como inicio de ciclo de facturación el mismo día de cada mes, en el que el servicio fue dado de alta.
- Pago: El USUARIO(A) deberá realizar el pago del servicio dentro de los primeros tres (3) días

después de la fecha de finalización del período pre-pagado. En este periodo el servicio se proveerá con una velocidad mínima y será parte del siguiente periodo de facturación, la factura por el servicio será emitida una vez el USUARIO(A) haya realizado el pago correspondiente.

- Corte: Si el USUARIO(A) no cancela el servicio dentro del plazo establecido, la ABE procederá al corte del servicio al día siguiente de vencido el mismo.

**5.3.** 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 la ABE 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 la ABE continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación que tiene periodicidad mensual.

## **6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

La rehabilitación del servicio cortado por incumplimiento de pago será realizada dentro las siguientes veinticuatro (24) horas del día hábil a partir del momento en que el USUARIO pague o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte.

## **7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN**

- 7.1.** La responsabilidad de mantener la continuidad del servicio por parte de la ABE queda limitada hasta la salida del equipo terminal (terminal VSAT, módem/router) otorgado por la ABE. 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.
- 7.2.** La ABE 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).
- 7.3.** La ABE no será responsable por la manipulación indebida del equipo terminal o de la configuración del mismo que sea efectuada por el USUARIO(A).
- 7.4.** La ABE 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.
- 7.5.** En casos de interrupción del Servicio, por tiempos mayores a los establecidos en la normativa vigente, la ABE 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.
- 7.6.** Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, este será tomado a partir del momento en que El USUARIO(A) comunique a la ABE 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 la ABE.
- 7.7.** 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 la ABE y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de parte del USUARIO(A)

## **8. CALIDAD DEL SERVICIO**

La ABE 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:

- 8.1. Disponibilidad del Servicio en Banda Ku: La ABE garantiza que el Servicio estará disponible para El USUARIO(A) en un 98.5% del tiempo durante un año calendario.
- 8.2. Disponibilidad del Servicio en Banda Ka: La ABE 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.
- 8.3. Velocidad del Servicio: La ABE garantiza, en condiciones normales, la velocidad mínima en bajada y subida estipulada para cada plan durante el periodo de mayor tráfico, 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 la ABE no garantiza el empleo de su velocidad en su totalidad para las aplicaciones cuya administración no sea por parte de la ABE.

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:**

- 9.1. La ABE pone a disposición del USUARIO(A) una línea gratuita para Call Center, 800-10-2232, a través de la cual se atenderán sus consultas, reclamos de facturación y se brindara asistencia técnica.
- 9.2. La atención y procesamiento de reclamos podrán ser realizados en las oficinas de la ABE ante la Oficina de Atención al Consumidor – ODECO y/o acudir a las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.
- 9.3. El soporte técnico que ofrece ABE está referido a la prestación del servicio contratado y no así a la red interna del USUARIO(A), software o equipos utilizados por el mismo.
- 9.4. La ABE brindará el soporte técnico de manera telefónica.
- 9.5. El USUARIO(A) o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en las oficinas de ABE o a través del Call Center, Página Web u otros medios que ésta disponga. La reclamación directa podrá ser presentada en forma escrita o verbal, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho que la motiva.
- 9.6. La ABE registrará e individualizará la reclamación asignándole un número de ticket que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 9.7. La ABE dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación en un lapso no mayor a tres (3) días, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación y quince (15) días en los demás casos, comunicando al USUARIO(A) la resolución dentro los cinco (5) días siguientes.
- 9.8. El USUARIO(A) podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de ser declarada la reclamación improcedente o ante la falta de atención de la reclamación por parte de ABE en el plazo de quince (15) días.
- 9.9. La ABE se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días.
- 9.10. En caso de ser improcedente su reclamación, deberá informar al USUARIO(A) su derecho de

presentarla en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

- 9.11.** Si el reclamo es por el monto consignado en su factura, El USUARIO(A) está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, salvo que el monto reclamado sea tres veces la cantidad mensual de sus facturas de los tres meses anteriores, en ese caso pagará el monto no reclamado, quedando el saldo sujeto al resultado del procedimiento de reclamaciones.
- 9.12.** A solicitud del USUARIO(A), la ABE proveerá información sobre gráficas de tráfico y estado del servicio según el sistema satelital permita generar.

