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. Este servicio podrá ser solicitado para su prestación en cualquier región del país, gracias a la cobertura a nivel nacional del satélite.

La ABE instalará una terminal satelital VSAT (Very Small Aperture Terminal o Terminal de Apertura Muy Pequeña) en la ubicación de instalación declarada por el USUARIO(A). La terminal VSAT soporta un canal de datos Full Duplex (transmisión y recepción) para establecer el acceso al internet. A través de un enlace satelital se conectará a la terminal VSAT con el HUB en la Estación Terrena de la ABE, el cual se conecta a la Red Global de Internet. La disponibilidad del servicio se encuentra garantizada gracias a los sistemas redundantes con los que cuenta la ABE en su Estación Terrena.

1.2. **Descripción del Servicio de Internet Satelital ILIMITADO:** La ABE proporciona al USUARIO(A) el servicio de Internet Satelital ILIMITADO bajo la modalidad PrePago o Post Pago. Se entiende por ILIMITADO que el acceso a internet no está restringido a un cierto volumen de tráfico. El USUARIO(A) deberá elegir entre los diferentes Planes Tarifarios disponibles, los cuales se basan en la velocidad de acceso y se encuentran detallados en la página web www.abe.bo. Para brindar el servicio Satelital, la ABE cobrará un costo de Instalación y otorgará al USUARIO(A) equipos y accesorios en calidad de Comodato, que 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.

La red determinará las velocidades de navegación al momento de la conexión, según el plan tarifario escogido y los recursos disponibles. Los equipos satelitales buscarán realizar un uso eficientemente del recurso espacial.

El USUARIO(A) podrá solicitar el cambio del Plan por otro ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido. Esta solicitud deberá realizarse con al menos 5 días de anticipación por alguno de los canales de comunicación establecidos por ABE. El cambio entrará en vigencia una vez finalice el periodo de facturación del plan vigente. Si el cambio del Plan requiere realizar un cambio de equipo, el mismo entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios, costo que deberá ser cubierto por El USUARIO(A).

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) o 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. En este sentido, el USUARIO(A) a la conclusión del Contrato deberá devolver a la ABE 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. El USUARIO(A) no abrirá, ni desmantelará, ni alterará, ni modificará, ni sustituirá parcial o totalmente, ni alquilará, ni prestará, ni dispondrá, ni entregará a terceras personas, ni cambiará la configuración en los equipos que le fueron entregados por la ABE en calidad de comodato para la prestación de los servicios contratados.

El USUARIO(A) deberá 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.

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, los cuales están disponibles en la página de la ABE www.abe.bo.

El USUARIO(A) deberá cancelar, en el momento de la suscripción en caso prepago o al mes

siguiente en caso pospago, 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 del servicio antes del fin de mes en caso prepago o los primeros días del siguiente mes en el caso pospago.

Si el USUARIO(A) no cancelara el servicio de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del presente documento, se procederá al corte del servicio en base a lo establecido en los puntos 5.1 y 5.2 del presente documento, de acuerdo a la modalidad de servicio contratado.

El USUARIO(A) deberá solicitar su reactivación, cancelando previamente el monto adeudado por la provisión del servicio. 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 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 efectiva del servicio. Si El USUARIO(A) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato.

El USUARIO(A) podrá emitir su consentimiento para migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.

1.3. **Descripción del Servicio de Internet Satelital POR VOLUMEN:** La ABE proporciona al USUARIO(A) el servicio de internet Satelital POR VOLUMEN bajo la modalidad PrePago. Se entiende POR VOLUMEN que el acceso a internet está restringido a un cierto volumen de tráfico de acuerdo con el Plan Tarifario elegido por El USUARIO(A). Los Planes Tarifarios se encuentran detallados en la página web www.abe.bo. Para brindar el servicio Satelital, la ABE cobrará un **costo** de Instalación y otorgará al USUARIO(A) los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en calidad de Comodato, cuyo listado se encuentra descrito 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 por otro ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido. Esta solicitud deberá realizarse con al menos 5 días de anticipación por alguno de los canales de comunicación establecidos por ABE. El cambio entrará en vigencia una vez finalice el periodo de facturación del plan vigente. Si el cambio del Plan requiere realizar un cambio de equipo, el mismo entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios, costo que deberá ser cubierto por el cliente.