## **10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIO(A) S EN RELACIÓN AL SERVICIO**

El USUARIO(A) es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente, así como de los que desembocan de la relación contractual:

### **10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIO(A) S**

#### **10.1.1. DERECHOS**

- a. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- 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 deben ser explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO (A).
- c. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
- d. Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es USUARIO(A), en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- e. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- f. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- g. Suscribir contratos de provisión de servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- h. Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, por los medios establecidos para el efecto por la normativa legal aplicable y definidos por la ABE.
- i. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- j. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- k. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a la ABE.
- l. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios contratados.
- m. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que El USUARIO(A) considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- n. Recibir protección de la ABE sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley. Disponer, como USUARIO(A) en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por la ABE, y determinados por la normativa legal aplicable.
- o. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- p. Participar en los mecanismos de control social.
- q. Recibir de parte de ABE un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- r. Requerir habilitación o suspensión temporal o definitiva de los servicios contratados.
- s. Recibir crédito, por cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y que sean de responsabilidad de ABE. El crédito será proporcional a la duración del corte del servicio, sobre la base del precio prorrateado que se cobra por el abono mensual del servicio
- t. Realizar gratuitamente llamadas a la línea gratuita de la ABE para recibir asistencia técnica y plantear reclamos.
- u. A la terminación del Contrato de Adhesión al SERVICIO, devolver a la ABE los equipos y

materiales provistos, en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de la ABE sobre los equipos y materiales. Caso contrario se aplicará el cargo de reposición de equipos. Tal devolución deberá darse en las oficinas de la ABE.

- v. No abrir, ni dismantelar, ni alterar, ni modificar, ni sustituir parcial o totalmente, ni alquilar, ni prestar, ni disponer, ni entregar a terceras personas, ni cambiar la configuración en los equipos y materiales que le fueron entregados por la ABE en calidad de comodato para la prestación del SERVICIO contratado.

#### **10.1.2. OBLIGACIONES**

- a. Pagar sus facturas por el servicio, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, conforme a la normativa vigente.
- b. Responder por la utilización del servicio por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c. No utilizar el servicio, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, ni darles ningún uso destinado a introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio del servicio, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que esté protegido por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- d. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de la ABE y/o de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- e. Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- f. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- g. Controlar la adecuada administración del o los nombres del USUARIO(A) (s), contraseñas y Número de Identificación Personal (PIN) que pudieran otorgársele.
- h. Responder por la violación de la privacidad de terceros que pudiera darse por la utilización del servicio por El USUARIO(A) o por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- i. Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos provistos por la ABE a partir del momento de su recepción en calidad de comodato, salvo aquel desgaste natural por el uso normal.
- j. En caso de presencia de problemas y fallas en el servicio, efectuar, por sí mismo o por terceros asignados por el USUARIO(A), las pruebas necesarias que le fueran instruidas por ABE, contribuyendo a facilitar el diagnóstico de los motivos del problema y falla del servicio.
- k. No realizar Servicio de Reventa del servicio, ni distribuir fuera de la dirección de instalación el servicio, a menos que cuente con la ABE un contrato de Servicios de Telecomunicaciones de Acceso Público, o de Acceso Rural o de Reventa específico para el servicio, donde El USUARIO(A) haya demostrado cumplir con todos los requisitos exigidos por autoridades competentes y demuestre documentalmente estar habilitado por todas las autoridades competentes para ofrecer el servicio de Telecomunicaciones de Acceso Público, o de Acceso Rural o de Reventa.
- l. Comunicar por escrito a la ABE cualquier modificación que ocasione una variación en sus datos personales declarados en el Contrato de Adhesión al Servicio y los documentos que forman parte de él.
- m. A la conclusión del Contrato de Adhesión al Servicio, devolver a la ABE a propio costo el/los equipo(s) provisto(s), en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de la ABE sobre los equipos. Caso contrario se aplicará una tarifa de reposición de equipos.
- n. No abrir, ni dismantelar, ni alterar, ni modificar, ni sustituir parcial o totalmente, ni alquilar, ni prestar, ni disponer, ni entregar a terceras personas, ni cambiar la configuración en los equipos que le fueron entregados por la ABE en calidad de comodato para la prestación de los servicios contratados.
- o. Hacerse cargo de la administración de los equipos propios y, en caso de mediar una solicitud expresa, formal y escrita, hacerse cargo de manera total, absoluta y permanente de la administración de los equipos terminales provistos por la ABE, no existiendo el caso de administración conjunta o compartida de equipos.
- p. Responder por todos los equipos conectados y por su influencia en la calidad de los servicios contratados, a partir de los equipos terminales provistos por la ABE.
- q. No modificar la línea de vista de la instalación del equipo instalado en su domicilio, siendo dicha acción de su entera responsabilidad.
- r. Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.
- s. Registrar una dirección de correo electrónico para recibir la información que la ABE necesite