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) o 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. En este sentido, el USUARIO(A) a la conclusión del Contrato deberá 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. El USUARIO(A) no abrirá, ni desmantelará, ni alterará, ni modificará, ni sustituirá parcial o totalmente, ni alquilará, ni prestará, ni dispondrá, ni entregará a terceras personas, ni cambiará la configuración en los equipos que le fueron entregados por la ABE en calidad de comodato para la prestación de los servicios contratados.

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 mismo, los cuales están disponibles en la página de la ABE www.abe.bo.

El USUARIO(A) 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 antes del día en que se realizó la instalació, día que se denominará "fecha aniversario", ya que ese día de cada mes corresponde al inicio del periodo de servicio. 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 antes de la fecha de conclusión del periodo prepagado, es decir, un día antes de la fecha aniversario, la ABE procederá al corte del servicio al día siguiente de vencido el mismo.

Debiendo El USUARIO(A) solicitar su reactivación, cancelando previamente el monto adeudado por este concepto. La reconexión del servicio podrá ser solicitada por El USUARIO(A) siempre que no hubiese excedido los 60 días continuos impagos, en cuyo caso el contrato 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 efectiva del servicio. Si El USUARIO(A) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato.

El USUARIO(A) podrá emitir su consentimiento para migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.

1.4. Para brindar el servicio de acceso a Internet, la ABE cobrará un Costo de Instalación No Fijo, que será determinado de acuerdo a la ubicación donde el servicio será prestado, la tarifa se encontrará publicada en la página web de la ABE www.abe.bo.

1.5. El USUARIO(A) no podrá transferir el servicio a un tercero, sin previa aprobación de ABE. Para la aprobación de ABE tendrá que enviar la solicitud con 15 días de anticipación, adjuntando toda la documentación requerida del nuevo usuario (Carnet de identidad, teléfono de contacto, y ubicación).

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.
- Espacio al aire libre de aproximadamente 1.2 m2, con línea de vista al norte.
- Espacio en interiores para la instalación de un módem satelital.
- Disponer de una conexión a tierra adecuada, como protección ante sobretensiones, para evitar cortes eléctricos y daños a equipos. El USUARIO(A) será el encargado del mantenimiento de su sistema a tierra y el mismo no debe ser desinstalado por ningún motivo.
- Disponer de energía eléctrica estable, ya sea de la red comercial o privada, en el mismo ambiente donde se realizará la instalación del (los) equipo(s). Este requerimiento deberá ser verificado por la ABE o sus instaladores.
- Red LAN debidamente instalada y configurada (en caso de que aplique).
- Puerto libre en el LAN Switch, 10/100 Mbps (para varias PC'S) (en caso de 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 de que aplique).

2.2. El USUARIO(A) deberá registrar una dirección de correo electrónico y número telefónico para recibir la información que la ABE necesite comunicar. Así mismo, deberá comunicar por escrito a la ABE cualquier modificación que ocasione una variación en sus datos personales declarados en el Contrato y los documentos que forman parte de él.

2.3. Suscripción del Contrato: 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, el plazo de instalación empezará a ser contabilizado. La verificación del cumplimiento de los requerimientos técnicos en sitio será realizada por personal de la ABE o por parte de sus instaladores. El contrato de suministro será suscrito una vez que los instaladores se encuentren en sitio, quienes llevarán el contrato hasta el cliente.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

3.1. Habilitación: El tiempo de instalación demanda un máximo de treinta (30) días dependiendo de la complejidad de la ubicación de los lugares de instalación, considerando que el servicio que brinda la ABE esta orientada a lugares rurales y de difícil acceso.

3.2. 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.

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

3.4. Traslado: El USUARIO(A) podrá solicitar el traslado de su terminal, remitido a los canales de Atención al Cliente que la ABE disponga, 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. Todos los costos por la provisión del servicio se encuentran en la pagina web de la ABE www.abe.bo.

3.5. El traslado de los equipos y materiales de propiedad de la ABE, se sujetará al procedimiento de traslado 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.

3.6. 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.

3.7. 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 que la ABE proporcionará, a fin de crear su propia red inalámbrica WiFi.

3.8. 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.