- comunicar.
- t. Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

## **10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS**

### **10.2.1. DERECHOS**

- 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(A).
- 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, la presente Ley y demás normas aplicables.
- e. Deslinda toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.

### **10.2.2. OBLIGACIONES**

- 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 y tecnologías de información y comunicación.
- c. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al USUARIO(A).
- 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 servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO(A) y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago, 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(A) por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- i. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- j. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
- k. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- l. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO(A), en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- m. Facilitar al USUARIO(A) 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.
- n. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- o. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- p. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO(A).
- q. Otras que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- r. ABE no podrá interrumpir ni suspender el servicio por más de treinta (30) minutos, sin haber obtenido la aprobación previa de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, caso en el que informará al USUARIO(A) con al menos cinco (5) días calendario de anticipación. De verificarse situaciones de emergencia grave, ABE comunicará a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, los motivos de la suspensión, en el menor tiempo posible.

### **10.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

La ABE realizará la instalación del servicio de acceso a Internet, quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere, de acuerdo a los siguientes puntos:

- a. Problemas de funcionamiento originados por el estado del par de cobre o de protección contra sobretensiones, o descargas atmosféricas en el equipo del USUARIO(A).
- b. Por virus informáticos cualquiera sea su origen.
- c. Por el contenido de la información difundida en la Red Mundial de Internet.
- d. Por perjuicios ocasionados por software instalado en la o las Computadoras Personales y/o dispositivos del USUARIO(A).
- e. La responsabilidad en la provisión del servicio por parte de ABE queda limitada a la conexión física al equipo terminal. Este límite de responsabilidad, determina la independencia de EL USUARIO(A), respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen
- f. Por cambios en la configuración del equipo terminal entregado por ABE a EL USUARIO(A) realizados por EL USUARIO(A). En este caso, ABE podrá cobrar el monto establecido en el Tarifario si EL USUARIO(A) requiere de una reconfiguración de los equipos terminales
- g. ABE no es responsable por el contenido ni la suscripción de los mensajes de correo electrónico cualquiera sea su origen.

### **10.4. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora – ATT, la ABE observa el cumplimiento de los siguientes principios:

- a. Continuidad, el servicio debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- b. Calidad, el servicio debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c. Protección, se reconoce de vital importancia de la participación del USUARIO(A) en la prestación de los servicios, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con la ABE.
- d. Información oportuna y clara, la ABE proporcionará toda información relacionada con el servicio de manera oportuna y clara.
- e. Prestación efectiva, la ABE en ningún caso procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador y proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o USUARIO(A) recibió el servicio que contempla la facturación.
- f. Secreto de las comunicaciones, la ABE 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, la ABE tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, El USUARIO(A) debe cancelar todas sus deudas pendientes con la ABE por el servicio puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO(A), la ABE 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, ABE entenderá de manera tácita que no requiere el servicio y procederá a la resolución del contrato de suministro de servicios.

ABE 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, la ABE 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.

- a. De existir una orden judicial específica
- b. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del USUARIO(A) titular
- c. En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas 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.
- d. 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 la ABE sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

### **14. RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO:**

- 14.1.** El USUARIO(A) o la ABE, 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).
- 14.2.** 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.
- 14.3.** La ABE 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.
- 14.4.** La ABE 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) de ABE.

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 en las oficinas o debiendo cubrir los costos de desinstalación y traslado de los mismos.