3.9. La ABE podrá, durante la prestación del SERVICIO, acceder a los equipos y/o materiales de su propiedad, pudiendo solicitar su devolución a la terminación del contrato, 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 una vez el personal de la ABE o sus instaladores procedan a realizar el recojo de los equipos, previa coordinación con 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. En caso de que existiese una modificación en el Tarifario, el mismo será publicado a través de la página de Internet www.abe.bo.

Las tarifas publicadas en la pagina web de la ABE serán de conocimiento del ente regulador, según 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, como ser por correo electrónico, página web para clientes, a través de Whatsapp u otros, estableciendo como inicio de periodo 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 periodo la ABE procederá al corte o desactivación del servicio.

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, como ser por correo electrónico, página web para clientes, a través de Whatsapp u otros, estableciendo como inicio de periodo de facturación, para servicio de internet por volumen, el mismo día de cada mes en el que el servicio fue dado de alta y, para el servicio de internet ilimitado, el día uno (1) de cada mes.

- Pago: El USUARIO(A) deberá realizar el pago del servicio antes de la fecha de finalización del período pre-pagado. 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 titularidad, 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 establecidas por ABE, 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. Lo anterior es válido para ambas modalidades de pago.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

La rehabilitación del servicio cortado por incumplimiento de pago será realizada al día siguiente hábil a partir del momento en que el USUARIO(A) realice el pago.

La ABE podrá cobrar un costo de rehabilitación del servicio, de acuerdo a lo que establezca el tarifario vigente.

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, el USUARIO(A) dará conformidad de la velocidad contratada realizando la medición correspondiente a la salida del equipo terminal una vez se haya realizado la instalación de los equipos para el servicio. 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

a. La manipulación indebida del equipo terminal, como:
   i. el desapuntamiento de la antena satelital que modifique la línea de vista del equipo
   ii. el daño a los cables o conectores entre la antena y el módem
   iii. la desconfiguración del modem satelital
b. Los daños causados en el equipo terminal debido a sobretensiones de la energía eléctrica del USUARIO(A), provocadas por la falta de mantenimiento del sistema de sobretensiones que impida su correcto funcionamiento. De ser necesaria una visita técnica por parte de personal de la ABE o sus instaladores, el costo de la visita será asumido por el USUARIO(A) si se evidencia que el hecho que provoco la visita estaba fuera de la responsabilidad de ABE.

7.4. En caso de fallas en el servicio, el USUARIO(A) podrá efectuar en coordinación con la ABE, por sí mismo o por terceros asignados, las pruebas necesarias que le instruya la ABE, facilitando así el diagnóstico de los motivos del problema y falla del servicio. Esto permite a la ABE dar una pronta solución al problema reportado, considerando que la visita técnica a áreas rurales y de difícil acceso demora el tiempo de solución.

7.5. 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.
En casos de interrupción del Servicio, por tiempos mayores a los establecidos en la normativa vigente y conforme al punto 10.1.1, 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, este punto es válido para ambas modalidades de pago.

7.6. Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, este será tomado a partir del momento en el que ocurra 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, por caso fortuito o fuerza mayor, como: lluvias, granizo, inundaciones, vandalismo, incendio, 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 98.0% 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 96.0% del tiempo durante un año calendario.

8.3. Velocidad del Servicio (internet satelital ilimitado): 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.

8.4. Volumen consumido en el Servicio (internet satelital por volumen): La ABE garantiza el transparente registro del consumo de volumen de datos por parte del cliente. Información que será provista al cliente a través del sitio web clientes.abe.bo dispuesto por la ABE para este fin.

El USUARIO(A) es responsable por el volumen de datos consumido, así como de la configuración necesaria en los dispositivos que se conectan a la red, que pudiesen hacer un consumo de datos en segundo plano.

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) la línea gratuita para Call Center 800-10-2232 y/o línea de WhatsApp 68210096, publicadas en la página www.abe.bo, a través de la cual se atenderán sus consultas, reclamos de facturación y se brindará la asistencia técnica necesaria. En caso de modificarse los números de contacto se comunicará al USUARIO(A) este cambio y será publicado en la pagina www.abe.bo.

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, ubicada en la calle 14 de Calacoto edificio N° 8164, entre Patiño y Av. Los Sauces de Ciudad de La Paz, y/o acudir a las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. (indicar que el Call Center también puede atender reclamos)

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 a través de la línea Call Center 800-10-2232 y/o línea de WhatsApp 68210096, publicadas en la página www.abe.bo. ~~o WhatsApp~~

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, ubicada en la calle 14 de Calacoto edificio N° 8164, entre Patiño y Av. Los Sauces de Ciudad de La Paz, a través del Call Center o a través de la Página Web de la ABE www.abe.bo. 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 atender 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 veinte (20) 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 veinte (20) 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 y cinco (25) 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) deberá brindar todos los detalles observados en esta.

9.12. A solicitud del USUARIO(A), la ABE proveerá información sobre 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

1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
2. Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO (A).
3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
4. Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. 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.
6. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos

expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.

7. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
8. 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.
9. 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.
10. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
11. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
12. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a la ABE.
13. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios contratados.
14. 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.
15. 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 norma aplicable.
16. 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.
17. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
18. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
19. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
20. Participar en los mecanismos de control social.
21. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.1.2. OBLIGACIONES

1. Pagar sus facturas por el servicio, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, conforme a la normativa vigente.
2. 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.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de la ABE y/o de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
4. 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.
5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
6. Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.
7. 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

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 del USUARIO(A), 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 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.

3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al USUARIO(A).
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 proveedor, 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 pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
7. 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.
8. 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.
9. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
10. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO(A).
11. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
12. 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 norma aplicable.
13. 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.
14. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
15. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
16. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los medios de atención al USUARIO(A).
17. Otras que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

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 la inadecuada protección contra sobretensiones, y descargas atmosféricas en el equipo del USUARIO(A).
b. Por virus informáticos cualquiera sea su origen.
c. Por perjuicios ocasionados por software instalado en la o las Computadoras Personales y/o dispositivos del USUARIO(A).
d. 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 del USUARIO(A), respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen
e. Por cambios en la configuración del equipo terminal entregado por ABE al 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 e incluso cortar el servicio en caso que no se brinde acceso remoto a estos.
f. ABE no es responsable por el contenido ni la suscripción de los mensajes de correo electrónico cualquiera sea su origen.
g. Interrupción de servicio ocasionada por fallas externas a los elementos de red de ABE, incluyendo: problemas en la alimentación de energía eléctrica del USUARIO(A), operación inadecuada o negligencia por parte del USUARIO(A) o problemas asociados con equipamiento del USUARIO(A) conectado en el módem satelital y/o enrutador de borde de ABE.
h. Eventos fortuitos o de fuerza mayor (incluyendo eventos climatológicos que afecten el desempeño de radio frecuencia del enlace).
i. Los cortes programados y autorizados en ventanas de mantenimiento, mismos que serán informados por la ABE al USUARIO (A) con anterioridad.
j. En casos donde el USUARIO(A) reporte interrupción de servicio, pero ABE determine que el servicio está disponible entre el módem satelital y el punto de interconexión.

k. En casos donde el personal de ABE, o de sus CONTRATISTAS, no pueda acceder al predio donde la terminal esté instalada o de forma remota, por el apagado de equipos, para realizar trabajos de identificación y resolución de problemas (troubleshooting).
l. Cualquier daño ocasionado por el sistema de suministro de energía eléctrica del USUARIO(A) (alimentación y protección) esta exención también incluye al USUARIO(A).
m. No cumplimiento de las instrucciones de no manipulación del equipamiento de ABE
n. Cualquier daño ocasionado por una manipulación no autorizada del equipamiento de ABE, por parte del USUARIO.

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 en los términos y condiciones y la norma aplicable.
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 el 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 del USUARIO(A), remitida a la ABE y con una anticipación mínima de 30 días, se podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a tres (3) meses. La ABE tendrá un máximo de un (1) día hábil 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 hábil.

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 y el retiro de los equipos.

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 INVIOLABILIDAD 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 emisión de facturas, 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 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. 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 efectiva 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, 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, descuentos asociados a una permanencia mínima, volúmenes de datos no consumidos (si correspondiera). 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 en caso de que USUARIO(A) haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el mismo. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

14.4. 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.

14.5. La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud. 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. La ABE procederá con la desinstalación y retiro de los equipos proporcionados al USUARIO (A).